

**PENGARUH *FINANCIAL TECHNOLOGY* DAN LITERASI
KEUANGAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BANK BCA (STUDI KASUS MASYARAKAT
LINGKUNGAN PASAR BARU)**

***THE INFLUENCE OF FINANCIAL TECHNOLOGY AND
FINANCIAL LITERACY ON CUSTOMER SATISFACTION
BANK BCA (COMMUNITY CASE STUDY
NEW MARKET ENVIRONMENT)***

Oleh
Avioleta Hanny
62201021002143

SKRIPSI



**JURUSAN AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI**

2025

**PENGARUH *FINANCIAL TECHNOLOGY* DAN LITERASI
KEUANGAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BANK BCA (STUDI KASUS MASYARAKAT
LINGKUNGAN PASAR BARU)**

***THE INFLUENCE OF FINANCIAL TECHNOLOGY AND
FINANCIAL LITERACY ON CUSTOMER SATISFACTION
BANK BCA (COMMUNITY CASE STUDY
NEW MARKET ENVIRONMENT)***

**Oleh
Avioleta Hanny
62201021002143**

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 12 Juli 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

Anessa Musfitria, SE, M.Si, M.S.Ak
NUPTK: 5755756657230112

Israfil Munawarah, SE, M.Ak
NUPTK: 4444772673130242

Mengetahui,

**Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI**

Prof. Dr. Abdul Hamid, MS
NPOTK: 7048743644130093

**PENGARUH *FINANCIAL TECHNOLOGY* DAN LITERASI
KEUANGAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
BANK BCA (STUDI KASUS MASYARAKAT
LINGKUNGAN PASAR BARU)**

***THE INFLUENCE OF FINANCIAL TECHNOLOGY AND
FINANCIAL LITERACY ON CUSTOMER SATISFACTION
BANK BCA (COMMUNITY CASE STUDY
NEW MARKET ENVIRONMENT)***

**Oleh
Avioleta Hanny
62201021002143**

SKRIPSI

Telah diujikan pada:
Tempat : Depok
Tanggal : 12 Juli 2025

Ketua Penguji

Anggota Penguji

**M. Hari Purnomo, SE. Ak, MM
NUPTK: 9542753654130113**

**Nenden Susilawati, SE., M.Ak
NUPTK: 9146768669230353**

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi

**Israfil Munawarah, SE, M.Ak
NUPTK: 4444772673130242**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Avioleta Hanny

NIM : 62201021002143

Judul Skripsi : “Pengaruh *Financial Technology* dan Literasi Keuangan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA (Studi Kasus Masyarakat Lingkungan Pasar Baru)”

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan hasil penelitian ini (Skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijazah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 12 Juli 2025

Avioleta Hanny

Nama Lengkap : Avioleta Hanny
NIM : 62201021002143
Judul Skripsi : Pengaruh *Financial Technology* dan Literasi Keuangan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA (Studi Kasus Masyarakat Lingkungan Pasar Baru)

ABSTRAK

Perkembangan digitalisasi begitu pesat dari tahun ke tahun membawa perubahan yang cukup besar di kehidupan masyarakat, sehingga memberikan dorongan ke banyak perusahaan untuk mengembangkan inovasi mereka dengan memanfaatkan peluang digitalisasi ini. Dalam perbankan banyak produk dan jasa yang sudah memanfaatkan teknologi dalam membantu masyarakat bertransaksi, seperti contohnya penggunaan bca *mobile* sebagai *financial technology* bank. Literasi keuangan yang baik dari masyarakat dapat meningkatkan kualitas penggunaan dan pengelolaan keuangan serta dapat menerima dengan baik inovasi produk yang perbankan berikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah *financial technology* dan literasi keuangan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BCA.

Penelitian ini bersifat kuantitatif dan data penelitian yang digunakan adalah data primer. Metode pengolahan data yang digunakan adalah dengan kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis dengan menggunakan SPSS versi 30.

Berdasarkan hasil pengujian dengan uji t menunjukkan bahwa variabel *Financial Technology* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah, terbukti dari nilai $T_{hitung} 4,581 > 1,984$ dan nilai $sig < 0,001 < 0,05$. Variable Literasi Keuangan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah, terbukti dari nilai $T_{hitung} 2,663 > 1,984$ dan nilai $sig 0,009 < 0,05$. Berdasarkan hasil pengujian dengan uji f menunjukkan bahwa variable *Financial Technology* dan Literasi Keuangan secara simultan berpengaruh terhadap variable Kepuasan Nasabah, terbukti dari nilai $F_{hitung} 32,614 > 3,939$ dan nilai $sig = 0,001 < 0,05$.

