



© 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, KEAMANAN DAN FITUR LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN BERTRANSAKSI PADA GENERASI Z DI JABODETABEK (STUDI KASUS PADA APLIKASI BRIMO)



**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025**



© 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, KEAMANAN DAN FITUR LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN BERTRANSAKSI PADA GENERASI Z DI JABODETABEK (STUDI KASUS PADA APLIKASI BRIMO)



**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
2025**



© 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

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vera Yunita Sari

NIM : 2104421022

Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan

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.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Depok, 02 Juli 2025



Vera Yunita Sari

NIM. 2104421022



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Vera Yunita Sari
NIM : 2104421022
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan, Keamanan dan Fitur
Layanan Terhadap Keputusan Bertransaksi Pada Generasi
Z di Jabodetabek (Studi Kasus Pada Aplikasi BRImo)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Efriyanto, S.E., M.M. ()
Anggota Penguji : Yenni Nuraeni, S.E., M.M. ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 02 Juli 2025



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 mengumumkannya 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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Vera Yunita Sari
NIM : 2104421022
Jurusan / Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan, Keamanan dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Bertransaksi Pada Generasi Z di Jabodetabek (Studi Kasus Pada Aplikasi BRImo)

Disetujui oleh Pembimbing

Yenni Nuraeni, S.E., M.M.
NIP. 196104061987032003

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Diketahui Oleh

KPS Program Studi

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



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menulis skripsi dengan judul “Pengaruh Kemudahan, Keamanan dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Bertransaksi Pada Generasi Z (Studi Kasus Pada Aplikasi Brimo)” guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr).

Penulis menyadari penulisan skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih 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. Bapak Heri Abrianto, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan Politeknik Negeri Jakarta.
4. Ibu Yenni Nuraeni, S.E., M.M. selaku pembimbing yang telah memberikan arahan serta pengawasan kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini,
5. Seluruh dosen Jurusan Akuntansi yang telah memberikan ilmu selama perkuliahan,
6. Orang tua penulis yang selalu menjadi sosok utama di balik setiap pencapaian yang penulis raih hingga hari ini. Terima kasih atas segala kasih sayang yang tidak pernah habis, pengorbanan yang tidak pernah diperhitungkan, serta doa yang tak pernah terputus dalam setiap langkah penulis menempuh pendidikan. Dukungan yang diberikan, baik secara lahir maupun batin, telah menjadi pondasi utama yang menguatkan penulis dalam menghadapi berbagai tantangan selama proses penyusunan skripsi ini. Di tengah keterbatasan dan kelelahan, selalu hadir sebagai penyemangat yang tidak tergantikan.
7. Keluarga besar penulis, Terima kasih atas doa, dukungan, dan kasih sayang yang senantiasa mengiringi langkah penulis selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Keluarga adalah tempat penulis kembali ketika lelah, dan sumber semangat ketika hampir menyerah.
8. Sahabat-sahabat terbaik penulis, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas kebersamaan, canda tawa, dukungan moral, dan semangat



© 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

yang kalian berikan selama masa perkuliahan dan proses penyusunan skripsi ini. Kalian adalah tempat berbagi cerita, saling menguatkan di saat sulit, dan tertawa di tengah tekanan. Kehadiran kalian telah memberikan warna dan semangat tersendiri dalam perjalanan akademik penulis. Terima kasih telah menjadi teman seperjuangan, baik dalam proses belajar maupun dalam menghadapi berbagai tantangan kehidupan kampus. Semoga persahabatan ini akan terus terjaga dan menjadi ikatan yang langgeng, bahkan setelah perjuangan ini berakhir.

9. Semua pihak yang selalu membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
10. Terakhir, untuk diri saya sendiri Vera Yunita Sari. Terima kasih telah bertahan sejauh ini. Terima kasih telah terus melangkah meskipun terkadang rasanya ingin menyerah. Semua lelah, air mata, dan kegelisahan yang pernah hadir selama proses ini bisa menyelesaikan skripsi sebaik dan semaksimal mungkin. Perjalanan ini bukanlah hal yang mudah, namun diri ini telah membuktikan bahwa dengan tekad, usaha, dan keyakinan, tidak ada perjuangan yang sia-sia. Berbahagialah dimanapun berada, apapun pencapaianmu mari rayakan diri sendiri.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena adanya keterbatasan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran dari pembaca untuk menyempurnakan penulisan ini. Akhir kata, Semoga penulisan skripsi ini bermanfaat bagi banyak orang.

Depok, 02 Juli 2025

Vera Yunita Sari



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

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vera Yunita Sari
NIM : 2104421022
Program Studi : D4 Keuangan dan Perbankan
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, Keamanan dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Bertransaksi Pada Generasi Z di Jabodetabek (Studi Kasus Pada Aplikasi Brimo).**

Dengan hak bebas royalti noneksklusif 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 :

Yang Menyatakan

Vera Yunita Sari



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

Vera Yunita Sari
D4 Keuangan dan Perbankan

Pengaruh Kemudahan, Keamanan dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Bertransaksi Pada Generasi Z di Jabodetabek (Studi Kasus Pada Aplikasi Brimo)

ABSTRAK

Transformasi digital dalam industri perbankan telah mendorong perkembangan layanan mobile banking menjadi superapp, salah satunya adalah BRImo milik Bank Rakyat Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan, keamanan, dan fitur layanan terhadap keputusan bertransaksi pada generasi Z pengguna aplikasi BRImo. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei terhadap 100 responden generasi Z yang menggunakan BRImo di wilayah Jabodetabek. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan, variabel kemudahan, keamanan, dan fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan bertransaksi. Temuan ini memperkuat bahwa generasi Z cenderung memilih aplikasi keuangan yang mudah digunakan, aman, dan memiliki fitur layanan yang lengkap dan relevan dengan kebutuhan mereka. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi perbankan digital untuk terus meningkatkan kualitas fitur, kemudahan akses, dan sistem keamanan guna memperkuat loyalitas nasabah, khususnya dari kalangan generasi muda.

Kata kunci: Kemudahan, Keamanan, Fitur Layanan, Keputusan Bertransaksi, Generasi Z, BRImo.



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

Vera Yunita Sari
D4 Keuangan dan Perbankan

The Influence of Ease of Use, Security and Service Features on Transaction Decisions in Generation Z (Brimo Application Case Study)

ABSTRACT

Digital transformation in the banking industry has driven the development of mobile banking services into superapps, one of which is Bank Rakyat Indonesia's BRImo. This study aims to analyze the effect of convenience, security, and service features on transaction decisions in generation Z users of the BRImo application. This research uses a quantitative method with a survey approach to 100 generation Z respondents who use BRImo in the Jabodetabek area. The data analysis technique used is multiple linear regression with the help of SPSS version 26 software. The results showed that partially and simultaneously, the variables of convenience, security, and service features had a significant effect on transaction decisions. These findings reinforce that generation Z tends to choose financial applications that are easy to use, safe, and have complete service features that are relevant to their needs. This research provides practical implications for digital banking to continue to improve the quality of features, ease of access, and security systems to strengthen customer loyalty, especially from the younger generation.

