



© 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 KEMUDAHAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUTUSAN PENGGUNAAN FITUR *CARDLESS WITHDRAWAL* DI
MOBILE BANKING BANK SYARIAH INDONESIA (*BSI MOBILE*) PADA
GENERASI Z

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**
DISUSUN OLEH:
SYAFNI AWALIYATUZ ZAHRA
2004411044

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH

PROGRAM SARJANA TERAPAN

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2024



© 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 KEMUDAHAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUTUSAN PENGGUNAAN FITUR *CARDLESS WITHDRAWAL* DI
MOBILE BANKING BANK SYARIAH INDONESIA (*BSI MOBILE*) PADA
GENERASI Z

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

Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

DISUSUN OLEH:

SYAFNI AWALIYATUZ ZAHRA

2004411044

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH

PROGRAM SARJANA TERAPAN

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2024



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

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syafni Awaliyatuz Zahra

NIM : 2004411044

Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa yang dituliskan di dalam Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan (plagiasi) karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Tugas akhir telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 26 Juli 2024



Syafni Awaliyatuz Zahra

NIM. 2004411044



© 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 mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Syafni Awaliyatuz Zahra
NIM : 2004411044
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur *Cardless Withdrawal* di *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia (BSI *Mobile*) Pada Generasi Z

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

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Nurul Hasanah, S.ST., M.Si ()
Anggota Penguji : Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 13 Agustus 2024

Ketua Jurusan Akuntansi

Dr. Sabar Warsini S.E., M.M.
NIP. 196404151990032002



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Syafni Awaliyatuz Zahra
NIM : 2004411044
Jurusan / Program Studi : Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur *Cardless Withdrawal* di *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia (BSI *Mobile*) Pada Generasi Z

Disetujui oleh:

Pembimbing

Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M.

NIP. 196206081991032001

POLITEKNIK
NEGERI
Diketahui Oleh
Kepala Program Studi
JAKARTA

Nurul Hasanah, S.ST., M.Si.

NIP. 199201122018032001

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

Segala Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, atas berkat dan rahmat karunia-Nya yang telah memberikan kesehatan dan keselamatan serta pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya, sahabatnya dan para pengikutnya hingga akhir zaman. Berkat rahmat dan karunia yang diberikan oleh Illahi Rabbi, penulis dapat menyusun Proposal Penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur *Cardless Withdrawal* di *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia (BSI *Mobile*) Pada Generasi Z ”**. terselesaikannya skripsi ini tentu tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan jazaakumullah khairan katsir kepada:

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Ibu Nurul Hasanah, S.ST., M.Si. selaku Kepala Program Studi D-4 Keuangan dan Perbankan Syariah.
4. Ibu Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan dengan baik dan sabar dalam penulisan skripsi ini.
5. Kedua orang tua penulis yaitu (Alm) Ayah Suryadi dan Umi Siti Mariyam. Terimakasih atas dukungan, cinta dan kasih sayang yang diberikan serta segala pengorbanan dan Do'a yang tidak pernah terhenti sebagai harapan dan kekuatan penulis untuk menggapai impiannya.
6. Adik penulis, Muhammad Qodry Surya Ridho. Terimakasih telah bersedia untuk selalu mendengarkan keluh kesah dan memberikan dukungan.
7. Kepada keluarga besar Umi yaitu Kakek Achmad, Nenek Masenah, Om Kiki, Om Idik, Tante Tiara dan Om Iwan dan semua sepupu kecil penulis Reynan, Rafif, dan Razan. Terimakasih sudah menggantikan peran Ayah dan selalu memberikan dukungan secara moril maupun materil. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsinya.

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 mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© 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

8. Kepada Anak Pak Su selaku rekan seperjuangan sejak tingkat satu hingga saat ini yaitu Zahra, Irma, Mayla dan Bunga yang selalu berbagi kebahagiaan, memberikan bantuan, doa dan kenang-kenangan selama di bangku perkuliahan
9. Kepada teman-teman masa SMP penulis yaitu Nada, Shofa, Mayla, Nakita, Amel, Elsy, Ade, Pito, Mumus dan Tryo yang selalu bersedia menjadi tempat berkeluh kesah, memberikan dukungan dan berbagi canda tawa selama 8 tahun ini.

Jazaakumullah khairan katsir kepada seluruh pihak yang telah mendukung terselesaikannya skripsi ini. Semoga kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis, Allah SWT balas dengan kebaikan yang berlipat ganda. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Untuk Itu, saran, kritik dan masukan sangat dibutuhkan agar skripsi ini bisa menjadi lebih baik.

Jakarta, 26 Juli 2024

Penulis

Syafni Awaliyatuz Zahra

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syafni Awaliyatuz Zahra
NIM : 2004411044
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur *Cardless Withdrawal* di *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia (BSI *Mobile*) Pada Generasi Z”

Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 26 Juli 2024

Yang menyatakan

(Syafni Awaliyatuz Zahra)

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



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

Syafni Awaliyatuz Zahra

Keuangan dan Perbankan Syariah

**Pengaruh Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan
Fitur *Cardless Withdrawal* di *Mobile banking* Bank Syariah Indonesia
(*BSI Mobile*) Pada Generasi Z**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kemudahan dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan fitur *cardless withdrawal* di *BSI Mobile* pada generasi Z. Metode dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan SEM-PLS untuk melihat pengaruh kemudahan dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan fitur *cardless withdrawal* di *BSI Mobile* pada generasi Z. Dengan menggunakan alat instrumen kuesioner melalui g-form sebanyak 100 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel kemudahan dan kepercayaan secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan penggunaan fitur *cardless withdrawal* di *BSI Mobile* pada generasi Z. Penelitian dapat dijadikan acuan untuk Bank Syariah Indonesia melakukan pemeliharaan serta pembaruan pada fitur *cardless withdrawal* dan memberikan panduan atau tutorial yang jelas mengenai cara menggunakan di berbagai platform sosial media.

