



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP MINAT PENGGUNA FLAZZ GEN 2 MELAKUKAN *TOPUP*  
PADA BCA MOBILE**

Disusun oleh:

**Kristian Tu'ba Tallutondok**  
1904421048

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

**PROGRAM STUDI D4 KEUANGAN DAN PERBANKAN**

**JURUSAN AKUNTASI**

**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

**JULI 2023**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP MINAT PENGGUNA FLAZZ GEN 2 MELAKUKAN *TOPUP*  
PADA BCA MOBILE**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada  
Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan Politeknik Negeri Jakarta

Disusun oleh:  
**Kristian Tu'ba Tallutondok**  
**1904421048**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN  
KEUANGAN DAN PERBANKAN  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
JULI 2023**



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Skripsi ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Kristian Tu'ba Tallutondok

NIM : 1904421048

Tanda Tangan :



Kristian Tu'ba Tallutondok

Tanggal : 10 Juli 2023

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Kristian Tu'ba Tallutondok  
NIM : 1904421048  
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan  
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Minat Pengguna Flazz Gen 2 Melakukan Top Up Pada BCA Mobile

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

### DEWAN PENGUJI

Penguji : Dr. Ida Nurhayati, S.H., M.H.  
Pembimbing : Dr. R. Elly Mirati, S.E., M.M.

### DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok  
Tanggal : 17 Juli 2023

Ketua Jurusan Akuntansi,

Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M.

NIP. 196404151990032002



Hak Cipta:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Kristian Tu'ba Tallutondok  
Nomor Induk Mahasiswa : 1904421048  
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/Keuangan dan Perbankan Terapan  
Judul Skripsi :

**Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Minat Pengguna  
Flazz Gen 2 Melakukan Top Up Pada BCA Mobile**

Disetujui oleh:

Pembimbing

Dr. Dra. R. Ely Mirati, M.M.  
NIP. 196112221989102001

Ketua Program Studi

D4 Keuangan dan Perbankan

Heri Abrianto, S.E., M.M.

NIP.19651005199702100



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yesus yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Minat Pengguna Flazz Gen 2 Melakukan Top Up Pada BCA Mobile". Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Akuntansi (S.Tr.Ak).

Penulis menyadari bahwasanya skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun selalu saya harapkan agar penulisan skripsi ini menjadi sempurna. Dalam penyelesaian proposal skripsi terapan ini penulis mendapat banyak bantuan, bimbingan, nasihat serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Sc. H. Zainal Nur Arifin, Dipl-Ing. HTL., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Bapak Heri Abrianto, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi D4 Keuangan.
4. Ibu Dr. R. Elly Mirati, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran memberikan arahan kepada praktikan selama penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu dosen pengajar dan seluruh staf Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta yang sudah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat.
6. Ayah, ibu dan kedua kakak selaku keluarga penulis yang selalu memberikan doa dan *support* penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
7. Seluruh teman-teman Jurusan Akuntansi terutama kelas BKT 2019 yang menemani hari-hari penulis selama perkuliahan.
8. Seluruh pihak yang selalu memberikan semangat dan dukungan yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

Terima kasih kepada seluruh pihak baik yang telah disebutkan hingga yang tidak disebutkan satu per satu, semoga seluruh pihak selalu berada dalam lindungan Tuhan Yesus. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak.

Depok, 8 Juli 2023

Kristian Tu'ba Tallutondok



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Kristian Tu'ba Tallutondok

D4 Keuangan dan Perbankan

**Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Minat Pengguna  
Flazz Gen 2 Melakukan *Top Up* Pada BCA Mobile**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh persepsi kemudahan dan kepercayaan terhadap minat pengguna flazz gen 2 melakukan *top up* pada BCA Mobile. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi pengguna flazz gen 2 dan juga BCA Mobile dengan sampel menggunakan purposive sampling menggunakan 100 sampel. Data diolah dengan menggunakan SPSS Versi 26. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial persepsi kemudahan dan juga kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap minat pengguna flazz gen 2 melakukan *top up* pada BCA Mobile. Kemudian dari uji simultan menyatakan bahwa variabel persepsi kemudahan dan juga kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat pengguna flazz gen 2 melakukan *top up* pada BCA Mobile.