Keywords: *Ease, Security, Service Features, Transaction Decision, Generation Z, BRImo.*



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 ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	5
1.3. Pertanyaan Penelitian	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
1.6. Sistematika Penulisan Skripsi	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1. Model kesuksesan Sistem Informasi	10
2.1.2. Kualitas Sistem.....	10
2.1.3. Kemudahan	10
2.1.4. Keamanan.....	11
2.1.5. Bauran Pemasaran	11
2.1.6. Fitur Layanan	13
2.1.7. Keputusan Bertransaksi	13



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

2.1.8.	Perkembangan Sistem Pembayaran di Indonesia.....	14
2.1.9.	Proses Pembukaan Rekening Tabungan.....	14
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	15
2.3.	Kerangka Pemikiran.....	16
2.4.	Hipotesis.....	17
BAB III	METODE PENELITIAN.....	18
3.1.	Jenis Penelitian.....	18
3.2.	Objek Penelitian.....	18
3.3.	Metode Pengambilan Sampel.....	18
3.4.	Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	20
3.5.	Metode Pengumpulan Data.....	20
3.6.	Variabel Operasional.....	20
3.7.	Metode Analisis Data.....	22
3.7.1.	Uji Instrumen Data.....	22
3.7.2.	Uji Asumsi Klasik.....	22
3.7.3.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	23
3.7.4.	Uji Hipotesis.....	24
3.7.5.	Uji Koefisien Determinasi.....	24
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1.	Gambaran Umum Responden.....	25
4.1.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	25
4.1.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	26
4.1.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	26
4.1.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	27
4.2.	Distribusi Item Pertanyaan.....	28
4.3.	Hasil Uji Instrumen Data.....	30



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

4.3.1. Uji Validitas	30
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	31
4.4. Uji Asumsi Klasik	32
4.4.1. Uji Normalitas	33
4.4.2. Uji Multikolinearitas.....	34
4.4.3. Uji Heteroskedastisitas	34
4.5. Analisis Regresi Linear Berganda.....	35
4.6. Uji Hipotesis	36
4.6.1. Uji T (Parsial).....	36
4.6.2. Uji F (Simultan).....	37
4.7. Uji Koefisien Determinasi	38
4.8. Pembahasan Hasil Penelitian	38
4.8.1. Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Bertransaksi pada aplikasi BRIImo	38
4.8.2. Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan Bertransaksi pada aplikasi BRIImo 39	
4.8.3. Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Keputusan Bertransaksi pada aplikasi BRIImo	40
4.8.4. Pengaruh Kemudahan, Keamanan dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Bertransaksi pada aplikasi BRIImo	41
4.8.5. Pengaruh Variabel Lain Yang Tidak Diteliti	41
BAB V PENUTUP	43
5.1. Kesimpulan	43
5.2. Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	45



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Transformasi Mobile Banking Menjadi Superapp.....	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	20
Tabel 3. 2 Variabel Operasional.....	21
Tabel 4. 1 Distribusi Item Pernyataan Kemudahan (X1).....	28
Tabel 4. 2 Distribusi Item Pernyataan Keamanan (X2).....	28
Tabel 4. 3 Distribusi Item Pernyataan Fitur Layanan (X3).....	29
Tabel 4. 4 Distribusi Item Pernyataan Keputusan Bertransaksi (Y).....	29
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas.....	30
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	31
Tabel 4. 7 Hasil Data Responden.....	32
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas.....	33
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	34
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	35
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	35
Tabel 4. 12 Hasil Uji T (Parsial).....	36
Tabel 4. 13 Hasil Uji F (Simultan).....	38
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	38

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 GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Survei Kontribusi Pengguna Internet	2
Gambar 1. 2 Kinerja Super App Big Banks di Indonesia	4
Gambar 2. 1 Kerangka Landasan Teori	9
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	17
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	25
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	26
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	26
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	27





© 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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kuesioner Penelitian	49
Lampiran 1. 2 Distribusi Kuesioner.....	50
Lampiran 1. 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	54
Lampiran 1. 4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	60





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

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Revolusi industri 4.0. menyebabkan penggunaan beragam teknologi dalam industri, sehingga menyebabkan modifikasi dan transformasi besar dalam industri salah satunya di industri perbankan. Perubahan pola konsumsi masyarakat terhadap teknologi telah mendorong bank untuk mempercepat transformasi mereka menuju perbankan digital. Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi, Indonesia mengalami transformasi digital yang signifikan dalam berbagai sektor. Kemajuan teknologi ini telah mengubah banyak aspek kehidupan, terutama dalam cara masyarakat berinteraksi, bekerja, dan melakukan transaksi. Tuntutan untuk memudahkan transaksi secara digital mendorong perbankan untuk melakukan pengembangan dan inovasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah (Kurnia, 2021). Dalam konteks industri perbankan, teknologi telah menjadi penggerak utama perubahan. Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara masyarakat mengakses layanan perbankan. Jika dulu harus ke kantor bank atau ATM, sekarang semua bisa dilakukan secara digital, memberikan kemudahan akses tanpa batas. Kemajuan teknologi perbankan saat ini, telah membuat bank bergerak ke arah digital. Dalam konteks Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK), digital banking merujuk pada layanan perbankan yang memanfaatkan teknologi informasi untuk memberikan layanan kepada nasabah secara elektronik, dengan penekanan pada kecepatan, kemudahan, dan kemandirian nasabah dalam bertransaksi.

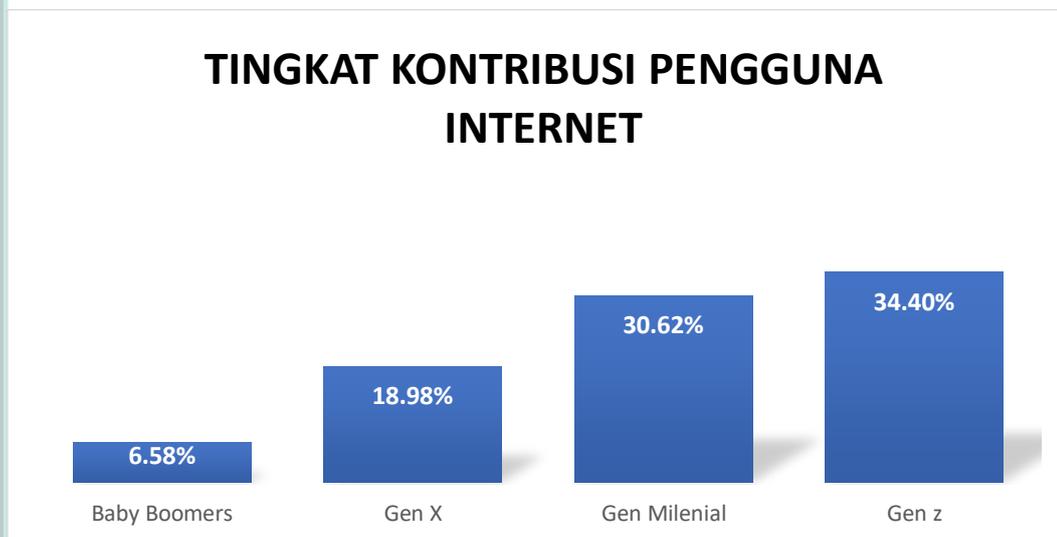
Digitalisasi telah melakukan revolusi ke seluruh sendi kehidupan kita bersama, apapun kebutuhannya, semuanya bisa terlayani dalam satu genggaman, sehingga memudahkan kebutuhan dan aktivitas masyarakat. Layanan seperti transfer uang, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan pengecekan saldo kini bisa dilakukan secara praktis menggunakan perangkat *mobile*. Salah satu langkah terbesar dalam transformasi digital ini adalah pengembangan *mobile banking*, aplikasi yang memungkinkan pengguna untuk mengakses layanan perbankan secara langsung melalui ponsel pintar. Seiring berjalannya waktu, *mobile banking* telah berkembang dan bertransformasi. Salah satu aspek yang paling terlihat adalah



