

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
GEN Z TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI BLU BY BCA**



**UMN**  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

**SKRIPSI**

**STEVEN IMANUEL SOENG**

**00000047243**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA  
TANGERANG  
2023**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
GEN Z TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI BLU BY BCA**



**Skripsi**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen**

**Steven Imanuel Soeng**

**00000047243**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**

**TANGERANG**

**2023**

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Steven Imanuel Soeng

Nomor Induk Mahasiswa : 00000047243

Program studi : Manajemen

Skripsi dengan judul:

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Gen Z terhadap Tingkat Penggunaan Aplikasi Blu by BCA

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Tugas Akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 4 Desember 2023



(Steven Imanuel Soeng)

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Gen Z terhadap Tingkat Penggunaan  
Aplikasi Blu by BCA

Oleh

Nama : Steven Imanuel Soeng  
NIM : 00000047243  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada

Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 2 Desember 2023

Pembimbing



Angelina Theodora Ratna Primantina, S.E., M.M.,  
0313097403

Ketua Program Studi  
Ilmu Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M  
0323047801

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Gen Z terhadap Tingkat Penggunaan Aplikasi Blu by BCA

Oleh

Nama : Steven Imanuel Soeng

NIM : 00000047243

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Kamis, 14 Desember 2023

Pukul 08.00 s.d 10.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Dr. Wanda Gema Prasadio Akbar  
Hidayat, S.M.B., M.M.

0705069103

Penguji



Putu Yani Pratiwi, S.T., M.M

0314018302

Pembimbing



Angelina Theodora Ratna Primantina, S.E., M.M.,

0313097403

Ketua Program Studi

Ilmu Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M

0323047801

## HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas academica Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Steven Imanuel Soeng

NIM : 00000047243

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

JenisKarya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul.

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Gen Z terhadap Tingkat Penggunaan Aplikasi Blu by BCA

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalihmediakan/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 2 Desember 2023

Yang menyatakan,



(Steven Imanuel Soeng)

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan karunia, serta kesempatan yang diberikan sehingga seluruh proses penyusunan tugas akhir skripsi dengan judul: “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Gen Z terhadap Tingkat Penggunaan Aplikasi Blu by BCA” dapat dilakukan dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini dibuat dengan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan program pendidikan sarjana jurusan manajemen pada fakultas bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Penulis mendapatkan banyak pengalaman, ilmu, dan nilai-nilai untuk terus berkembang dan meningkatkan kualitas diri.

Dalam proses pembuatan skripsi ini saya menyadari bahwa, tanpa dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan laporan ini. Maka dari itu, Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Ninok Leksono, M.A., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Florentina Kurniasari T, S.Sos., MBA, selaku Dekan Fakultas Universitas Multimedia Nusantara.
3. Purnamaningsih.S.E.,M.S.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
4. Angelina Theodora Ratna Primantina, S.E., M.M., sebagai Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Bapak atau ibu dosen selaku ketua sidang dan penguji yang telah meluangkan waktu untuk menguji dan menganalisis tugas akhir yang telah dibuat.
6. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Seluruh teman-teman perkuliahan yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam proses pembuatan tugas akhir ini.

8. Seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang ikut serta dalam memberikan dukungan penyusunan tugas akhir ini.

Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dari berbagai kalangan. Adapun dalam penyusunan karya ilmiah ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan baik itu dari segi penggunaan maupun pemilihan kata. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada para pembaca yang telah mau meluangkan waktunya untuk membaca karya ilmiah ini.

Tangerang, 2 Desember 2023



(Steven Imanuel Soeng)



UMMN  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA



# ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI GEN Z TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI BLU BY BCA