**Kata Kunci :** *Persepsi kemudahan, Kepercayaan, Minat*

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Kristian Tu'ba Tallutondok

D4 Keuangan dan Perbankan

**The Effect of Perceived Convenience and Trust on the Interests of Gen 2 Flazz Users Doing Top Up at BCA Mobile**

**ABSTRACT**

*This study aims to examine the effect of perceived ease of use and trust on the interest of users of flazz gen 2 to top up BCA Mobile. This study uses a quantitative approach with a population of users of flazz gen 2 and also BCA Mobile with a sample using purposive sampling using 100 samples. Data is processed using SPSS Version 26. The results of this study show that partially perceived convenience and also trust have a significant positive effect on the interest of users of flazz gen 2 to top up on BCA Mobile. Then from the simultaneous test stated that the variables perceived ease of use and also trust have a significant effect on the interest of users of flazz gen 2 to top up on BCA Mobile*

**Keywords : Perceived ease, Trust, Interest**

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR ISI**

<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Balakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.6 Sistematika Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori .....	8
2.2 Persepsi .....	9
2.3 Kemudahan.....	9
2.4 Kepercayaan .....	10
2.5 Minat .....	11
2.6 Uang Elektronik .....	12
2.7 Flazz gen 2.....	13
2.8 BCA Mobile .....	13
2.9 Penelitian Terdahulu .....	14
2.10 Kerangka Berpikir.....	17
2.11 Hipotesis.....	17



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>18</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	18
3.2 Objek Penelitian.....	18
3.3 Metode Pengambilan Sampel .....	18
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	19
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	19
3.6 Definisi Operasional Variabel .....	20
3.7 Metode Analisis Data .....	22
3.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	22
3.9 Uji Asumsi Klasik .....	22
3.10 Analisis Regresi Linear Berganda.....	23
3.11 Uji Koefisien Determinasi.....	24
3.12 Uji Hipotesis .....	24
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>25</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	25
4.1.1 Gambaran umum Responden .....	25
4.1.2 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	27
4.1.3 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	29
4.1.4 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	32
4.1.5 Hasil Uji Hipotesis.....	33
4.1.6 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi .....	35
4.2 Pembahasan .....	35
4.2.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Minat Pengguna Flazz Gen 2 Melakukan Top Up Pada BCA Mobile .....	35
4.2.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Pengguna Flazz gen 2 Melakukan Top Up Pada BCA Mobile.....	36
4.2.3 Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Minat Pengguna Flazz gen 2 Melakukan Top Up Pada BCA Mobile....	36
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>38</b>
5.1 Kesimpulan.....	38
5.2 Saran .....	39



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1. 1 Jumlah Transaksi Flazz .....	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 3. 1 Skor Kepentingan Tiap Indikator Likert.....	20
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	21
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	25
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	26
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	26
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	27
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas .....	28
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas .....	28
Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolonieritas .....	30
Tabel 4. 8 Hasil Uji T (Parsial) .....	33
Tabel 4. 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	35



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Kendala Top Up Flazz gen 2 Pada BCA Mobile .....	3
Gambar 2.1 Framework Penelitian .....	8
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir .....	17
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas .....	30
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Scatter Plot Diagram .....	31
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Uji Glesjer.....	32
Gambar 4.4 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	32
Gambar 4. 5 Hasil Uji F .....	34





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kuesioner Responden .....	43
Lampiran 1. 2 Hasil Uji ValiditasLampiran .....	46
Lampiran 1. 3 Hasil Uji Reabilitas.....	47
Lampiran 1. 4 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	48
Lampiran 1. 5 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	49
Lampiran 1. 6 Hasil Uji Hipotesis .....	49
Lampiran 1. 7 Lembar Bimbingan Penulisan Skripsi .....	51





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seiring pesatnya pertumbuhan ilmu dan teknologi mengubah sistem menjadi lebih modern salah satunya yaitu pada sistem pembayaran. Salah satu bentuk inovasi ialah munculnya sistem pembayaran non tunai atau *Cashless payment*. *Cashless payment* adalah metode pembayaran tanpa menggunakan uang tunai fisik, atau disebut juga sebagai pembayaran non tunai untuk bertransaksi cukup menggunakan kartu elektronik (Kikit Azeharie, 2020).

Pada 2014 BI selaku bank sentral Indonesia merancang program bernama Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT). Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) ini dirancang dengan tujuan untuk menciptakan sistem pembayaran yang efisien, aman dan juga lancar yang dapat menunjang sistem keuangan nasional bekerja secara efisien, aman dan juga efektif. Selain itu sistem pembayaran tunai menimbulkan resiko seperti beredarnya uang palsu dan juga pencurian. Sehingga pada masa pandemi yang lalu semakin membuat pemerintah menggencarkan gerakan tersebut guna membangun sadar masyarakat untuk mengurangi sistem pembayaran tunai.

Dalam upaya mendukung Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT), Bank Indonesia menghadirkan 2 tipe uang elektronik yaitu berbasis *chip* dan berbasis *server*. Uang elektronik berbasis *chip* merupakan uang elektronik berupa kartu seperti e-Money, Flazz, Brizzi, Sakuku dll. Sedangkan uang elektronik berbasis *server* merupakan uang elektronik tidak berbentuk fisik melainkan berbentuk aplikasi atau dompet digital seperti Ovo, Go-Pay, ShopeePay, Dana, LinkAja, dll.