Kata Kunci: Keputusan Penggunaan fitur *cardless withdrawal*, *Mobile Banking*, Kemudahan, Kepercayaan



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

Syafni Awaliyatuz Zahra

Keuangan dan Perbankan Syariah

**Pengaruh Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan
Fitur *Cardless Withdrawal* di *Mobile banking* Bank Syariah Indonesia
(BSI Mobile) Pada Generasi Z**

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the influence of convenience and confidence on the decision-making of the use of cardless withdrawal features in BSI Mobile in the generation Z. The method in this research is quantitative with SEM-PLS to see the impact of convenience and trust on the decisions of use of the Cardless Withdrawals features in the Generation Z. Using the tool of the questionnaire through g-form as many as 100 respondents. The results of this research show that convenience variables and trust simultaneously have a significant influence on the results of the usage of cardless withdrawal features on BSI Mobiles in the generation z. The research can be used as a reference for Bank Syariah Indonesia to maintain and update cardless recovery features and provide clear guidelines or tutorials on how to use them on various social media platforms.

Keywords: Customers Decisions to Use Cardless Withdrawal, Mobile Banking, Ease of Use, Trust



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 ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	16
1.1 Latar Belakang	16
1.2 Rumusan Masalah	20
1.3. Pertanyaan Penelitian	20
1.4 Tujuan Penelitian.....	21
1.5 Manfaat Penelitian.....	21
1.6 Sistematika Pembahasan	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	23
2.1 Pengertian Kemudahan	23
2.2 Pengertian Kepercayaan.....	25
2.3 Keputusan Penggunaan.....	26



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

2.4 Pengertian <i>Cardless Withdrawal</i>	28
2.5 Generasi Z	28
2.6 Penelitian Terdahulu	29
2.7 Kerangka Berfikir	33
2.8 Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Objek Penelitian	35
3.3 Metode Pengambilan Sampel	35
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian	36
3.5 Metode Pengumpulan Data	37
3.6 Variabel Operasional	37
3.7 Metode Analisis Data	41
3.7.1 Pengujian <i>Outer Model</i>	41
3.7.2 Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1. Gambaran Umum Responden	44
4.2 Hasil Penelitian	48
4.2.1 Analisis Deskriptif	49
4.2.2 Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	50
4.2.3 Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	56
4.3 Pembahasan	59
4.3.1 Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Penggunaan fitur <i>Cardless Withdrawal</i> di <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia (BSI <i>Mobile</i>) Pada Generasi Z	59



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

4.3.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan fitur Cardless Withdrawal di <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia (<i>BSI Mobile</i>) Pada Generasi Z.....	60
4.3.3 Pengaruh Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan fitur Cardless Withdrawal di <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Indonesia (<i>BSI Mobile</i>) Pada Generasi Z.....	61
BAB V PENUTUP.....	62
5.1 Simpulan.....	62
5.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64



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 Perbandingan BSI dengan Muamalat	17
Gambar 1. 2 Alasan 19 Generasi Z Tidak Menggunakan Cardless Withdrawal ...	19
Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	33
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden	44
Gambar 4. 2 Usia Responden.....	45
Gambar 4. 3 Pekerjaan Responden	46
Gambar 4. 4 Pendidikan Terakhir Responden	47
Gambar 4. 5 Domisili Responden	48
Gambar 4. 6 Loading Faktor	51
Gambar 4. 7 Output Bootstrapping	57



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 TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert	37
Tabel 3. 2 Definisi Operasional	38
Tabel 4. 1 Nilai AVE	52
Tabel 4. 2 Nilai Outer Loading	53
Tabel 4. 3 Nilai Cross Loading	54
Tabel 4. 4 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite reliability.....	55
Tabel 4. 5 Nilai R-Square.....	56
Tabel 4. 6 Path Coefficient Pengukuran Signifikansi	57





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 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era transformasi digital saat ini, membuat berbagai industri perbankan syariah untuk meningkatkan dan mengembangkan kualitas dan layanan maupun produk yang ditawarkan guna mempertahankan nasabah dan meningkatkan jumlah nasabah. Inovasi teknologi memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman perbankan yang lebih mudah dan efisien bagi nasabah Sitompul dan Santoso (2021). Selain itu, implementasi teknologi juga memungkinkan bank syariah untuk lebih kompetitif di pasar yang semakin digital.

Nilai transaksi digital bank pada tahun 2023 meningkat sebesar 13,48 persen dan tercatat Rp 58.478,24 triliun menurut data dari Bank Indonesia (BI). Bank syariah harus memanfaatkan perkembangan teknologi secara cermat dan tepat untuk bersaing. Salah satu layanan perbankan yang ditawarkan oleh pihak bank untuk mempermudah kegiatan perbankan adalah *mobile banking* (Nurdin, Musyawah, Nurftriani dan Jalil, 2020).

Namun, penggunaan *mobile banking* masih sedikit karena beberapa gangguan atau masalah, seperti pengetahuan mengenai kemudahan dan manfaat dari *mobile banking* tidak terpenuhi dan beberapa orang lebih percaya bertransaksi secara langsung (Sari, 2021). Untuk mengatasi dan mendorong lebih banyak nasabah menggunakan *mobile banking*, perbankan syariah memberikan inovasi baru didalam layanan *mobile banking* yaitu fitur *cardless withdrawal*. *Cardless withdrawal* adalah fitur teknologi canggih yang ada dalam aplikasi *mobile banking* pada *smartphone*. Fitur *cardless withdrawal* menawarkan manfaat dan kemudahan yang membuat transaksi lebih efisien dan mengurangi risiko kartu tertelan dan kartu rusak (Fajriastuti, 2022).