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

karena semakin tingginya penggunaan internet dan teknologi digital oleh masyarakat Indonesia, khususnya oleh generasi muda.



Gambar 1. 1 Data Survei Kontribusi Pengguna Internet

Sumber : APII (Asosiasi Penyelenggara Internet Indonesia) data diolah 2025

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh APII pada tahun 2024 hasil survei tersebut menunjukkan bahwa kontribusi pengguna internet terbesar adalah generasi z. Mereka tumbuh dalam era internet dan teknologi yang berkembang pesat. Berdasarkan penelitian, hampir semua generasi Z di Indonesia adalah pengguna internet aktif yang sangat bergantung pada smartphone dan aplikasi digital dalam kehidupan sehari-hari. Dengan semakin berkembangnya teknologi dan meningkatnya tuntutan konsumen, aplikasi perbankan mulai bertransformasi menjadi superapp untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Transformasi teknologi dan transformasi digital menjadi payung besar bagi industri perbankan dalam mengarungi tantangan zaman sekaligus menjawab berbagai kebutuhan layanan finansial nasabah. Setiap bank pun menawarkan keunggulan layanan dan kemudahan bertransaksi dalam genggaman tangan (Primantoro, 2025).

Transformasi mobile banking menjadi superapp memberikan berbagai kemudahan bagi pengguna, terutama dalam hal integrasi berbagai layanan yang sebelumnya tersebar di berbagai aplikasi. Superapp memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi finansial, membeli produk, membayar tagihan, hingga berinvestasi dalam satu aplikasi yang sama. Dengan adanya fitur-fitur ini, superapp memberikan kenyamanan bagi pengguna, terutama generasi muda yang



© 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

menginginkan layanan yang cepat, praktis, dan terintegrasi. Untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang semakin menginginkan layanan serba cepat dan efisien ini, beberapa bank besar di Indonesia, seperti Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Central Asia (BCA), Bank Mandiri, dan Bank Negara Indonesia (BNI), turut melakukan transformasi *mobile banking* mereka menjadi superapp.

Tabel 1. 1 Data Transformasi Mobile Banking Menjadi Superapp

Bank	Mobile Banking	Superapp	Peluncuran
BRI	BRI Mobile	BRImo	2019
MANDIRI	Mandiri Online	Livin by Mandiri	2021
BCA	BCA Mobile	MyBca	2021
BSI	BSI Mobile	Byond BSI	2024
BNI	BNI Mobile	Wondr	2024

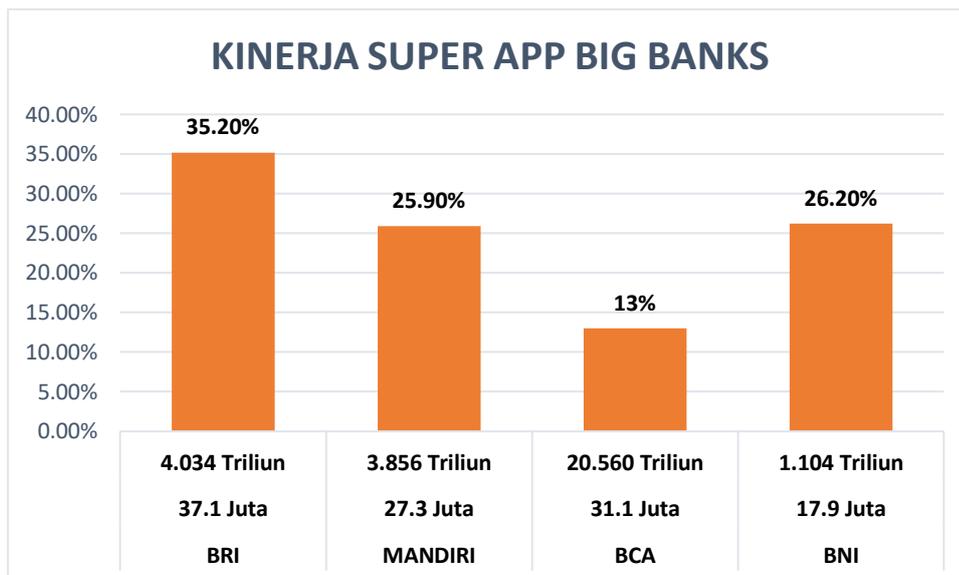
Sumber : (Data diolah 2025)

Menurut media CNBC Indonesia Superapp finansial pertama di Indonesia diluncurkan oleh PT Bank Rakyat Indonesia Tbk (BRI), bank BRI meluncurkan superapp yang dikenal sebagai BRImo. BRImo merupakan salah satu contoh nyata dari transformasi *mobile banking* menjadi superapp yang pertama di Indonesia. BRImo hadir untuk menjawab kebutuhan akan aplikasi yang tidak hanya berfungsi sebagai layanan perbankan dasar, tetapi juga sebagai platform yang mengintegrasikan berbagai layanan digital lainnya. BRImo pertama kali muncul sebagai hasil dari pengembangan *BRI Mobile*, aplikasi *mobile banking* yang sebelumnya hanya menyediakan layanan perbankan dasar. Transformasi *BRI Mobile* menjadi BRImo adalah langkah strategis yang dilakukan oleh Bank Rakyat Indonesia untuk menyelaraskan aplikasi mereka dengan kebutuhan generasi Z yang mengutamakan kenyamanan, kemudahan, dan kecepatan dalam bertransaksi. Dengan adanya BRImo, BRI memberikan akses kepada penggunanya untuk melakukan berbagai aktivitas finansial dan non-finansial dalam satu aplikasi yang terintegrasi sehingga dapat melakukan transaksi dengan mudah. Sejak diluncurkannya BRImo, aplikasi ini telah berhasil meraih popularitas yang sangat tinggi di kalangan pengguna *mobile banking* di Indonesia. Berdasarkan data yang ada, BRImo mencatatkan volume transaksi yang sangat tinggi, menjadikannya sebagai superapp dengan pengguna terbanyak di Indonesia.