BCA sebagai salah satu bank swasta meluncurkan uang elektronik berbasis *chip* yang bernama Flazz BCA pada tahun 2007. Tujuan BCA menghadirkan flazz adalah untuk menciptakan masyarakat Indonesia sebagai *cashless society*. Flazz BCA ini dapat digunakan untuk berbagai jenis pembayaran seperti biaya tol, minimarket, supermarket, SPBU, parkir, toko buku, tempat rekreasi, transportasi umum dan juga 57 ribu jenis pembayaran merchant lainnya di Indonesia.

Dalam upaya meningkatkan transaksi kartu Flazz Bank BCA menawarkan kemudahan bertransaksi dan *top up* Flazz, menambah variasi design Flazz,



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

menambah partnership penjualan, serta memperluas *acceptance* Flazz sehingga penggunaan Flazz semakin optimal. Bank BCA mengeluarkan produk kartu elektronik versi terbaru pada awal tahun 2020 yakni BCA Flazz gen 2, Bank BCA menerbitkan sebanyak 300.000 kartu ([money.kompas.com](http://money.kompas.com), 2019). Perbedaan yang paling signifikan dengan Flazz generasi sebelumnya yaitu adanya dukungan top up online melalui BCA mobile dengan didukung oleh fitur NFC yang bisa diakses langsung melalui *smartphone*.

Tabel 1. 1 Jumlah Transaksi Flazz

Tahun	Jumlah Transaksi
2020	6,3 Triliun
2021	7,2 Triliun
2022	10 Triliun

Sumber: Kontan.co.id

Dari data di atas terlihat peningkatan jumlah transaksi Flazz secara keseluruhan sejak dimunculkannya Flazz gen 2. Hal ini menunjukkan BCA berhasil dalam mengembangkan Flazz BCA sehingga dapat meningkatkan jumlah transaksi pada kartu Flazz BCA.

Dengan hanya membutuhkan *smartphone* yang memiliki fitur NFC dan juga aplikasi BCA mobile ini sangat memudahkan pengguna dalam melakukan proses top up Flazz. Hal ini sangat memanjakan pengguna Flazz gen 2 karena hanya perlu menempelkan kartu ke area NFC *smartphone*. Selain itu top up melalui BCA mobile tidak dikenakan biaya admin dan juga minimum top up sebesar Rp20.000,00.

BCA kini menjadi salah satu bank terbesar di Indonesia. Nilai kapitalisasinya mencapai Rp 1034 triliun. ([cnbcindonesia.com](http://cnbcindonesia.com), 2023). *Branding* BCA sebagai salah satu bank swasta terbesar di Indonesia membuat para nasabah percaya akan fitur-fitur dan juga produk yang dikeluarkan oleh BCA.

Dibalik kemudahan yang ditawarkan BCA dalam fitur top up flazz gen 2 pada BCA Mobile dan juga *branding* BCA sebagai bank swasta terbesar ini ternyata

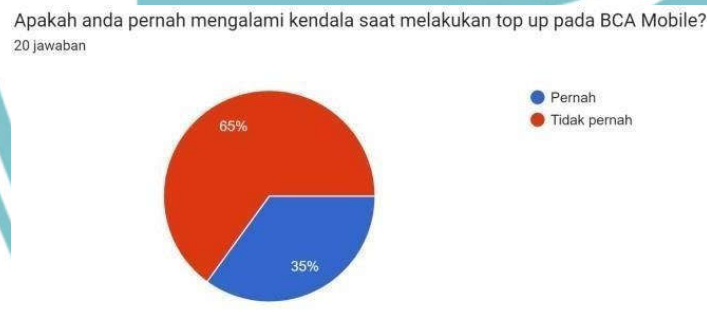


**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

masih terdapat banyak keluhan. Salah satunya saat melakukan *top up* pada BCA Mobile namun *top up* gagal tetapi saat keesokan hari saldo pada BCA mobile terpotong (Syiam,2023, [kompas.com](https://www.kompas.com)). Selain itu banyak juga keluhan di sosial media. Salah satu contohnya yaitu cuitan yang mengeluhkan sudah melakukan *top up* tetapi saldo flazz belum terupdate namun saldo pada BCA sudah terpotong, hal ini diutarakan oleh VeryPrimaresta. Karena metode *top up* ini yang mengharuskan pengguna Flazz gen 2 menggunakan BCA Mobile, terdapat kendala lainnya seperti BCA Mobile sering mengalami sistem error yang juga banyak dikeluhkan pada menu ulasan Appstore BCA Mobile.

Dengan adanya *social media* dan *platform review* membuat masyarakat luas dapat melihat kendala yang masih sering dialami oleh para pengguna aplikasi tersebut. Keluhan- keluhan pada social media dan juga platform tersebut dapat sangat berpengaruh karena adanya riset penelitian menjelaskan bahwa dengan adanya review online dapat menimbulkan persepsi pada konsumen terhadap suatu situs belanja dan juga produk yang membuat konsumen dapat membuat keputusan pembelian yang lebihjelas (Devide, et al, 2017).