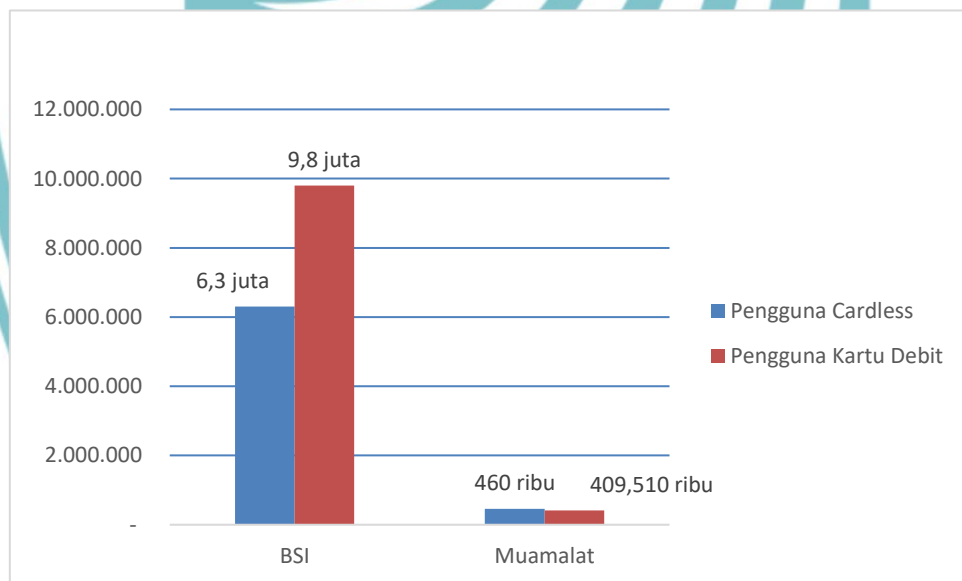


Hak Cipta :

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

Salah satu bank Indonesia yang menawarkan fitur *cardless withdrawal* ini yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Fitur *cardless withdrawal* tersedia pada tanggal 14 Juli 2021. Fitur ini berada di aplikasi BSI *mobile* yang dapat diunduh oleh nasabah di ponselnya (Ramli & Jatmiko, 2021).

Direktur Penjualan dan Distribusi BSI Anton Sukarna mengatakan pengguna layanan mobile banking BSI (Bank Syariah Indonesia) mencapai 6,3 juta orang dan 9,8 juta kartu debit BSI telah beredar pada tahun 2023 (Dewi, 2024). Sementara itu, pada tanggal 31 oktober 2023 Indra Falatehan selaku Direktur Utama Bank Muamalat menyampaikan jumlah pengguna Muamalat DIN juga terus meningkat, mencapai lebih dari 460 ribu per akhir September 2023 dan Jumlah pengguna kartu Shar-E Debit Muamalat sebesar 409.510 ribu (bankmuamalat.co.id, 2023).



Gambar 1. 1 Perbandingan BSI dengan Muamalat

Sumber: Data diolah penulis, 2024

Dilihat dari perbandingan penggunaan *cardless* dan kartu debit, persentase penggunaan *cardless* di BSI sebesar 64,29% lebih rendah persentasenya dengan Bank Muamalat yaitu 112,3%. Meskipun BSI memiliki keunggulan dalam jumlah absolut pengguna mobile banking dan kartu debit,

Bank Muamalat memiliki keunggulan dalam persentase pengguna mobile banking.

Banyak pengguna melaporkan bahwa aplikasi BSI *Mobile* sering mengalami gangguan, seperti aplikasi yang tidak responsif, crash, atau kesulitan dalam mengakses fitur-fitur tertentu. Masalah ini cukup signifikan untuk diperhatikan oleh pihak bank. Gangguan ini dapat menghambat transaksi perbankan sehari-hari, termasuk fitur *cardless withdrawal* (Alfiansyah, 2024).

Berdasarkan Jakarta Survey atau laporan khusus Jakpat tentang Tren *Fintech* di Indonesia tahun 2023 yang mensurvei sekitar 1.500 responden berusia 17 hingga 27 tahun di seluruh Indonesia, 83% menggunakan transaksi *online*. Dari jumlah tersebut 52% diantaranya (30%) mayoritas generasi Z di Jabodetabek yang menggunakan aplikasi *mobile banking* (Perbanas, 2023). Mengingat kedekatan generasi Z dengan kemajuan teknologi digital bahkan teknologi digital bukan hanya sekadar *tren modern*, tetapi sudah menjadi kebutuhan penting untuk berbagai aktivitas mereka. (Nusaibah, 2023).

Peneliti memilih populasi di Jabodetabek karena sebagai wilayah yang strategis dan memiliki mobilitas yang tinggi dalam mengaplikasikan perbankan digital khususnya *cardless*. Seiring dengan pertumbuhan pesat layanan perbankan digital di Indonesia, termasuk Jabodetabek mengalami pertumbuhan pesat. Berdasarkan data BI (Bank Indonesia) transaksi perbankan digital nasional diperkirakan mencapai nilai hampir Rp 43.000 triliun pada April 2023, termasuk diantaranya transaksi melalui *mobile banking*, (Ahdiat, 2023).

Terlepas dari kemajuan teknologi yang diberikan aplikasi BSI *Mobile* sampai saat ini masih mempunyai kendala dan beberapa keluhan dari nasabah. Pada saat nasabah melakukan tarik tunai tanpa menggunakan kartu, fitur tersebut terdapat batasan tanggal kadaluwarsa, batasan waktu, batas penarikan. Bank Syariah Indonesia pun pernah terkena serangan hacker dan akibatnya permasalahan bank tersebut menurunkan kepercayaan nasabah terhadap Bank BSI (Putri, 2024).