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



Gambar 1. 2 Kinerja Super App Big Banks di Indonesia

Sumber: (data diolah 2025)

Menurut laporan CNBC Indonesia perbankan besar konvensional RI melalui transformasi digital telah terbukti mampu mendongkrak kinerja, tercermin dari pertumbuhan pesat baik dari sisi pelanggan sampai nilai transaksi. Salah satunya adalah PT Bank Rakyat Indonesia dengan superapp nya, BRImo. Menurut data yang ada dengan posisi jumlah pelanggan saat ini, aplikasi BRImo menduduki posisi tertinggi jumlah pelanggan terbanyak di kalangan aplikasi bank besar RI saat ini dan sampai September tahun 2024 ini user BRImo sudah mencapai 37,1 juta, sedangkan nilai transaksi melonjak 35,2% menjadi Rp4.034 triliun (Natalia, 2024). Ini menunjukkan bahwa BRImo mampu menarik perhatian dan menjadi pilihan utama mereka dalam melakukan transaksi keuangan digital. Adopsi BRImo yang tinggi menunjukkan bahwa transformasi *mobile banking* menjadi superapp mampu memenuhi kebutuhan akan fitur yang lengkap, kemudahan penggunaan, dan keamanan.

Menurut (Rumuar & Nugroho, 2024) faktor yang mendorong nasabah untuk menggunakan *mobile banking* diantara yaitu fitur layanan, kemudahan dan keamanan. Fitur merupakan sarana persaingan untuk membedakan produk suatu perusahaan dengan produk pesaing. Menurut penelitian yang dilakukan (Sumarsono, Surbakti, Huda, & Rini, 2020) Salah satu bagian menarik dari *mobile banking* adalah keragaman fitur-fitur yang dimilikinya sebagai upaya bersaing dengan kompetitornya dan juga mengejar perkembangan teknologi finansial



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

keuangan non perbankan. Fitur-fitur yang merupakan bagian layanan dan produk perbankan melalui aplikasi *mobile banking* menjadi salah satu pertimbangan nasabah untuk menggunakan jasa perbankan tersebut atau tidak.

Ketika suatu produk keuangan memiliki kemudahan dan kegunaan yang sangat membantu untuk transaksi perekonomian khususnya dalam sistem pembayaran, maka masyarakat memutuskan untuk menggunakan produk tersebut (Palupi, Hartati, & Sofia, 2022). Menurut penelitian yang dilakukan (Berlianmasthan, Simbiak, & Kawengian, 2024) keamanan dan kemudahan penggunaan secara bersama-sama atau secara simultan berpengaruh terhadap variabel keputusan bertransaksi. Keamanan adalah faktor yang sangat penting, dengan sistem keamanan yang baik, nasabah tidak khawatir dengan keamanan data pada *mobile banking* mereka.

Berdasarkan penjelasan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kemudahan, Keamanan dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Bertransaksi Pada Generasi Z di Jabodetabek (Studi Kasus Pada Aplikasi Brimo)”**.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Transformasi *mobile banking* menjadi superapp di Indonesia, khususnya pada aplikasi BRImo yang dikembangkan oleh Bank Rakyat Indonesia, memberikan dampak signifikan terhadap kemudahan dan kenyamanan pengguna dalam bertransaksi. Hal ini terjadi seiring dengan berkembangnya teknologi digital yang mempengaruhi pola konsumsi masyarakat, terutama generasi Z yang sangat bergantung pada perangkat *mobile* dan aplikasi digital. Keberhasilan BRImo dalam menarik perhatian pengguna serta meningkatkan volume transaksi menunjukkan adanya pengaruh positif dari fitur-fitur yang disediakan.

Namun, persaingan dengan layanan finansial digital dari perusahaan fintech yang semakin berkembang pesat, juga menjadi tantangan tersendiri bagi industri perbankan dalam mempertahankan pangsa pasarnya. Fintech menawarkan layanan yang sering kali lebih fleksibel dan inovatif, sehingga menarik minat generasi Z yang mengutamakan kenyamanan dan kecepatan dalam bertransaksi. Keamanan juga menjadi salah satu aspek krusial dalam penggunaan aplikasi *mobile banking*, termasuk BRImo. Dengan meningkatnya jumlah transaksi digital, risiko terhadap

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



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

keamanan data dan privasi pengguna juga semakin tinggi. Oleh karena itu, meskipun aplikasi BRImo menawarkan berbagai kemudahan, keamanan dan fitur layanan masih perlu dilakukan penelitian lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan generasi Z dalam menggunakan aplikasi tersebut dibandingkan dengan layanan fintech lainnya.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Mengacu pada latar belakang dan rumusan masalah yang tertera di atas, maka pertanyaan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh fitur layanan yang ditawarkan oleh BRImo terhadap keputusan bertransaksi pada generasi Z?
2. Bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan BRImo terhadap keputusan bertransaksi pada generasi Z?
3. Bagaimana pengaruh tingkat keamanan yang diberikan oleh BRImo terhadap keputusan bertransaksi pada generasi Z?
4. Bagaimana pengaruh kemudahan, keamanan dan fitur layanan terhadap keputusan bertransaksi pada generasi Z menggunakan aplikasi BRImo?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah dijelaskan, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh fitur layanan yang ditawarkan oleh BRImo sebagai superapp terhadap keputusan bertransaksi pada generasi Z.
2. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan BRImo sebagai superapp terhadap keputusan bertransaksi pada generasi Z.
3. Untuk menganalisis pengaruh tingkat keamanan yang diberikan oleh BRImo sebagai superapp terhadap keputusan bertransaksi pada generasi Z.
4. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan, keamanan dan fitur layanan terhadap keputusan bertransaksi pada generasi Z menggunakan aplikasi BRImo.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumber informasi atau referensi bagi penelitian selanjutnya. Penelitian ini dapat memperkaya literatur



© 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

tentang transformasi digital dalam industri perbankan, khususnya dalam konteks *mobile banking* yang berkembang menjadi superapp. Temuan dari penelitian ini diharapkan memberikan wawasan baru mengenai bagaimana teknologi memengaruhi keputusan konsumen dalam memilih dan menggunakan aplikasi perbankan digital.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yang signifikan bagi industri perbankan, terutama bagi bank dan lembaga keuangan lainnya dalam mengembangkan dan mengoptimalkan aplikasi *mobile banking* mereka. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan generasi Z dalam bertransaksi, bank dapat merancang aplikasi yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan preferensi generasi muda, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta mendorong adopsi aplikasi yang lebih luas.