Gambar 1.1 Kendala Top Up Flazz gen 2 Pada BCA Mobile

Sumber:data diolah (2023)

Peneliti juga melakukan riset berskala kecil kepada 20 orang pengguna Flazz gen 2 yang pernah melakukan *top up* pada BCA Mobile. Hasilnya 7 dari 20 orang pernah mengalami kendala pada saat melakukan *top up* pada BCA Mobile. Beberapa kendala yang dijawab oleh para responden adalah saldo pada BCA Mobile sudah berkurang tetapi saldo flazz belum bertambah, selain itu juga saat ingin melakukan *top up* flazz, BCA Mobile sedang down dan gagal saat melakukan *top up*. Dengan adanya riset ini peneliti menyimpulkan bahwa masih sering terjadi





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kendala pada fitur ini. Hal ini dapat membuat kepercayaan pengguna Flazz gen 2 terhadap fitur *top up* ini menjadi rendah. Menurut penelitian Ratna Maulida Rachmawati (2016), Prasetyo Agus Nurrahmanto, Rahardja (2015), menyatakan adanya pengaruh antara variabel kepercayaan terhadap variabel minat. Ini dikhawatirkan membuat minat pengguna Flazz gen 2 dalam melakukan *top up* pada BCA Mobile menjadi rendah.

Dari kemudahan yang ditawarkan BCA dengan menghadirkan Flazz gen 2 dan fitur *top up* pada BCA Mobile dan juga adanya keluhan keluhan membuat adanya kesenjangan antara kemudahan dan juga kepercayaan. Hal ini yang membuat penulis ingin meneliti mengenai pengaruh persepsi kemudahan dan kepercayaan terhadap minat pengguna flazz gen 2 melakukan *top up* pada BCA Mobile. Terdapat beberapa penelitian tentang pengaruh persepsi kemudahan dan kepercayaan terhadap minat. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Haviz (2022), menunjukan hasil bahwa variabel kemudahan berpengaruh signifikan positif terhadap minat menggunakan layanan mobile banking Bank DKI Syariah. Penelitian ini didukung oleh Alfatul dan Dwi (2018) yang menunjukan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara persepsi kemudahan terhadap minat dalam menggunakan e-money pada Bank BRI Lamongan. Namun dari kedua peneliti tersebut bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Afifah (2020), menunjukan hasil bahwa persepsi kemudahan tidak terbukti berpengaruh terhadap minat dalam menggunakan gopay. Penelitian yang dilakukan Dzaki (2022) variabel kepercayaan tidak terpengaruh terhadap minat beli ulang. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Dik,Rina (2022) menunjukan bahwa variabel kemudahan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap minat bertransaksi dengan spaylater.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah dan gap research diatas,maka penulistertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Minat Pengguna Flazz Gen 2 Melakukan Top Up Pada BCA Mobile**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Flazz gen 2 dan fitur *top up* pada BCA Mobile dihadirkan oleh BCA untuk



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

lebih memudahkan para pengguna dalam melakukan *top up* karena dengan adanya Flazz gen2 dan fitur top up ini para pengguna hanya membutuhkan *smartphone* yang memiliki fitur NFC dan juga aplikasi BCA Mobile. Selain itu kemudahan lainnya karena dalam proses *top up* pengguna tinggal melakukan tap pada area NFC *smartphone*. Dengan ini para dapat membantu para pengguna Flazz gen 2 untuk melakukan top up dimanapun dan kapanpun.

BCA kini juga menjadi salah satu bank terbesar di Indonesia. Nilai kapitalisasinya mencapai Rp 1034 triliun. (cnbcindonesia.com, 2023). *Branding* BCA sebagai salah satu bank swasta terbesar di Indonesia membuat para nasabah percaya akan fitur-fitur dan juga produk yang dikeluarkan oleh BCA.

Tetapi dibalik kemudahan yang ditawarkan dan *branding* BCA sebagai salah satu bank swasta terbesar masih banyak terjadi sistem error, dimana pengguna Flazz gen 2 melakukan *top up* tetapi saldo belum terupdate namun saldo pada BCA sudah terpotong (terdebet). Hal tersebut akan membuat pengguna ragu dalam melakukan *top up* pada BCA Mobile karena hal ini sangat merepotkan karena harus mengurus hal tersebut. Dari permasalahan ini kita bisa melihat bagaimana pengetahuan pengguna Flazz gen 2 memahami kemudahan dan juga *kepercayaan top up* pada BCA Mobile ketika pengguna bertransaksi. Indikator guna mengetahui minat pengguna Flazz gen 2 melakukan *top up* pada BCA Mobile yaitu keinginan seseorang untuk melakukan *top up* tersebut dan akan terus menggunakannya di masa depan.