Steven Imanuel Soeng

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi di era digital saat ini terjadi sangat cepat dan banyak perubahan yang dapat dirasakan. Industri keuangan menjadi salah satu target dari perubahan teknologi. Perkembangan teknologi ini dikenal sebagai *financial technology* yang merupakan hasil gabungan antara jasa keuangan dengan teknologi. *Financial technology* yang sedang berkembang saat ini adalah bank digital. Bank digital merupakan bank yang melakukan segala jenis aktivitas bisnisnya secara digital dari awal hingga akhir. Bank digital diperkirakan akan mengalami pertumbuhan pada tahun 2026. Selain itu, bank digital masih memiliki peluang untuk menggarap sebanyak 28,49 juta jiwa untuk menggunakan layanan mereka. Salah satu layanan bank digital yang belum lama muncul yaitu Blu by BCA. Blu by BCA memiliki beberapa kompetitor yang belum bisa disaingi dari sisi jumlah pengguna. Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi niat menggunakan aplikasi Blu by BCA. Terdapat enam hipotesis yang akan diuji dalam penelitian yaitu *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *perceived risk*, *trust*, *convenience*, dan *demographic factor*. Data akan dianalisis menggunakan Analisis Regresi Berganda dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistic versi 25. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived usefulness*, *trust* dan *convenience* memiliki pengaruh positif terhadap *intention to use*, sedangkan *perceived risk* memiliki pengaruh negatif terhadap *intention to use*. Kemudian penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived ease of use* dan *demographic factor* yang meliputi *gender* dan *monthly income* tidak berpengaruh terhadap *intention to use*.

**Kata kunci:** Bank Digital, Blu by BCA, *Intention to Use*

# ***Factor Influencing Intention to Use Blu by BCA Among***

## ***Generation Z***

Steven Imanuel Soeng

### ***ABSTRACT (English)***

*Technological advances in today's digital age are taking place very quickly, and there are many changes that can be felt. The financial industry has become one of the targets of technological change. This technological development is known as financial technology, which is the result of a combination of financial services and technology. The financial technology that is growing today is digital banking. Digital banking is a bank that carries out all kinds of business activities digitally from start to finish. Digital banking is expected to experience growth by 2026. Besides, digital banks still have an opportunity to mobilize as many as 28.49 million people to use their services. One of the digital banking services that has recently emerged is Blu by BCA. Based on the phenomenon, the study aims to identify the factors that influence the intention of using the Blu by BCA application. There are six hypotheses that will be tested in the study: perceived usefulness, perceived ease of use, perceived risk, trust, convenience, and demographic factors. Data will be analyzed using double regression analysis using IBM SPSS Statistics version 25. The results of this study show that perceived usefulness, trust, and convenience have a positive influence on intention to use, whereas perceived risk has a negative influence on intention to use.*

***Keywords:*** Digital Bank, Blu by BCA, Intention to Use

U M N  
U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<i>ABSTRACT (English)</i> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian.....	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
1.5 Batasan Penelitian .....	16
1.6 Sistematika Penulisan.....	16
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	18
2.1 Tinjauan Teori .....	18
2.1.1 Bank Digital .....	18
2.1.2 <i>Technology Acceptance Model</i> .....	19
2.1.3 <i>Perceived usefulness</i> .....	20
2.1.4 <i>Perceived ease of use</i> .....	21
2.1.5 <i>Perceived Risk</i> .....	22
2.1.6 <i>Trust</i> .....	22

2.1.7	<i>Convenience</i>	23
2.1.8	<i>Demographic Factor</i>	24
2.1.9	<i>Intention to use</i>	24
2.2	Model Penelitian	25
2.3	Hipotesis	26
2.3.1	<i>Perceived usefulness terhadap intention to use</i>	26
2.3.2	<i>Perceived ease of use terhadap intention to use</i>	26
2.3.3	<i>Perceived risk terhadap intention to use</i>	27
2.3.4	<i>Trust terhadap intention to use</i>	28
2.3.5	<i>Convenience terhadap intention to use</i>	28
2.3.6	<i>Demographic factor terhadap intention to use</i>	29
2.4	Penelitian Terdahulu	30
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>		35
3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	35
3.1.1	Blu By BCA Digital	35
3.2	Desain Penelitian	38
3.2.1	Jenis Penelitian	38
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	41
3.3.1	<i>Target Population</i>	42
3.3.2	<i>Sampling Frame</i>	43
3.3.3	<i>Sampling Techniques</i>	43
3.3.4	<i>Sample Size</i>	45
3.4	Teknik Pengumpulan Data	46
3.4.1	Periode Penelitian	46
3.4.2	Data Penelitian	46