1.6. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi ini dibuat ke dalam lima bab dengan susunan yang sistematis untuk memberikan kemudahan bagi para pengguna penelitian ini. Keseluruhan bab menjadi kesatuan yang saling menjabarkan dan berkaitan. Isi dari masing - masing bab secara singkat, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang dan rumusan masalah yang menjadi alasan peneliti untuk melakukan penelitian tentang Analisis Pengaruh Kemudahan, Keamanan dan Fitur Layanan Terhadap Keputusan Bertransaksi Pada Generasi Z. Dalam bab ini juga terdiri dari tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan teori – teori yang mendukung, berkaitan, dan digunakan pada penulisan penelitian. Pada bab ini terdapat sub bab yang menjelaskan landasan teori sebagai dasar studi penelitian agar memenuhi prinsip kemutakhiran dan relevansi, penelitian terdahulu sebagai uraian atas hubungan dengan temuan - temuan penelitian yang pernah dilakukan, kerangka pemikiran untuk menjelaskan keterkaitan antara variabel, dan hipotesis untuk jawaban sementara terhadap tujuan penelitian.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bagian ini membahas metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, meliputi jenis penelitian, objek penelitian, teknik pengambilan data, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan secara mendalam temuan dan pembahasan penelitian yang dilakukan. Temuan diperoleh dengan mengolah dan menganalisis data yang dikumpulkan menggunakan teknik yang sesuai dengan jenis dan tujuan penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini adalah penutup dari keseluruhan bab, yang menyajikan sub bab simpulan dari hasil penelitian dan saran bagi pihak - pihak yang berkaitan dalam penelitian dan kepada peneliti selanjutnya.

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 mengumpulkan 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

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kemudahan, keamanan dan fitur layanan terhadap keputusan bertransaksi generasi z pada aplikasi BRImo, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan bertransaksi pada aplikasi BRImo di kalangan generasi Z. Artinya, semakin mudah aplikasi BRImo digunakan, maka semakin tinggi keputusan generasi Z untuk melakukan transaksi. Aplikasi yang memiliki antarmuka sederhana, navigasi yang jelas, dan mudah diakses dapat meningkatkan kenyamanan pengguna dalam bertransaksi.
2. Keamanan juga berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan bertransaksi pada aplikasi BRImo. Rasa aman dalam menjaga informasi pribadi serta perlindungan dalam setiap proses transaksi menjadi faktor penting yang mendorong kepercayaan pengguna. Oleh karena itu, semakin tinggi persepsi keamanan pengguna terhadap BRImo, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk melakukan transaksi secara digital.
3. Fitur Layanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan bertransaksi pada aplikasi BRImo. Kelengkapan fitur, relevansi dengan kebutuhan pengguna, serta kemudahan dalam penggunaan fitur mendorong minat generasi Z untuk menggunakan BRImo sebagai aplikasi keuangan utama. Semakin banyak fitur yang bermanfaat dan mudah diakses, maka semakin besar pula pengaruhnya terhadap keputusan bertransaksi.
4. Kemudahan, Keamanan, dan Fitur Layanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan bertransaksi pada aplikasi BRImo. Ketika aplikasi dianggap mudah digunakan, aman, dan memiliki fitur yang lengkap, maka pengguna khususnya generasi Z akan merasa yakin dan nyaman menggunakan aplikasi tersebut secara berkelanjutan. Kombinasi ketiga faktor ini menjadi kunci dalam meningkatkan intensitas dan loyalitas pengguna terhadap aplikasi mobile banking seperti BRImo.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

5.2. Saran

Dari kesimpulan tersebut, maka saran yang dapat diberikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Dalam upaya meningkatkan keputusan bertransaksi khususnya generasi Z, BRI dapat menyediakan materi edukasi digital yang informatif dan menarik mengenai berbagai fitur yang tersedia di aplikasi BRIImo. Materi tersebut dapat disebarluaskan melalui media sosial, website resmi, maupun aplikasi itu sendiri agar pengguna lebih memahami manfaat dari setiap fitur layanan yang tersedia. Selain itu, BRI juga dapat terus mengembangkan tampilan dan navigasi aplikasi agar lebih user-friendly, serta memperkuat sistem keamanan digital untuk memberikan rasa aman saat bertransaksi. Perbaikan dan inovasi fitur layanan secara berkala juga diperlukan agar BRIImo tetap relevan dan kompetitif di tengah perkembangan teknologi finansial. Dengan demikian, pengguna akan merasa lebih percaya dan nyaman, yang pada akhirnya meningkatkan keputusan mereka untuk terus menggunakan aplikasi BRIImo.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut dengan memperluas cakupan variabel di luar kemudahan, keamanan, dan fitur layanan. Peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan variabel lain seperti kepercayaan, persepsi risiko, kenyamanan, atau loyalitas pengguna yang juga berpotensi memengaruhi keputusan bertransaksi. Selain itu, pendekatan metodologis dapat diperkaya dengan menggunakan metode kualitatif atau metode campuran (mixed-method) agar dapat menggali pengalaman dan persepsi pengguna secara lebih mendalam.

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

- Marendra, I. G. (2018). Pengaruh Bauran Pemasaran (Produk, Harga, Lokasi Dan Promosi) Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Minimarket (Alfamart Atau Indomaret). *Jurnal Pemasaran Kompetitif*.
- Sitanggang, A. S., Salsabilah, W. T., Zahra, S. F., Prisilia, V. I., & Muslim, F. (2024). Transformasi Teknologi Mesin Atm Menjadi Aplikasi Mobile Banking Di Era Digital. *Jurnal Ilmiah Kajian Multidisipliner*.
- Agustina, S., Wahedi, S., Ali, A. H., & Zainuddin, F. (2025). Pengaruh Kemudahan dan Manfaat Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking di BSI KCP Banyuwangi S.Parman. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, dan Bisnis*.
- Berlianmasthan, C. M., Simbiak, Y. V., & Kawengian, M. G. (2024). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Bertransaksi Menggunakan E-Wallet Aplikasi Dana Di Universitas Prisma. *Jurnal Ilmiah EQUIL*.
- Dewi, S. N., & Haryanto, A. T. (2021). PERAN TAMPILAN PRODUK, KEAMANAN DAN KEMUDAHAN PADA KEPUTUSAN BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN JASA PENGIRIMAN SHOPEE. *Jurnal Bisnis Terapan, Volume 05 Nomor 01 (Juni, 2021) 101 - 114*.
- Dharmawan, D., Rusman, H., Nuryanto, U. W., Cakranegara, P. A., & Munizu, M. (2024). Analysis of The Influence of Perceived Benefit, Digital Security, and Perceived Ease of Use on Intention To Purchase Using the Digital Wallet Application. *Jurnal Informasi dan Teknologi*.
- Haryanto, M., & Saudi, N. S. (2022). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Peningkatan Volume Penjualan. *YUME : Journal of Management*.
- Hernandez, A., & David, F. (2022). Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Dalam Transaksi Sehari-Hari. *Jurnal Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi*.
- Khoiriyah, U., & Putra, P. (2022). Analisis Jalur Pengaruh Pengambilan Keputusan Bertransaksi Melalui BSI Mobile. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*.
- Kurnia, D. (2021). Pengaruh Fitur, Kemudahan Penggunaan, Keamanan, dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan Digital Banking Jenius PT Bank Tabungan Pensiun Nasional. *UG Journal*.
- Natalia, T. (2024, November 1). *Adu Aplikasi Bank, BRI Kalahkan BCA*. Retrieved from CNBC Indonesia: <https://www.cnbcindonesia.com/research/20241101173451-128-584961/adu-aplikasi-bank-bri-kalahkan-bca>