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



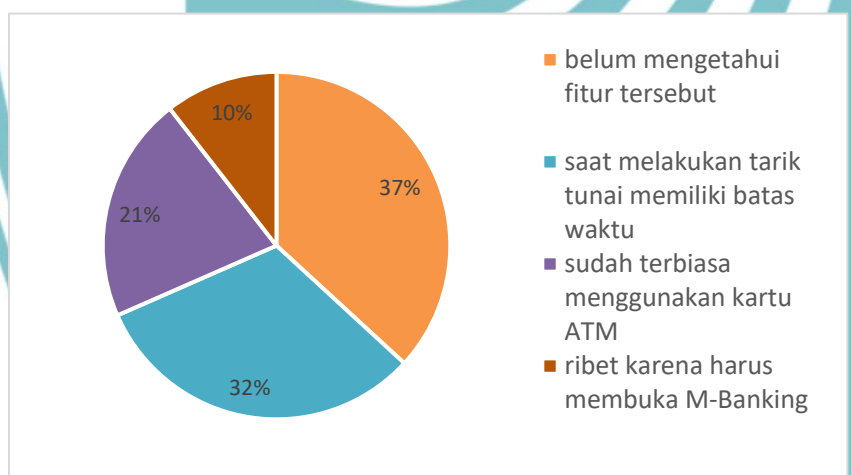
Hak Cipta :

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

Bersumber pada penelitian sebelumnya oleh (Ningrum, 2020) yang menetapkan bahwa variabel manfaat, kemudahan dan kepercayaan secara parsial tidak satupun mempengaruhi minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking*. Hal ini justru bertentangan dengan penelitiannya (Prasetyo, 2023) yang memperoleh persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, dan kepercayaan mempengaruhi secara signifikan terhadap keputusan dalam penggunaan aplikasi IPOT.

Untuk menjelaskan fenomena diatas, peneliti melakukan *pre reasearch* terhadap 26 responden generasi Z terkait alasan beberapa generasi Z yang belum menggunakan *cardless withdrawal* pada mobile BSI. Sebanyak 7 generasi Z menjawab pernah menggunakan fitur *cardless withdrawal*, sementara 19 generasi Z menjawab belum pernah menggunakannya. Berikut alasan beberapa dari 19 generasi Z mengapa mereka belum menggunakan fitur tersebut:

Gambar 1. 2 Alasan 19 Generasi Z Tidak Menggunakan *Cardless Withdrawal*



Sumber: Data *pre research* peneliti, 2024

Data *pre research* menunjukkan bahwa alasan mengapa generasi Z belum menggunakan layanan tersebut karena belum ada keinginan untuk menggunakannya, belum mengetahui fitur tersebut, saat melakukan tarik tunai memiliki batas waktu, sudah terbiasa menggunakan kartu ATM, dan enggan untuk melakukan pembukaan *mobile banking* terlebih dahulu. Sehingga peneliti melakukan penelitian dengan judul: **Pengaruh Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur *Cardless Withdrawal* di *Mobile Banking* Bank Syariah**



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

Indonesia (BSI Mobile) Pada Generasi Z. Penelitian ini didasari pada penelitian sebelumnya dan perbedaan, sehingga peneliti ingin mengkaji masalah ini lebih dalam dengan menggunakan objek yang berbeda. Pemilihan subjek penelitian generasi Z karena generasi ini dekat dengan kemajuan teknologi digital.

1.2 Rumusan Masalah

Terdapat rumusan masalah dari latar belakang diatas yaitu bagaimana pengaruh kemudahan dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan fitur *cardless withdrawal* pada BSI Mobile. Generasi Z adalah generasi yang sangat adaptif dengan dunia digital. Mereka adalah pengguna potensial bagi produk ini. Namun sebagai produk baru, Gen Z perlu kemudahan dalam penggunaannya agar mereka mau menggunakan produk tersebut.

Pre research yang dilakukan oleh peneliti untuk menjadi pembuktian bahwa masih banyak nasabah generasi Z yang masih belum ingin menggunakan fitur tersebut karena masih terbiasa menggunakan kartu ATM atau mungkin kurangnya kepercayaan terhadap fitur tersebut karena transaksi yang dilakukan secara *online*. Mereka tidak mau transaksi yang dilakukan mengalami kegagalan atau informasi tentang diri mereka tidak terlindungi dan lain-lain. Masalah kesulitan dalam penggunaan fitur *cardless withdrawal* juga dapat menghalangi nasabah untuk menggunakan fitur tersebut.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Dari permasalahan diatas dapat dijadikan beberapa pertanyaan penelitian yaitu :

1. Bagaimana kemudahan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan fitur *cardless withdrawal* di BSI mobile pada generasi Z?
2. Bagaimana kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan fitur *cardless withdrawal* di BSI mobile pada generasi Z?
3. Bagaimana kemudahan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan penggunaan fitur *cardless withdrawal* di BSI mobile pada generasi Z?



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

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang diharapkan dapat tercapai dari penelitian ini, antara lain:

1. Untuk mengidentifikasi pengaruh kemudahan terhadap keputusan untuk menggunakan fitur *cardless withdrawal* di BSI *mobile* pada generasi Z.
2. Untuk mengidentifikasi pengaruh kepercayaan terhadap keputusan untuk menggunakan fitur *cardless withdrawal* di BSI *mobile* pada generasi Z
3. Untuk mengidentifikasi pengaruh kemudahan dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan fitur *cardless withdrawal* di BSI *mobile* pada generasi Z.

1.5 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak, antara lain:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi bagi peneliti selanjutnya mengenai layanan atau fitur terbaru dari BSI *mobile* yaitu *cardless withdrawal* sehingga dapat bermanfaat sebagai informasi apakah kemudahan dan kepercayaan penggunaan fitur *cardless withdrawal* melalui BSI *mobile* berpengaruh dikalangan generasi Z.

2. Bagi Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan pemangku kepentingan dalam pengembangan teknologi ketika mengambil keputusan untuk menarik keputusan penggunaan fitur *cardless withdrawal* khususnya nasabah BSI dikalangan generasi Z.

1.6 Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah penyusunan penelitian, peneliti mengikuti sistematika dan memberikan garis besar agar informasi penelitian dapat memberikan kejelasan.



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 1 PENDAHULUAN

Membahas latar belakang yang menggambarkan suatu masalah yang akan dianalisis oleh peneliti dan pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika pembahasan.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Menjelaskan landasan teori yang akan digunakan dalam penelitian ini, kajian pustaka, kerangka berpikir dan untuk menjelaskan semua variabel.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini mencakup berbagai jenis penelitian, objek penelitian, metode pengambilan sampel, jenis dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data, metode analisis data.