3.4.3	Pengumpulan data .....	47
3.4.4	Variabel Penelitian .....	48
3.5	Operasionalisasi Variabel .....	50
3.6	Teknik Analisis Data .....	54
3.6.1	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	54
3.6.2	Analisis Data Penelitian .....	57
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>64</b>
4.1	Karakteristik Responden .....	64
4.1.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	64
4.1.2	Profil Responden Berdasarkan Usia .....	65
4.1.3	Profil Responden Berdasarkan Domisili Tempat Tinggal.....	65
4.1.4	Profil Responden Berdasarkan Profesi .....	66
4.1.5	Profil Responden Berdasarkan Pendapatan.....	67
4.2	Analisis Deskriptif.....	68
4.2.1	<i>Perceived Usefulness</i> .....	69
4.2.2	<i>Perceived Ease of Use</i> .....	71
4.2.3	<i>Perceived Risk</i> .....	73
4.2.4	<i>Trust</i> .....	75
4.2.5	<i>Convenience</i> .....	77
4.2.6	<i>Intention to use</i> .....	79
4.3	Uji Instrumen ( <i>Pre-Test</i> ) .....	81
4.3.1	Uji Validitas .....	81
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	85
4.4	Uji Instrumen <i>Main-Test</i> .....	87
4.4.1	Uji Validitas <i>Main-Test</i> .....	87

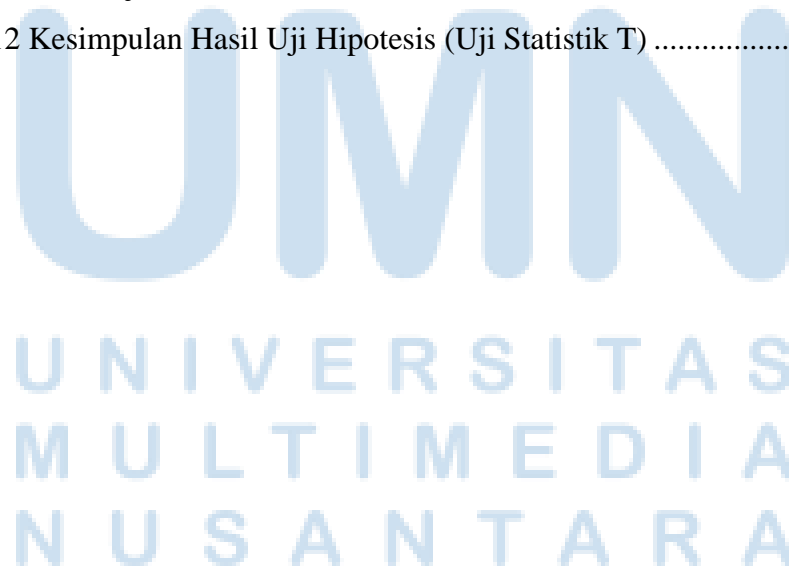
4.4.2	Uji Reliabilitas <i>Main-Test</i> .....	90
4.5	Uji Asumsi Klasik .....	92
4.5.1	Uji Normalitas .....	92
4.5.2	Uji Multikolinearitas .....	94
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas .....	95
4.6	Uji <i>Goodness of Fit Model</i> .....	97
4.6.1	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	97
4.6.2	Uji Signifikansi Keseluruhan (Uji Statistik F) .....	98
4.6.3	Uji Hipotesis (Uji Statistik T).....	99
4.7	Analisis Regresi Linear Berganda.....	102
4.8	Uji Variabel <i>Demographic Factor</i> .....	104
4.8.1	Uji Beda <i>Independent Sample T Test</i> .....	104
4.8.2	Uji Anova ( <i>Analysis of Variance</i> ) .....	105
4.9	Pembahasan Hasil Penelitian.....	106
4.9.1	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>Intention to Use</i> .	106
4.9.2	Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap <i>Intention to Use</i>	107
4.9.3	Pengaruh <i>Perceived Risk</i> terhadap <i>Intention to Use</i> .....	108
4.9.4	Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Intention to Use</i> .....	109
4.9.5	Pengaruh <i>Convenience</i> terhadap <i>Intention to Use</i> .....	110
4.9.6	Pengaruh <i>Demographic Factor</i> terhadap <i>Intention to Use</i> ..	111
4.10	Implikasi Manajerial .....	111
4.10.1	<i>Intention to use</i> melalui <i>perceived usefulness</i> .....	112
4.10.2	<i>Intention to use</i> melalui <i>perceived risk</i> .....	113
4.10.3	<i>Intention to use</i> melalui <i>trust</i> .....	115
4.10.4	<i>Intention to use</i> melalui <i>convenience</i> .....	116