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

- Palupi, A. A., Hartati, T., & Sofia, N. (2022). Pengaruh Literasi Keuangan Dan Kemudahan Penggunaan Sistem Qris Terhadap Keputusan Bertransaksi Menggunakan Qris Pada Umkm. *Seminar Nasional Riset Terapan*.
- Piarna, R. (2016). PENGARUH KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPERCAYAAN PELANGGAN DALAM MENENTUKAN KEPUTUSAN BERTRANSAKSI PADA E-COMMERCE(Studi Pada Pelanggan E-Commerce di Indonesia). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*.
- Primantoro, A. Y. (2025, Februari 15). *Superapp Perbankan, dari Transaksi Harian hingga Berburu Hunian*. Retrieved from Kompas.com: <https://www.kompas.id/artikel/super-app-perbankan-dari-transaksi-harian-hingga-berburu-hunian>
- Putri, N. M., Lakoni, I., & Safrianti, S. (2023). Pengaruh Literasi Keuangan, Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Bertransaksi Menggunakan QRIS Pada UMKM Di Kota Bengkulu. *JURNAL ILMIAH EKONOMI DAN BISNIS*.
- Ramadhan, T. S. (2025). Menilai Keberhasilan Sistem Keuangan Desa Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (Studi Empiris pada Pemerintah Desa di Kota Pariaman). *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Digital (JMPD)*.
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*.
- Robaniyah, L., & Kurnianingsih, H. (2021). Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan. *Journal IMAGE*.
- Rumuar, A., & Nugroho, H. S. (2024). PENGARUH KEPERCAYAAN, FITUR LAYANAN, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking Di Kalangan Generasi-Z.
- Rusandy, D. S. (2024). Analisa Kesuksesan Sistem Informasi E-Rapor Menggunakan Model Delone Mclean Dan Acceptance Technology Model (TAM). *Otonomi Vol. 24 Nomor 1 Edisi April 2024 Marina*.
- Salsabilla Rais, P. D., Herlambang, A. D., & Hanggara, B. T. (2017). Evaluasi Kesuksesan Layanan Website Eduakksa Berdasarkan Teori Delone and Mclean Model. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.

Sumarsono, A. P., Surbakti, M. H., Huda, N., & Rini, N. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Keputusan Bertransaksi Nasabah Pengguna Mandiri Syariah Mobile (Msm). *Jurnal Tabarru*.

Utami, H. N., & Firdaus, I. F. (2018). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Perilaku Online Shopping: Perspektif Pemasaran Agribisnis. *Jurnal Ecodemica*.



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

Lampiran 1. 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

**PENGARUH KEMUDAHAN, KEAMANAN DAN FITUR LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN BERTRANSAKSI GENERASI Z (STUDI KASUS
PADA APLIKASI BRIMO)**

Halo!

Perkenalkan Saya Vera Yunita Sari mahasiswa Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian tugas akhir di jurusan Akuntansi program studi D4 Keuangan dan Perbankan Politeknik Negeri Jakarta. Oleh karena itu, saya memohon bantuan teman-teman semua untuk mengisi kuesioner ini dengan benar dan jujur, guna melengkapi data skripsi saya.

Kriteria Responden yang dapat mengisi kuesioner ini adalah sebagai berikut:

1. Responden menggunakan aplikasi BRImo
2. Responden berusia 17-28 tahun
3. Responden berdomisili di Jabodetabek

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana faktor kemudahan, keamanan, dan fitur layanan dalam aplikasi BRImo memengaruhi keputusan generasi Z dalam melakukan transaksi. Partisipasi Anda dalam pengisian kuisisioner ini sangat berharga dan bersifat sukarela.

Semua jawaban yang Anda berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Silakan isi setiap pernyataan berdasarkan pengalaman dan pendapat pribadi Anda dengan memilih tingkat kesetujuan pada skala yang disediakan.

Terima kasih atas waktu dan partisipasi Anda!

I. Screening Questions

Mohon diperhatikan, jika jawaban responden untuk pernyataan dibawah ini adalah "Ya" maka responden dapat melanjutkan menjawab pernyataan berikutnya. Namun jika "**Tidak**" mohon untuk tidak melanjutkan ke pernyataan berikutnya.

1. Apakah anda berusia 17-28 tahun?
 - Ya
 - Tidak
2. Apakah anda berdomisili di JABODETABEK?



© 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

- Ya
 - Tidak
3. Apakah anda pengguna aplikasi BRImo?
 - Ya
 - Tidak

II. Identitas Responden

1. Nama :
2. Usia :
3. No. Handphone :
4. Domisili :
 - Jakarta
 - Bogor
 - Depok
 - Tangerang
 - Bekasi
5. Pekerjaan Saat ini :
 - Pelajar/Mahasiswa
 - Pegawai Negeri Sipil
 - Pegawai Swasta
 - Wirausaha
 - Ibu Rumah Tangga
 - Lainnya
6. Penghasilan :
 - < Rp 1.000.000
 - Rp 1.000.000 – 3.000.000
 - Rp 3.000.000 – 5.000.000
 - >Rp 5.000.000

III. Petunjuk Pengisian

Silakan menjawab setiap pernyataan yang berkaitan dengan variabel-variabel dalam penelitian ini.



© 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

Skala Penilaian:

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
 2 = Tidak Setuju (TS)
 3 = Netral (N)
 4 = Setuju (S)
 5 = Sangat Setuju (SS)

Jawablah sesuai dengan kondisi dan pengalaman Anda yang sebenarnya.

IV. Pertanyaan

Kemudahan

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya dapat dengan mudah memahami menu pada aplikasi BRImo.					
2.	Aplikasi BRImo memiliki tampilan yang mudah dipahami oleh pengguna.					
3.	Langkah-langkah dalam melakukan transaksi di BRImo tidak membingungkan.					
4.	Saya dapat mengakses aplikasi BRImo kapan saja sesuai kebutuhan saya					

Keamanan

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa data pribadi saya terjaga saat menggunakan aplikasi BRImo.					
2.	Saya merasa aman dalam memberikan informasi pribadi di BRImo. .					
3.	Sistem keamanan BRImo seperti PIN atau biometrik membuat saya merasa aman.					
4.	Saya percaya BRImo mampu melindungi transaksi saya dari penyalahgunaan.					



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Fitur Layanan

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Fitur yang tersedia di aplikasi BRImo sangat lengkap dan mendukung kebutuhan saya.					
2.	BRImo menyediakan semua layanan perbankan digital yang saya perlukan.					
3.	Saya merasa BRImo terus berinovasi dalam menyediakan fitur layanan.					
4.	Saya dapat dengan mudah menemukan fitur yang saya butuhkan di BRImo.					