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini mencakup deskripsi data serta hasil pembahasan dan analisis. Hasil pembahasan ini mencakup jawaban terhadap semua pertanyaan penelitian.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini merupakan bagian penutup, berisi rangkuman dan kesimpulan dari seluruh penelitian.

**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

BAB 5

PENUTUP

5.1 Simpulan

Alat statistik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu SEM-PLS dengan SmartPLS4. Dengan menggunakan alat statistik ini, membantu memberikan informasi tentang indikator-indikator yang bersifat laten yang mempengaruhi keputusan penggunaan fitur *cardless withdrawal* di BSI *Mobile* pada generasi Z secara simultan dan lebih akurat. Berdasarkan hasil pengujian data penelitian yang dilakukan oleh peneliti, kesimpulan dapat dibuat.

Dalam Variabel kemudahan memiliki pengaruh secara signifikan dan positif karena fitur *cardless withdrawal* di BSI *Mobile* sesuai dengan apa yang diinginkan generasi Z yaitu mudah digunakan. Menurut hasil data yang diolah, indikator yang berpengaruh besar adalah *Easy to Learn*. Ini menunjukkan fitur *cardless withdrawal* di BSI *Mobile* mudah dipelajari bagi generasi Z.

Variabel kepercayaan memiliki pengaruh secara positif dan signifikan karena fitur *cardless withdrawal* di BSI *Mobile*. Dari hasil data yang diolah indikator yang paling berpengaruh adalah *subjective probability of depending*. Ini menunjukkan bahwa generasi Z memiliki kepercayaan terhadap fitur *cardless withdrawal* di BSI *Mobile* ini atas respon atau solusi yang diberikan BSI kepada pengguna fitur tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian uji-F bahwa variabel kemudahan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan fitur *cardless withdrawal* di *mobile banking* BSI *Mobile* pada generasi Z.

5.2 Saran

Peneliti dapat memberikan beberapa saran berdasarkan hasil analisis untuk menjadi masukan pada Bank Syariah Indonesia dan peneliti selanjutnya agar lebih berkembang.

Bagi Bank Syariah Indonesia diharapkan hasil analisis dapat dijadikan acuan untuk rutin melakukan pemeliharaan serta pembaruan pada aplikasi BSI *mobile* dan memberikan panduan atau tutorial yang jelas mengenai cara menggunakan di berbagai platform sosial media. Hal ini penting untuk penggunaan fitur *cardless withdrawal* agar pengguna lebih lancar dan mudah dalam penggunaan *cardless withdrawal*. Dan juga Bank Syariah Indonesia perlu memperhatikan tampilan yang sederhana pada fitur *cardless withdrawal* agar generasi Z merasakan kemudahan dan sesuai dengan kebutuhannya.

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan menambah variabel yang lain, seperti *recovery service* mengenai kemampuan layanan dalam mengatasi gangguan dan seperti *user interface quality* yaitu mengenai tampilan yang menarik atau penggunaan warna atau ikon yang dapat memperjelas informasi sehingga dapat melihat variabel yang mempengaruhi keputusan penggunaan fitur *cardless withdrawal*.

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





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 PUSTAKA

- Ahdiat, A. (2023). Transaksi Digital Banking di Indonesia Tumbuh 158% dalam 5 Tahun Terakhir. *Databoks*. <https://databoks.katadata.co.id/>
- Alfa, A. A. G. A., Rachmatin, D., & Agustina, F. (2017). *Keputusan Konsumen dengan Structural Equation Modeling Partial Least Square*. 59–71.
- Alfiansyah, M. R. (2024). *Banyak pengguna melaporkan bahwa aplikasi BSI Mobile sering mengalami gangguan, seperti aplikasi yang tidak responsif, crash, atau kesulitan dalam mengakses fitur-fitur tertentu. Gangguan ini dapat menghambat transaksi perbankan sehari-hari, termasuk fitu.*
- Amany, I. A. D., TR, S. M., Handrijaningsih, L., & Anisah. (2022). Implementasi Citra Merek, Kepercayaan Konsumen, Persepsi Keamanan, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet ShopeePay Di Kota Tangerang Selatan. *Implementasi Citra Merek, Kepercayaan Konsumen, Persepsi Keamanan, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Manfaat Terhadap Keputusan Penggunaan E-Wallet ShopeePay Di Kota Tangerang Selatan*, 16(November), 38–54.
- Arya Pering, I. M. A. (2020). Kajian Analisis Jalur Dengan Structural Equation Modeling (Sem) Smart-Pls 3.0. *Jurnal Ilmiah Satyagraha*, 3(2), 28–48. <https://doi.org/10.47532/jis.v3i2.177>
- Bank Muamalat Luncurkan Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu di Indomaret Melalui Muamalat *DIN*. (2023). Bank Muamalat.Co.Id. <https://www.bankmuamalat.co.id/>
- Dayyan, M., Nurjanah, & Bestari, U. D. A. (2022). Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan E-Banking Pada Bank Syariah Indonesia Di Kota Langsa. *J-EBIS (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam)*, 7(April), 191–206. <https://doi.org/10.32505/j-ebis.v7i1.4058>
- Dewi, H. K. (2024). BSI Optimistis Bisnis Kartu Debit Masih akan Tumbuh, Didukung Islamic Ecosystem. *KONTAN.CO.ID*. <https://keuangan.kontan.co.id/news/bsi-optimistis-bisnis-kartu-debit-masih->