### 1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang, maka pertanyaan penelitian yaitu:

- a. Apakah secara parsial persepsi kemudahan mempunyai pengaruh terhadap minat pengguna Flazz gen 2 melakukan *top up* pada BCA Mobile?
- b. Apakah secara parsial kepercayaan mempunyai pengaruh terhadap minat pengguna Flazz gen 2 melakukan *top up* pada BCA Mobile?
- c. Apakah secara simultan kemudahan dan kepercayaan mempunyai pengaruh terhadap minat pengguna Flazz gen 2 melakukan *top up* pada BCA Mobile?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas penelitian



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

mengenai pengaruh kemudahan bertransaksi dan kepercayaan terhadap minat pengguna Flazz gen2 melakukan top up pada BCA Mobile memiliki beberapa tujuan sebagai berikut:

- a) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh persepsi kemudahan secara parsial terhadap minat pengguna Flazz gen 2 melakukan *top up* pada BCA Mobile.
- b) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kepercayaan secara parsial terhadap minat pengguna Flazz gen 2 melakukan *top up* pada BCA Mobile.
- c) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh persepsi kemudahan dan kepercayaan secara simultan terhadap minat pengguna Flazz gen 2 melakukan *top up* pada BCA Mobile.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik darisegi teoritis maupun praktis, yaitu:

- 1) Bagi Penulis  
Penelitian ini dapat dijadikan sarana untuk penulis menambah pengetahuan, pengalaman dan juga wawasan yang diharapkan dapat berguna baik untuk saat ini dan juga masa yang akan datang.
- 2) Bagi Pembaca  
Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan juga wawasan bagi pembaca mengenai variabel yang digunakan serta dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.
- 3) Bagi Pihak Bank  
Penelitian ini diharapkan untuk dapat mengetahui seberapa besar pengaruh layanan *top up* Flazz gen 2 pada BCA Mobile yang diterapkan oleh bank terhadap persepsi kemudahan nasabah dalam melakukan setiap transaksi *top up*.

### 1.6 Sistematika Penelitian

Untuk penelitian ini agar jelas serta tepat kepada arah pembahasan maka penulismenyusun sistematika penulisan penelitian. Yaitu sebagai berikut :

#### **BAB I : Pendahuluan**

Bab ini menjabarkan tentang permasalahan yang akan dibahas. Dalam bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

penelitian serta sistematika penelitian.

### **BAB II : Tinjauan Pustaka**

Bab ini menguraikan tentang teori dan konsep yang digunakan sebagai acuan dasar dalam melakukan penelitian dan analisa terhadap data-data yang diperoleh. Bab ini berisikan landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

### **BAB III : Metodologi Penelitian**

Bab ini memuat penjelasan singkat metode yang digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian, sehingga menguraikan tentang jenis penelitian yang dilakukan, objek penelitian, metode pengambilan sampel, jenis dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data, dan analisis data.

### **BAB IV : Pembahasan**

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum objek yang diteliti dengan cara melakukan pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS dan menganalisis sesuai metode yang digunakan, kemudian akan ditarik kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Data akan disajikan dalam bentuk tabel, grafik, atau bentuk lainnya secara deskriptif.

### **BAB V : Penutup**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil analisis data yang telah dilakukan, kemudian akan diberikan saran yang berguna bagi penelitian selanjutnya atau pihak lain.

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan dalam penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Minat Pengguna Flazz gen 2 Melakukan *Top Up* PADA BCA Mobile” maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil dalam penelitian ini persepsi kemudahan berpengaruh signifikan positif terhadap minat pengguna flazz gen 2 melakukan *top up* pada BCA Mobile. Artinya, semakin mudah fitur *top up* ini, maka minat pengguna flazz gen 2 melakukan *top up* pada BCA Mobile juga akan meningkat. Sistem *top up* flazz gen 2 pada BCA Mobile dikenal karena kemudahan dan kepraktisannya karena dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. Hal ini membuat para pengguna flazz gen 2 merasa nyaman ketika melakukan *top up* pada BCA Mobile, sehingga membuat minat pengguna semakin meningkat.
2. Berdasarkan hasil dalam penelitian ini kepercayaan berpengaruh signifikan positif terhadap minat pengguna flazz gen 2 melakukan *top up* pada BCA Mobile. Artinya, apabila tingkat kepercayaan pengguna terhadap fitur *top up* ini ditingkatkan maka akan diikuti oleh meningkatnya minat pengguna flazz gen 2 melakukan *top up* pada BCA Mobile. Hal ini dikarenakan kepercayaan menjadi aspek yang sangat diperhitungkan oleh pengguna flazz gen 2 dalam melakukan *top up* pada BCA Mobile. Mereka akan lebih yakin dalam melakukan *top up* pada BCA Mobile jika mereka percaya bahwa sistem *top up* ini memiliki sistem keamanan yang handal dan juga dapat dipercaya dan dipertanggung jawabkan, sehingga mereka tidak khawatir dalam menggunakan fitur tersebut.
3. Berdasarkan hasil dalam penelitian ini persepsi kemudahan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat pengguna flazz gen 2 melakukan *top up* pada BCA Mobile. Hal ini membuktikan bahwa semakin tinggi kemudahan yang diberikan dan kepercayaan yang ditawarkan pada fitur *top up* ini akan semakin mempengaruhi minat pengguna flazz gen 2 dalam melakukan *top up* pada BCA Mobile.