Keputusan Bertransaksi

No.	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya berniat untuk terus menggunakan BRImo di masa mendatang.					
2.	Saya berencana menjadikan BRImo sebagai aplikasi utama dalam bertransaksi.					
3.	Saya sering menggunakan BRImo untuk berbagai jenis transaksi (transfer, top-up, dll).					
4.	Saya menggunakan BRImo lebih dari satu kali dalam seminggu.					
5.	Saya tetap menggunakan BRImo meskipun ada aplikasi mobile banking lainnya.					
6.	Saya merasa BRImo adalah aplikasi perbankan yang paling sesuai untuk saya.					

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 Distribusi Kuesioner

No.	Kemudahan				Keamanan						Fitur Layanan					Keputusan Bertransaksi						
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y
1	5	3	3	5	16	4	5	5	3	17	4	3	4	5	16	2	4	4	5	4	4	23
2	5	4	4	5	18	4	4	5	5	18	4	5	4	5	18	4	4	5	4	5	4	26
3	4	5	4	4	17	5	4	4	5	18	4	4	5	4	17	4	5	5	4	4	5	27
4	5	5	4	5	19	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	3	5	5	5	5	5	28
5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
6	4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	4	4	5	5	18	4	5	5	4	4	4	26
7	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	3	4	4	3	14	4	3	4	3	4	3	21
8	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	3	4	4	15	4	4	4	3	4	3	22
9	4	5	4	5	18	5	4	4	5	18	5	4	5	5	19	5	4	5	4	5	4	27
10	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	5	29
11	4	5	4	5	18	5	4	4	5	18	4	5	5	4	18	5	5	5	4	4	4	27
12	3	4	5	4	16	5	5	4	4	18	4	4	5	5	18	4	5	3	4	5	4	25
13	5	4	4	3	16	4	5	4	5	18	4	4	3	5	16	4	5	5	4	2	3	23
14	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17	5	5	4	5	19	5	4	5	3	4	3	24
15	5	4	4	5	18	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19	4	4	5	4	4	4	25
16	4	5	4	5	18	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	4	3	5	4	4	5	25
17	3	4	3	4	14	3	4	5	5	17	4	3	5	5	17	5	5	3	4	4	4	25
18	5	5	4	5	19	4	4	5	5	18	5	4	5	4	18	4	4	5	5	5	4	27
19	5	4	3	5	17	5	4	5	5	19	4	4	4	5	17	5	4	4	5	5	4	27
20	4	4	5	5	18	4	3	4	5	16	4	4	5	4	17	3	4	5	4	4	5	25
21	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
22	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	5	29
23	4	5	4	5	18	5	4	4	5	18	4	5	5	5	19	5	4	4	5	4	5	27
24	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	4	4	4	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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

25	4	4	4	5	17	4	4	5	5	18	4	5	5	4	18	4	4	4	5	4	4	25
26	5	5	5	5	20	3	3	4	4	14	4	4	3	4	15	4	4	4	5	4	3	24
27	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
28	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	3	4	27
29	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	4	4	5	5	4	4	26
30	5	5	4	4	18	4	4	3	5	16	5	5	4	5	19	4	4	5	3	4	3	23
31	5	5	4	4	18	4	4	5	4	17	5	5	4	4	18	4	4	4	5	5	4	26
32	4	4	5	5	18	5	5	5	3	18	4	5	4	5	18	4	4	5	5	4	4	26
33	4	4	5	5	18	4	4	5	4	17	5	5	5	4	19	4	5	5	5	4	5	28
34	5	4	4	5	18	5	5	5	4	19	4	4	5	5	18	5	4	4	4	4	4	25
35	5	4	5	5	19	5	5	5	4	19	5	4	4	4	17	5	4	4	5	4	4	26
36	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	4	5	4	4	17	4	3	5	5	5	3	25
37	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
38	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
39	4	5	5	3	17	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	5	5	3	4	5	4	26
40	4	5	4	5	18	4	4	3	4	15	5	5	4	5	19	5	4	3	4	4	5	25
41	5	4	5	3	17	4	4	3	5	16	5	4	5	4	18	3	4	5	5	3	5	25
42	4	5	4	4	17	5	3	4	4	16	4	5	3	4	16	4	5	4	5	4	5	27
43	4	5	4	3	16	5	4	3	4	16	5	4	5	4	18	5	5	4	4	3	5	26
44	5	4	5	4	18	5	4	3	4	16	5	4	4	4	17	5	3	4	5	4	5	26
45	5	4	5	4	18	5	4	3	5	17	4	3	4	5	16	4	5	4	4	5	4	26
46	5	4	4	3	16	5	5	5	4	19	3	4	3	5	15	4	5	3	5	5	5	27
47	4	4	5	5	18	5	5	3	5	18	5	4	4	4	17	5	4	5	4	4	4	26
48	5	5	5	5	20	4	5	4	4	17	4	3	5	4	16	4	5	4	5	4	4	26
49	5	4	5	3	17	5	3	5	4	17	3	4	4	5	16	4	4	5	4	5	4	26
50	5	4	4	4	17	5	3	5	4	17	4	5	3	4	16	5	4	4	3	5	4	25
51	5	4	4	5	18	4	5	4	4	17	4	4	3	5	16	5	4	3	4	5	4	25
52	5	4	4	4	17	5	5	4	5	19	5	3	4	4	16	5	5	4	3	4	5	26