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

akan-tumbuh-didukung-islamic-ecosystem/

- Fajriastuti, N. (2022). *Pengaruh Pengetahuan, Keamanan, Dan Kemudahan Transaksi Terhadap Minat Nasabah Milenial Bank Syariah Indonesia Dalam Menggunakan Layanan Cardless Withdrawal (Tarik Tunai Tanpa Kartu)*.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23*. Univ. Diponegoro Press.
- Ghozali, I., & Laten, H. (2015). *Partial least squares konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program smartpls 3.0 untuk penelitian empiris*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hair, J. . F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R. In *Practical Assessment, Research and Evaluation* (Vol. 21, Issue 1). <https://link.springer.com/10.1007/978-3-030-80519-7>
- Jamilah, Z., & Hadi, M. (2018). *Pengaruh Word Of Mouth Dan Brand Image Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Di Spencer Salon Cabang Soekarno Hattamalang*.
- Khalifah, A. R., Triwardhani, D., & Syarief, N. (2021). Keputusan Penggunaan BNI Mobile (Studi Kasus Pada Pengguna BNI Mobile Di Jakarta). *Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2, 962–980.
- Mukhtisar. (2020). Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh). *Journal of the European Academy of Dermatology and Venereology*, 34(8), 709.e1-709.e9. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jaad.2013.01.032>
- Ningrum, R. (2020). *Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Mega Syariah Cabang Palu*.
- Noviarni, & Eni. (2014). Analisis Adopsi Layanan Internet Banking oleh Nasabah Perbankan di Pekanbaru (Technology Acceptance Model). *Jurnal Al-Iqtishad*,



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

I, 27–40.

- Nurdien, faiz G., & Galuh, A. K. (2023). Pengaruh Literasi Keuangan Dan Literasi Digital Terhadap Preferensi Menggunakan Qris Bsi Mobile (Studi Kasus Gen Z Di Kota Malang). TERHADAP PREFERENSI MENGGUNAKAN QRIS BSI MOBILE (Studi Kasus Gen Z Di Kota Malang). *Islamic Economics and Finance In Focus*, 2(4), 588–601.
- Nurdin, N., Musyawah, I., Nurfitriani, N., & Jalil, A. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2(1). <https://doi.org/10.24239/jsi.v1>
- Paulus, A. (2022). *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan, dan Pengalaman Terhadap Minat Generasi Z Menggunakan Sistem Pembayaran E-Wallet*. 1–23.
- Perbanas. (2023). Pentingnya Mobile Banking untuk Rebut Pangsa Generasi Muda. *Berita Perbanas*. <https://perbanas.org/publikasi/berita-perbanas/pentingnya-mobile-banking-untuk-rebut-pangsa-generasi-muda>
- Prasetyo, T. A. (2023). *ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI KEGUNAAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN APLIKASI INVESTASI INDOPREMIER ONLINE TECHNOLOGY (IPOT)*. 4(1), 88–100.
- Putri, N. F. (2024). BSI Mobile Error, Nasabah Tak Bisa Buka Aplikasi dan Muncul Tulisan Permintaan Kehabisan Waktu. *JawaPos.Com*. <https://www.jawapos.com/ekonomi/014823719/bsi-mobile-error-nasabah-tak-bisa-buka-aplikasi-dan-muncul-tulisan-permintaan-kehabisan-waktu>
- Rachmawati, D. (2019). Welcoming Gen Z in Job World(Selamat Datang Generasi Z di dunia kerja). *Proceeding Indonesia Career Center Network Summit IV*, 21–24.
- Ramli, R. R., & Jatmiko, B. P. (2021). BSI Luncurkan Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu.



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

Kompas.Com.<https://money.kompas.com/read/2021/07/15/054000326/bsi-luncurkan-fitur-tarik-tunai-tanpa-kartu>

Rodiah, S., & Melati, I. S. (2020). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Risiko, dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan E-Wallet pada Generasi Milenial Kota Semarang Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang. *Economic Education and Entrepreneurship Http://E-Journal.Ivet.Ac.Id/Index.Php/Jee Pengaruh*, 1(2), 66–80.

Rudi Lahagu, Sulistyandari, & Binangkit, I. D. (2023). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Tingkat Kepercayaan Terhadap Minat Penggunaan Uang Elektronik Di Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, 2(1), 78.

Sari, D. (2021). Analisis Penggunaan Mobile Banking Bagi Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan). *Analisis Penggunaan Mobile Banking Bagi Nasabah Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan)*, 1–60.

Sarwono, J., & Narimawati, U. (2015). *Membuat skripsi, tesis, dan disertasi dengan partial least square SEM (PLS-SEM)*.

Siyoto Sandu, S. M. A. S. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian pendidikan : kuantitatif, kualitatif, kombinasi, R&D dan penelitian tindakan* (Cetakan ke). Bandung: Alfabeta, 2019.

Triandewo, M. A., & Yustine, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pada Loyalitas Konsumen. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 22(1), 13–24. <https://doi.org/10.34208/jba.v22i1.743>

Utomo, B. S., & Pawito, P. (2017). Media Sosial dan Gaya Hidup Wanita Di Indonesia. *PALASTREN Jurnal Studi Gender*, 10(2), 273. <https://doi.org/10.21043/palastren.v10i2.2652>



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



KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara/i

Di tempat

Dengan Hormat,

Saya Syafni Awaliyatuz Zahra, mahasiswa semester akhir Politeknik Negeri Jakarta, Jurusan Akuntansi, Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan Syariah. Saya sedang melakukan penelitian sebagai keperluan skripsi saya dengan judul **“Pengaruh Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur *Cardless Withdrawal* di BSI Mobile Pada Generasi Z”**.

Sehubungan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk berpartisipasi meluangkan waktu kurang lebih 3-5 menit dalam mengisi kuesioner penelitian ini. Semua data dan informasi yang ada pada kuesioner ini akan sangat dijaga kerahasiaannya, tidak dipublikasikan, dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian.

Demikian permohonan saya, atas partisipasi dan kesediaan waktu dari Bapak/Ibu/Saudara/I dalam mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih. Semoga kebaikan Bapak/Ibu/Saudara/I akan dibalas dengan kebaikan yang lebih dikemudian hari.