#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## 5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan peneliti adalah sebagai berikut:

### 1. Bagi Pihak BCA

BCA perlu untuk tetap melakukan pembaharuan dan juga berinovasi dengan teknologi yang lebih mudah serta meningkatkan kualitas layanan dan juga keamanan fitur *top up* pada BCA Mobile dan juga mencegah maupun mengurangi risiko-risiko yang mungkin terjadi dan juga dapat mempertahankan loyalitas pengguna Flazz gen 2 terhadap fitur *top up* pada BCA Mobile.

### 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini menggunakan variabel persepsi kemudahan dan kepercayaan dimana variabel-variabel tersebut berpengaruh baik secara simultan maupun parsial terhadap minat pengguna flazz gen 2 melakukan *top up* pada BCA Mobile, maka diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat mencari atau menggunakan variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini, seperti variabel keamanan dan manfaat. Selain itu, diharapkan untuk dapat menambahkan jangkauan penelitian dan dapat menggunakan metode lain seperti wawancara.

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR PUSTAKA

- Afghani, M. F., & Yulianti, E. (2017). Pengaruh kepercayaan, keamanan, persepsi risiko, serta kesadaran nasabah terhadap adopsi e-banking di Bank BRI Surabaya. *Journal of Business & Banking*, 6(1), 113-128.
- Akhir Tahun, BCA Luncurkan Kartu Flazz Baru, Apa Keunggulannya? (2019, 12 3). Retrieved from Kompas: <https://money.kompas.com/>
- Amijaya, Gilang Rizky. 2010. Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi pada Nasabah BCA). Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Astuti, R. Y., & Kurniawan, D. A. (2019). Islamic Economic Analysis Review:the Transparency of Top-up Banking. *Al Tijarah: Vol. 5 No. 1*, 57-62.
- BCA Kini Berjaya, Dulu Pernah Dibom & Hampir Bangkrut. (2023, 3 6). Retrieved from CNBC Indonesia: <https://www.cnbcindonesia.com/>
- David, Fred R. dan David, Forest R. (2017). Strategic Management concepts and cases A Competitive Advantage Approach. Sixteenth Edition. England. Pearson Education Limited.
- Davis dan Fred. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, September, Vol. 13, No.3, pp. 319 – 340.
- Dzaki. (2022). Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Pengguna Situs E-Commerce Jd.Id. *eProceedings of Management*, 12.
- Fatmawati dan Endang. (2015), Technology Acceptance Model (TAM) untuk Menganalisis Penerimaan terhadap Sistem Informasi Perpustakaan, *Jurnal Iqra'*, Vol. 9, No. 1, 1-13.
- Hardiansyah, D. D., & Hendriyan, R. M. (2022). Pengaruh kemudahan dan kepercayaan terhadap minat bertransaksi menggunakan spaylater. *Jurnal Manajemen*, 10.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Haviz, M. (2021). PENGARUH MANFAAT, KEPERCAYAAN, DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN LAYANAN MOBILE BANKING (Studi Kasus Pada Bank DKI Syariah KLS Wahid Hasyim). *Repository Politeknik Negeri Jakarta*, 10-30.

Jogiyanto. 2007. Sistem Informasi Keperilakuan. Yogyakarta: Andi.

*Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. (2023, 6 23). Retrieved from Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI): <https://kbbi.web.id/persepsi>

Komunikasi, D. (2020, Desember 1). *Apa itu uang elektronik*. Retrieved from Departemen Komunikasi: <https://www.bi.go.id/>

Maharani. (2010). Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas

Nasabah Tabungan Bank Mega Semarang. Fakultas Ekonomi. Undip. Semarang. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. 1 (2). 44-49

Nadhilah, A., & Hasanah, N. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan,

dan Pengetahuan Produk terhadap Minat Menggunakan Dompot Digital (Studi Kasus Produk Layanan Syariah LinkAja pada Generasi Z di Kota Bekasi). In *Seminar Nasional Akuntansi dan Manajemen PNJ* (Vol. 3).