<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	119
5.1 Simpulan .....	119
5.2 Saran.....	121
5.2.1 Saran untuk Perusahaan .....	121
5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	122
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	123
<b>LAMPIRAN</b> .....	137



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbedaan bank digital dengan bank konvensional .....	7
Tabel 1. 2 Daftar Bank Digital di Indonesia .....	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 3. 1 Tabel Operasional .....	50
Tabel 3. 2 Syarat Validitas .....	55
Tabel 3. 3 Syarat Reliabilitas .....	57
Tabel 4. 1 Kategori Mean dari Nilai Interval Kuesioner .....	68
Tabel 4. 2 Penilaian Responden terhadap Variabel Perceived Usefulness .....	69
Tabel 4. 3 Penilaian Responden terhadap Variabel Perceived Ease of Use.....	71
Tabel 4. 4 Penilaian Responden terhadap Variabel Perceived Risk .....	73
Tabel 4. 5 Penilaian Responden terhadap Variabel Trust.....	75
Tabel 4. 6 Penilaian Responden terhadap Variabel Convenience.....	77
Tabel 4. 7 Penilaian Responden terhadap Variabel Intention to Use.....	79
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Pre-test .....	82
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Pre-test.....	85
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Main-Test.....	87
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Main-Test .....	90
Tabel 4. 12 Kesimpulan Hasil Uji Hipotesis (Uji Statistik T) .....	100





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Nilai transaksi financial technology di Indonesia .....	2
Gambar 1. 2 Jumlah pengguna internet di Indonesia .....	4
Gambar 1. 3 Transaksi bank digital di Indonesia.....	4
Gambar 1. 4 Bank digital yang paling banyak digunakan di Indonesia.....	9
Gambar 1. 5 Penetrasi bank digital di Indonesia .....	10
Gambar 2. 1 Technology Acceptance Model dari Davis (1989) .....	19
Gambar 2. 2 Model Penelitian .....	25
Gambar 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	64
Gambar 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	65
Gambar 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Domisili Tempat Tinggal .....	66
Gambar 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Profesi.....	66
Gambar 4. 5 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan.....	67
Gambar 4. 6 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram .....	93
Gambar 4. 7 Hasil Uji Normalitas Grafik P-Plot .....	93
Gambar 4. 8 Hasil Uji Statistik Non-Parametrik Kolmogorov-Smirnov .....	94
Gambar 4. 9 Hasil Uji Multikolinieritas .....	95
Gambar 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik P-Plot .....	96
Gambar 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Metode Uji Park .....	97
Gambar 4. 12 Hasil Koefisien Determinasi .....	98
Gambar 4. 13 Hasil Uji Signifikansi Keseluruhan (Uji Statistik F).....	98
Gambar 4. 14 Hasil Uji Hipotesis (Uji Statistik T).....	99
Gambar 4. 15 Hasil Uji Analisis Linear Berganda .....	103
Gambar 4. 16 Hasil Uji Beda Independent Sample t-test Jenis – Kelamin.....	105
Gambar 4. 17 Output Anova (Test of Homogeneity) – Pendapatan .....	106
Gambar 4. 18 Output Anova – Pendapatan.....	106
Gambar 4. 19 Fitur BluSaving .....	113
Gambar 4. 20 Blu by BCA dengan BCA .....	114
Gambar 4. 21 Review pengguna terhadap Blu by BCA .....	116
Gambar 4. 22 Promosi Binus x Blu Sumber: Blu BCA Digital (2023) .....	117

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Turnitin .....	137
Lampiran 2 Jurnal Utama.....	138
Lampiran 3 Kuesioner Google Form .....	139
Lampiran 4 Bukti Konsultasi Bimbingan Skripsi .....	152
Lampiran 5 Hasil Olah Data <i>Pre-test</i> .....	155
Lampiran 6 Hasil Olah Data <i>Main test</i> .....	160