Penulis,

Syafni Awaliyatuz Zahra

2004411044

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



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

(Lanjutan)

Kriteria responden dalam kuesioner penelitian ini sebagai berikut:

1. Pengguna BSI Mobile
2. Pengguna fitur *Cardless Withdrawal*
3. Berusia 17 - 27 tahun
4. Berdomisili JABODETABEK

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama Lengkap	
Jenis Kelamin	<input type="radio"/> Laki- Laki <input type="radio"/> Perempuan
Usia	<input type="radio"/> 17 – 20 tahun <input type="radio"/> 21 – 24 tahun <input type="radio"/> 25 – 27 tahun
Pekerjaan	<input type="radio"/> Pelajar/Mahasiswa <input type="radio"/> Karyawan/Pekerja <input type="radio"/> Ibu Rumah Tangga <input type="radio"/> Wiraswasta
Pendidikan Terakhir	<input type="radio"/> SMA/SMK Sederajat <input type="radio"/> Diploma (D1/D2/D3/D4) <input type="radio"/> Sarjana (S1/S2/S3) <input type="radio"/> Lainnya
Domisili	<input type="radio"/> Jakarta <input type="radio"/> Bogor <input type="radio"/> Depok <input type="radio"/> Tangerang <input type="radio"/> Bekasi



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

II. TAHAP SCREENING

Apakah Anda pengguna Mobile Banking BSI	<input type="radio"/> IYA <input type="radio"/> TIDAK
Apakah anda menggunakan fitur Cardless Withdrawal di BSI Mobile	<input type="radio"/> IYA <input type="radio"/> TIDAK

Kemudahan (X1)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden			
		SS	S	TS	STS
<i>Easy to Learn</i>					
1	Fi Fitur <i>Cardless Withdrawal</i> di BSI Mobile mudah dipelajari				
<i>Easy to use</i>					
2	Fitur <i>Cardless Withdrawal</i> di BSI Mobile mudah digunakan				
<i>Controllable</i>					
3	Fitur <i>Cardless Withdrawal</i> di BSI Mobile berfungsi dengan 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

<i>Flexible</i>					
4	Fitur <i>Cardless Withdrawal</i> di BSI Mobile, mudah diakses dimana saja dan kapan saja				
<i>clear and understandable</i>					
5	Fitur <i>Cardless Withdrawal</i> di BSI Mobile lengkap				
6	Fitur <i>Cardless Withdrawal</i> di BSI Mobile mudah dipahami				
Kepercayaan (X2)					
No	Pernyataan	Tanggapan Responden			
		SS	S	TS	STS
<i>Benevolence</i>					
7	Fitur <i>Cardless Withdrawal</i> di BSI Mobile selalu akurat				
<i>Competence</i>					
8	Fitur <i>Cardless Withdrawal</i> di BSI Mobile sangat dibutuhkan.				
<i>Willingness to depend</i>					
9	Fitur <i>Cardless Withdrawal</i> di BSI Mobile aman untuk transaksi tarik tunai				
<i>Subjective probability of depending</i>					



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

10	Kerahasiaan data pribadi saya terjamin dalam menggunakan fitur <i>Cardless Withdrawal</i> di BSI Mobile.				
11	Solusi yang tepat saat terjadi masalah selalu diberikan dalam menggunakan fitur <i>Cardless Withdrawal</i> di BSI Mobile				

Keputusan Penggunaan (Y)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden			
		SS	S	TS	STS
Keinginan Pemakaian					
12	Saya merasa tertarik menggunakan fitur <i>Cardless Withdrawal</i> di BSI Mobile karena kemudahan akses.				
Kesesuaian penggunaan					
13	Saya merasa fitur <i>Cardless Withdrawal</i> di BSI Mobile sesuai dengan kebutuhan saya				
Kepuasan pemakaian					
14	Saya merasa lebih nyaman bertransaksi dengan fitur <i>Cardless Withdrawal</i> di BSI Mobile				
15	Saya merasa lebih aman dalam bertransaksi dengan fitur <i>Cardless Withdrawal</i> di BSI Mobile				



© 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

Keinginan merekomendasikan					
16	Saya merasa tertarik merekomendasikan fitur <i>Cardless Withdrawal</i> BSI Mobile karena mudah dipelajari.				
17	Saya merasa tertarik merekomendasikan fitur <i>Cardless Withdrawal</i> BSI Mobile karena fitur <i>Cardless Withdrawal</i> di BSI Mobile mudah digunakan untuk tarik tunai.				
18	Saya merasa tertarik untuk merekomendasikan fitur <i>Cardless Withdrawal</i> BSI Mobile karena saya percaya pada kinerja bank BSI				
19	Saya merasa tertarik untuk merekomendasikan fitur <i>Cardless Withdrawal</i> BSI Mobile karena Fitur <i>Cardless Withdrawal</i> di BSI Mobile lengkap				
20	Saya merasa tertarik untuk merekomendasikan fitur <i>Cardless Withdrawal</i> BSI Mobile karena berfungsi dengan mudah				



No	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y		
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
7	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
11	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
13	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3
14	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3
15	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
16	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3

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



© 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

1																				
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1																				
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2																				
0	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
2																				
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2																				
2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2																				
3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2																				
4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2																				
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2																				
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2																				
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2																				
8	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4
2																				
9	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3
3																				
0	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	4	2	2	4	4	2	3	3
3																				
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3																				
2	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4



© 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																				
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3																				
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3																				
5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3																				
6	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3																				
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3																				
8	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
3																				
9	3	2	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4																				
0	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
4																				
1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3
4																				
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4
4																				
3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4																				
4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
4																				
5	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
4																				
6	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4
4																				
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3



© 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

4																				
8	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
4																				
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5																				
0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5																				
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
5																				
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
5																				
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5																				
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5																				
5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
5																				
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5																				
7	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
5																				
8	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
5																				
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6																				
0	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
6																				
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6																				
2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4



© 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

6																				
3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
6																				
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
6																				
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
6																				
6	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3
6																				
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6																				
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6																				
9	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3
7																				
0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7																				
1	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
7																				
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
7																				
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
7																				
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7																				
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7																				
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7																				
7	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3



© 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

7																				
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7																				
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8																				
0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8																				
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8																				
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8																				
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8																				
4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
8																				
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8																				
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8																				
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8																				
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8																				
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9																				
0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9																				
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9																				
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3



© 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

9																				
3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9																				
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9																				
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9																				
6	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4
9																				
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9																				
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9																				
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
1																				
0																				
0	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3