Nurdin, N., Azizah, W. N., & Rusli, R. (2020). Pengaruh pengetahuan, kemudahan dan risiko terhadap minat bertransaksi menggunakan finansial technology (fintech) pada Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu. *Jurnal Perbankan dan Keuangan Syariah Vol, 2*(2).

Nurrahanto, P. A., & Rahardja, R. (2013). PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KENIKMATAN BERBELANJA, PENGALAMAN BERBELANJA DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN DI SITUS JUAL BELI ONLINE BUKALAPAK.COM. *Diponegoro Journal of Management*, 10.

Rachmawati, R. M. (2016). Pengaruh kepercayaan terhadap minat beli melalui persepsi risiko pada transaksi jual beli online melalui media sosial . *Universitas Negeri Malang*, 20.

Romadloniyah, A. L., & Prayitno, D. H. (2018). PENGARUH PERSEPSI





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PERSEPSI DAYA GUNA, PERSEPSI KEPERCAYAAN, DAN PERSEPSI MANFAAT TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAAN E-MONEY PADA BANK BRI LAMONGAN. *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Akuntansi (JPENSI)*, 709.

Sari, Listiawati, Novitasari, dan Vidyasari. (2019). Analisa Pengaruh Daya Tarik, Promosi, Persepsi Kemudahan, Persepsi Manfaat, Persepsi Keamanan terhadap Minat Pengguna E-Wallet. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 18(2), 126–134.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif*. Alfabeta.

Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (8th ed.)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

*Top Up Flazz Melalui BCA Mobile Gagal, Dana Terpotong dan Tak Kunjung Dikembalikan*. (2023, 1 11). Retrieved from Kompas: <https://inside.kompas.com/>

*Transaksi Uang Elektronik E-Money, TapCash, dan Flazz Meningkat Pesat*. (2023, 1 17). Retrieved from Kontan: <https://keuangan.kontan.co.id/>

Utami, A. R. H. S. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan, Keamanan

Dan Persepsi Resiko Terhadap Minat Menggunakan E-Commerce. *Prisma (Platform Riset Mahasiswa Akuntansi)*, 1(6), 79-93.

Wibowo, S. F., Rosmauli, D., & Suhud, U. (2015). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Money Card (Studi Pada Pengguna Jasa Commuterline Di Jakarta). *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 6(1), 440-456.

Zakiyyah, A. (2020). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Manfaat Dan Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Go-Pay. *DSPACE UII*, 20.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kuesioner Responden

Halo,

Saya Kristian Tu'ba Tallutondok mahasiswa tingkat akhir Jurusan Akuntansi dari Politeknik Negeri Jakarta sedang melakukan kegiatan penelitian tentang " Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Minat Pengguna Flazz Gen 2 Melakukan Top Up Pada BCA Mobile"

Adapun kriteria yang dibutuhkan sebagai berikut:

1. Berusia Minimal 17 tahun
2. Berdomisili di Jabodetabek
3. Pengguna Flazz gen 2
4. Pengguna aktif BCA Mobile

Sehubungan dengan hal ini, saya memohon ketersediaan Saudara/i untuk berpartisipasi dalam penelitian ini dengan mengisi kuesioner. Pengisian kuesioner ini memakan waktu sekitar 3 – 5 menit. Data yang saya terima akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian. Atas partisipasinya, saya mengucapkan terima kasih. Akan ada hadiah undian berupa saldo *e-wallet* untuk beberapa responden yang beruntung. Terima kasih atas partisipasinya.

Petunjuk Pengisian Kuesioner:

1. Pilihlah jawaban pertanyaan dibawah ini yang sesuai dengan jawaban anda dengan jujur dan tanpa dipengaruhi oleh siapapun.
2. Pilihlah jawaban yang menurut anda paling tepat pada pilihan yang disediakan, dimana:
  - 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
  - 2 = Tidak Setuju (TS)
  - 3 = Netral (N)
  - 4 = Setuju (S)
  - 5 = Sangat Setuju (SS)

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
<i>Persepsi Kemudahan (X1)</i>						
1	Fitur top up flazz gen 2 pada BCA Mobile mudah untuk dipelajari					
2	Fitur top up flazz gen 2 pada BCA Mobile mudah untuk dioperasikan					



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3	Dalam melakukan top up Flazz gen 2 pada BCA Mobile tidak dibutuhkan banyak usaha ketika dijalankan					
4	Pengisian saldo (top up) flazz gen 2 pada BCA Mobile dapat dilakukan dengan mudah kapan saja dan dimana saja					
<i>Kepercayaan (X2)</i>						
1	Saya percaya fitur top up Flazz gen 2 pada BCA Mobile telah dilengkapi dengan sistem keamanan yang handal					
2	Fitur top up Flazz gen 2 pada BCA Mobile dapat dipercaya dan dipertanggung jawabkan.					
3	Saya percaya fitur top up Flazz gen 2 pada BCA Mobile selalu berprinsip dan juga sesuai dengan informasi yang diberikan					
4	Saya percaya fitur top up Flazz gen 2 pada BCA Mobile selalu menerima keluhan dan akan bertanggung jawab atas kesalahan yang terjadi dalam transaksi					
5	Saya percaya fitur top up Flazz gen 2 pada BCA Mobile memiliki reputasi yang baik					