© 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



53	5	4	5	4	18	4	4	3	5	16	4	3	5	4	16	4	3	4	4	3	5	23
54	4	5	4	3	16	4	5	4	4	17	4	5	3	5	17	5	4	5	4	3	5	26
55	5	4	5	3	17	4	4	4	3	15	4	4	4	3	15	5	3	5	4	5	5	27
56	5	5	3	4	17	5	4	4	3	16	4	4	3	4	15	5	5	5	4	5	5	29
57	5	4	4	3	16	5	5	3	4	17	4	5	4	4	17	4	4	3	4	5	5	25
58	5	4	5	4	18	4	5	4	3	16	5	3	5	4	17	4	3	4	5	4	5	25
59	5	5	3	4	17	4	5	3	5	17	5	3	5	4	17	4	3	5	4	5	4	25
60	5	5	3	4	17	4	5	4	3	16	4	3	4	5	16	4	5	4	4	4	3	24
61	5	4	4	3	16	4	4	3	4	15	3	5	4	5	17	4	4	3	4	5	4	24
62	5	5	4	5	19	5	3	5	4	17	5	4	4	3	16	5	5	3	4	5	5	27
63	4	5	3	5	17	4	3	4	5	16	5	5	3	4	17	5	4	5	3	4	5	26
64	5	4	3	4	16	5	5	3	5	18	3	5	4	5	17	4	5	4	3	5	5	26
65	5	4	3	4	16	5	4	3	5	17	5	5	3	5	18	5	4	4	4	3	4	24
66	5	4	4	4	17	5	3	5	4	17	5	4	3	5	17	5	4	4	3	4	5	25
67	4	4	3	5	16	5	3	4	5	17	4	5	3	5	17	5	4	4	4	5	4	26
68	5	4	3	4	16	4	4	5	3	16	4	5	3	4	16	5	4	4	4	4	4	25
69	5	4	4	4	17	5	3	4	5	17	4	3	5	4	16	5	3	5	4	5	5	27
70	4	5	4	4	17	5	3	5	4	17	5	4	3	4	16	4	3	5	4	5	5	26
71	4	5	4	4	17	4	3	5	4	16	4	3	5	3	15	4	5	3	4	5	4	25
72	4	5	3	4	16	5	4	3	4	16	5	4	3	5	17	4	5	3	5	4	5	26
73	5	5	3	4	17	5	3	4	5	17	4	5	5	3	17	3	5	3	4	3	3	21
74	5	3	4	4	16	4	5	4	4	17	5	3	4	4	16	5	5	3	5	3	5	26
75	5	4	4	4	17	4	3	5	5	17	4	3	5	4	16	5	3	4	4	4	5	25
76	5	4	3	5	17	4	5	5	4	18	4	3	3	4	14	5	3	4	4	3	3	22
77	4	5	3	4	16	4	4	3	4	15	5	3	4	5	17	5	3	4	4	3	5	24
78	5	5	3	4	17	4	4	4	3	15	5	4	4	3	16	3	5	3	5	3	4	23
79	5	4	3	4	16	5	3	4	5	17	5	4	4	3	16	4	3	5	4	5	4	25
80	4	4	4	4	16	5	3	4	5	17	5	4	3	4	16	5	4	5	5	4	5	28

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



81	5	5	5	4	19	5	5	4	4	18	5	4	5	4	18	5	4	5	5	4	4	27
82	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19	4	5	4	5	18	5	5	5	4	5	5	29
83	4	4	5	4	17	5	5	4	4	18	4	5	4	4	17	4	5	5	4	4	4	26
84	4	4	4	3	15	3	4	4	3	14	4	3	3	4	14	4	4	5	4	5	4	26
85	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
86	5	5	3	3	16	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	5	4	4	4	4	25
87	5	4	4	4	17	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	5	4	4	5	4	5	27
88	5	4	5	5	19	4	5	5	4	18	4	4	5	5	18	5	5	4	4	4	5	27
89	5	4	5	5	19	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	5	29
90	4	5	4	4	17	5	4	4	5	18	5	4	4	4	17	4	4	5	4	4	5	26
91	4	4	3	4	15	3	4	3	4	14	4	4	3	3	14	4	4	5	4	5	4	26
92	3	4	5	4	16	5	4	5	5	19	4	5	4	4	17	5	4	4	4	5	4	26
93	5	4	5	4	18	5	4	5	5	19	4	5	5	5	19	5	4	5	5	4	4	27
94	5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	4	5	5	5	5	29
95	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	5	4	5	5	5	5	29
96	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	4	5	5	29
97	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	5	29
98	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30
99	4	4	5	5	18	5	4	5	5	19	5	5	4	5	19	5	5	5	5	5	5	30
100	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30



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 1.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

A. Hasil Uji Validitas 30 Responden

1. Kemudahan (X1)

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Kemudahan
X1.1	Pearson Correlation	1	.226	.352	.559**	.727**
	Sig. (2-tailed)		.229	.056	.001	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.226	1	.362*	.447*	.698**
	Sig. (2-tailed)	.229		.050	.013	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.352	.362*	1	.372*	.676**
	Sig. (2-tailed)	.056	.050		.043	.000
	N	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.559**	.447*	.372*	1	.833**
	Sig. (2-tailed)	.001	.013	.043		.000
	N	30	30	30	30	30
Kemudahan	Pearson Correlation	.727**	.698**	.676**	.833**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

2. Keamanan (X2)

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Keamanan
X2.1	Pearson Correlation	1	.659**	.315	.597**	.862**
	Sig. (2-tailed)		.000	.090	.001	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	.659**	1	.507**	.352	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000		.004	.056	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.315	.507**	1	.210	.633**
	Sig. (2-tailed)	.090	.004		.265	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.597**	.352	.210	1	.729**
	Sig. (2-tailed)	.001	.056	.265		.000
	N	30	30	30	30	30
Keamanan	Pearson Correlation	.862**	.819**	.633**	.729**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

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 satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



3. Fitur Layanan (X3)

		Correlations				
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Fitur
X3.1	Pearson Correlation	1	.597**	.630**	.700**	.899**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	.597**	1	.595**	.346	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.061	.000
	N	30	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	.630**	.595**	1	.413*	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.023	.000
	N	30	30	30	30	30
X3.4	Pearson Correlation	.700**	.346	.413*	1	.751**
	Sig. (2-tailed)	.000	.061	.023		.000
	N	30	30	30	30	30
Fitur	Pearson Correlation	.899**	.783**	.816**	.751**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

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

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

4. Keputusan Bertransaksi

		Correlations						
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Keputusan
Y.1	Pearson Correlation	1	.516**	.397*	.257	.482**	.337	.656**
	Sig. (2-tailed)		.004	.030	.170	.007	.069	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	.516**	1	.528**	.356	.330	.566**	.727**
	Sig. (2-tailed)	.004		.003	.054	.075	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	.397*	.528**	1	.600**	.527**	.554**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.030	.003		.000	.003	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	.257	.356	.600**	1	.688**	.628**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.170	.054	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.5	Pearson Correlation	.482**	.330	.527**	.688**	1	.627**	.802**
	Sig. (2-tailed)	.007	.075	.003	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.6	Pearson Correlation	.337	.566**	.554**	.628**	.627**	1	.810**
	Sig. (2-tailed)	.069	.001	.001	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Keputusan	Pearson Correlation	.656**	.727**	.790**	.774**	.802**	.810**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

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

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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 mengummumkan 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

B. Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden

1. Kemudahan (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.717	4

2. Keamanan (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.761	4

3. Fitur Layanan (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.829	4

4. Keputusan Bertransaksi (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.853	6



Lampiran 1. 4 Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.53001741
Most Extreme Differences	Absolute	.073
	Positive	.064
	Negative	-.073
Test Statistic		.073
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

2. Uji Multikolinieritas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10.048	2.192		4.585	.000		
	Kemudahan	.294	.140	.216	2.105	.038	.629	1.589
	Keamanan	.314	.131	.247	2.401	.018	.628	1.593
	Fitur Layanan	.308	.133	.256	2.309	.023	.541	1.850

a. Dependent Variable: Keputusan Bertransaksi

3. Uji Heterokedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.029	.889		2.283	.025
	Kemudahan	.026	.057	.057	.455	.650
	Keamanan	.004	.053	.009	.071	.944
	Fitur Layanan	-.105	.054	-.261	-1.934	.056

a. Dependent Variable: ABS_RES

Hak Cipta :

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