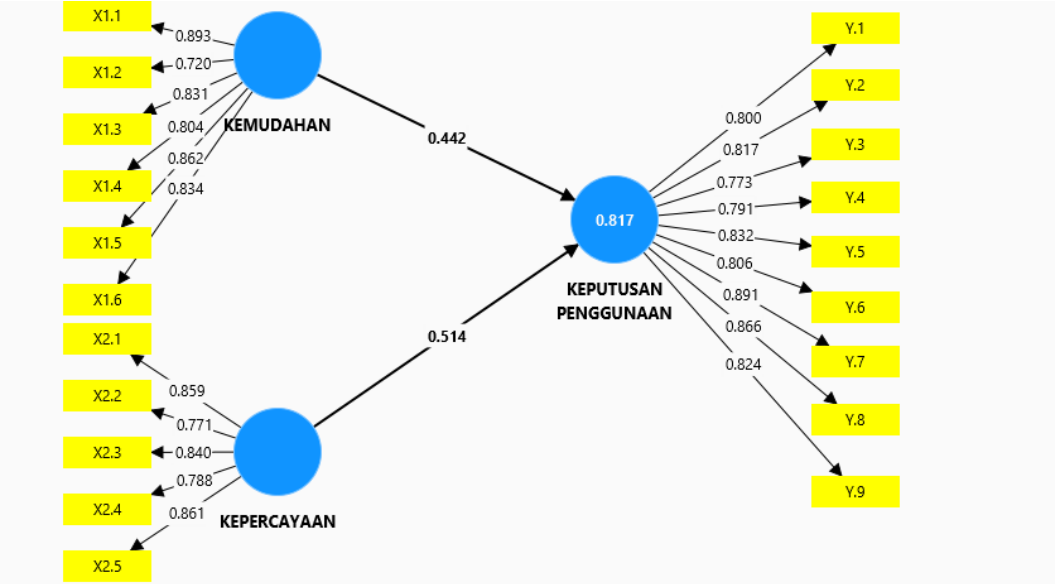
Keterangan:

Sangat Tidak Setuju : 1

Tidak Setuju : 2

Setuju : 3

Sangat Setuju : 4



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



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

(Lanjutan)

Outer loadings - Matrix			
	KEMUDAHAN	KEPERCAYAAN	KEPUTUSAN PENGGUNAAN
X1.1	0.893		
X1.2	0.720		
X1.3	0.831		
X1.4	0.804		
X1.5	0.862		
X1.6	0.834		
X2.1		0.859	
X2.2		0.771	
X2.3		0.840	
X2.4		0.788	
X2.5		0.861	
Y.1			0.800
Y.2			0.817
Y.3			0.773
Y.4			0.791
Y.5			0.832
Y.6			0.806
Y.7			0.891
Y.8			0.866
Y.9			0.824

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

Lampiran 4 Nilai Construct reliability and Validity

Construct reliability and validity - Overview					
	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)	
KEMUDAHAN	0.906	0.910	0.928	0.682	
KEPERCAYAAN	0.882	0.884	0.914	0.680	
KEPUTUSAN PENGGUNAAN	0.940	0.942	0.950	0.678	



Lampiran 5 Nilai R-Square

R-square - Overview			
	R-square	R-square adjusted	
KEPUTUSAN PENGGUNAAN	0.817	0.813	

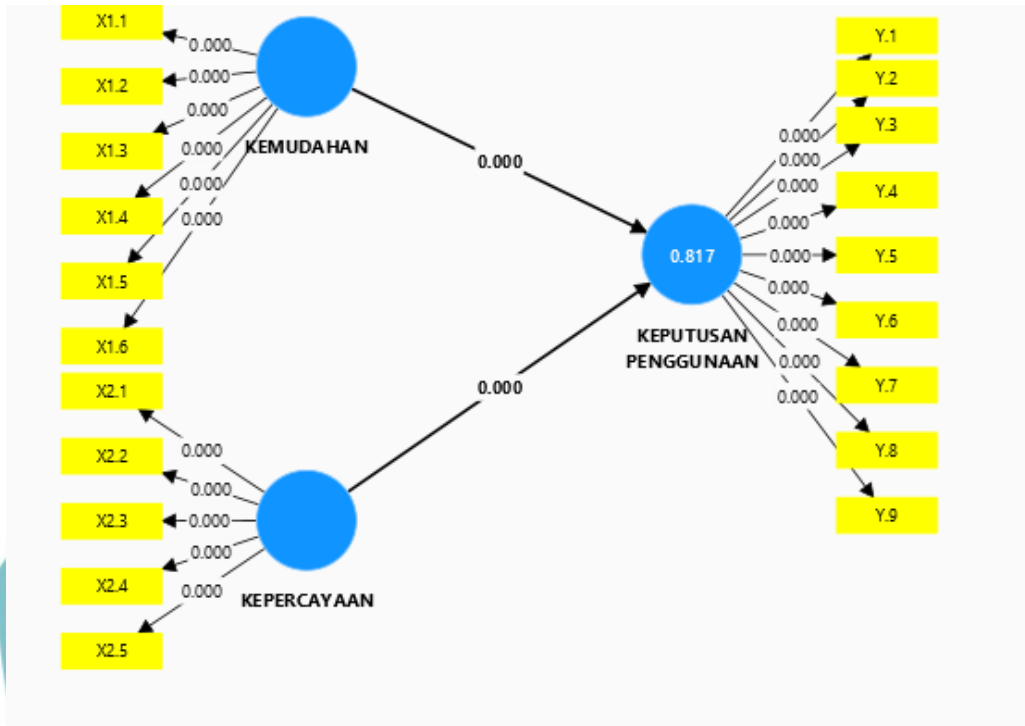


© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

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





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 7 Nilai Path Coefficients

Path coefficients - Mean, STDEV, T values, p values					
	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
KEMUDAHAN -> KEPUTUSAN PENGGUNAAN	0.442	0.439	0.101	4.389	0.000
KEPERCAYAAN -> KEPUTUSAN PENGGUNAAN	0.514	0.517	0.097	5.288	0.000



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