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

	diantara para penyedia jasa sejenis						
Minat (Y)							
1	Kemudahan fitur top up Flazz gen 2 pada BCA Mobile mendorong saya menggunakannya						
2	Fitur top up Flazz gen 2 pada BCA Mobile sesuai kebutuhan saya						
3	Merasa puas dengan fitur top up Flazz gen 2 pada BCA Mobile karena memberikan kemudahan						
4	Merekomendasikan kepada orang lain untuk melakukan top up Flazz gen 2 pada BCA Mobile.						
5	Berminat untuk terus menerus menggunakan fitur top up Flazz pada BCA Mobile dimasa yang akan datang.						

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## Lampiran 1. 2 Hasil Uji Validitas

### Validitas X1

#### Correlations

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	,683**	,558**	,535**	,836**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	,683**	1	,522**	,600**	,846**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	,558**	,522**	1	,558**	,808**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	,535**	,600**	,558**	1	,813**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	,836**	,846**	,808**	,813**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Validitas X2

#### Correlations

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	,670**	,622**	,514**	,656**	,831**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	,670**	1	,626**	,515**	,674**	,835**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	,622**	,626**	1	,535**	,726**	,843**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	,514**	,515**	,535**	1	,609**	,763**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	,656**	,674**	,726**	,609**	1	,886**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	,831**	,835**	,843**	,763**	,886**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Validitas Y



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

→ **Correlations**

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	,677**	,626**	,547**	,650**	,838**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	,677**	1	,635**	,556**	,561**	,818**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	,626**	,635**	1	,537**	,733**	,854**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	,547**	,556**	,537**	1	,543**	,767**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	,650**	,561**	,733**	,543**	1	,855**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	,838**	,818**	,854**	,767**	,855**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 1. 3 Hasil Uji Reabilitas

Reabilitas X1

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,843	4

Reabilitas X2

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,889	5



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Reabilitas Y

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,882	5

Lampiran 1. 4 Hasil Uji Asumsi Klasik

Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual	
N		100	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.94822034	
Most Extreme Differences	Absolute	.072	
	Positive	.072	
	Negative	-.070	
Test Statistic		.072	
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.200 <sup>d</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>e</sup>	Sig.	.222	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.211
		Upper Bound	.233

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.
- e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 1335104164.

Multikolinieritas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	,338	2,957
	X2	,338	2,957

a. Dependent Variable: Y



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Heteroskedastisitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.976	.803		1.216	.227
	kemudahan	-.040	.078	-.088	-.508	.613
	kepercayaan	.055	.062	.152	.874	.384

a. Dependent Variable: ABRESID

Lampiran 1. 5 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.593	1.199		.495	.622
	kemudahan	.648	.116	.491	5.578	<.001
	kepercayaan	.441	.093	.416	4.731	<.001

a. Dependent Variable: minat

Lampiran 1. 6 Hasil Uji Hipotesis

Uji T (Parsial)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.593	1,199		.495	.622		
	X1	.648	.116	.491	5,578	.000	.338	2,957
	X2	.441	.093	.416	4,731	.000	.338	2,957

a. Dependent Variable: Y





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Uji F (Simultan)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1104,879	2	552,440	142,608	,000 <sup>b</sup>
	Residual	375,761	97	3,874		
	Total	1480,640	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 1. 7 Lembar Bimbingan Penulisan Skripsi

**LEMBAR BIMBINGAN**

Nama : Kristian Tu'ba Tallutondok  
 NIM : 1904421048  
 Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan  
 Jurusan : Akuntansi  
 Nama Dosen Pembimbing : Dr. R. Elly Mirati, S.E., M.M.

Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
21 Maret 2023	Diskusi Judul	
30 Maret 2023	Persetujuan Judul	
14 Maret 2023	Revisi Latar Belakang BAB 1	
3 Mei 2023	Revisi Rumusan Masalah Pada BAB 1	
4 Mei 2023	ACC BAB 1	
7 Mei 2023	Revisi Grand Theory & ACC BAB 2	
8 Mei 2023	ACC BAB 3	
8 Juni 2023	Revisi Kuesioner Penelitian	
10 Juli 2023	Revisi Penulisan Pada Pembahasan dan Kesimpulan	
14 Juli 2023	ACC Bab 4 dan 5	

Menyetujui,  
 KPS D4 Keuangan dan Perbankan  
 Depok, 10 Juli 2023

(Heri Abrianto, S.E., M.M.)  
 NIP. 196510051997021001