Kata kunci: *Financial Technology*, Literasi Keuangan, Kepuasan Nasabah

Full Name : Avioleta Hanny
NIM : 62201021002143
Thesis Title : The Influence of Financial Technology and Financial Literacy on Customer Satisfaction at BCA Bank (Community Case Study New Market Environment)

ABSTRACT

The rapid development of digitization from year to year brings significant changes to people's lives, thus encouraging many companies to develop their innovations by taking advantage of this digitalization opportunity. In banking, there are many products and services that have utilized technology to assist the public in transactions, such as the use of BCA Mobile as a financial technology bank. Good financial literacy from the community can enhance the quality of financial usage and management, as well as the ability to accept innovations in products offered by banks. The aim of this research is to determine whether financial technology and financial literacy have an impact on customer satisfaction at BCA.

This research is quantitative in nature and the research data used is primary data. The data processing method used is through a questionnaire distributed to 100 respondents. Sampling techniques using non-probability sampling methods with purposive sampling. This research uses data analysis techniques for instrument testing, classical assumption testing, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing using SPSS version 30.

Based on the results of the T-test, it shows that the Financial Technology variable has an impact on Customer Satisfaction, proven by the calculated T_{value} of $4.581 > 1.984$ and a significance value of $< 0.001 < 0.05$. The Financial Literacy variable also affects Customer Satisfaction, evidenced by the calculated T_{value} of $2.663 > 1.984$ and a significance value of $0.009 < 0.05$. Based on the results of the F-test, it shows that the Financial Technology and Financial Literacy variables simultaneously impact the Customer Satisfaction variable, proven by the calculated F_{value} of $32.614 > 3.939$ and a significance value of $= 0.001 < 0.05$.

Keywords: Financial Technology, Financial Literacy, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur bagi Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan kasih dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Financial Technology* dan Literasi Keuangan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA (Studi Kasus Masyarakat Lingkungan Pasar Baru)”**. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan studi jenjang Strata 1 (S1) jurusan Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Penulis menyadari bahwa dengan keterbatasan waktu dan keterbatasan berbagai sarana penunjang yang dimiliki menjadi kendala untuk menyelesaikan skripsi ini, namun berkat kehendak-Nya serta dukungan dan bantuan dari berbagai pihak akhirnya semua permasalahan dapat penulis lalui, terutama berkat bimbingan dan masukan dari pembimbing skripsi ini.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Mildy Rifai, S.E selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, MS selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan baik.
3. Bapak Dr. (Cand) Eko Yuliawan, S.E, M.Si selaku Wakil Ketua I Cabang Jatiwaringin Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
4. Bapak Israfil Munawarah, S.E, M.Ak selaku Ketua Jurusan Akuntansi yang terus berusaha untuk memajukan Prodi Akuntansi.
5. Ibu Anessa Musfitria, SE, M.Si, M.S.Ak selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Akuntansi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
8. Kedua orang tua, Papa Yanto dan Mama tercinta Yekti Handayani yang senantiasa memberikan kasih sayang, dukungan penuh dalam hal apapun, dan doanya kepada penulis.
9. Teman-teman seperjuangan satu bimbingan Aryo, Anika, Clara, Della, Mariyam serta teman-teman akuntansi yang tidak bisa disebutkan satu - persatu. Terima kasih atas dorongan semangat dan kebersamaan yang tidak terlupakan.
10. Terakhir, tapi yang terpenting, aku ingin berterima kasih padaku karena telah percaya padaku, aku ingin berterima kasih padaku karena telah melakukan semua kerja keras ini, aku ingin berterima kasih padaku karena tidak pernah libur, aku ingin berterima kasih padaku karena tidak pernah menyerah, aku ingin berterima kasih padaku karena selalu memberi dan berusaha memberi lebih dari yang aku terima, aku ingin berterima kasih padaku karena berusaha melakukan lebih banyak hal benar daripada salah, aku ingin berterima kasih padaku karena selalu menjadi diriku sendiri setiap saat.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini belum sempurna karena keterbatasan pengetahuan, wawasan dan pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini, dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri maupun mereka yang membacanya.

Terima Kasih.

Penulis, 12 Juli 2025

(Avioleta Hanny)

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.5.1 Maksud Penelitian	6
1.5.2 Tujuan Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Teori Perilaku Keuangan (<i>Behavioral Finance Theory</i>)	8
2.1.2 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	8
2.2 <i>Financial Technology (Fintech)</i>	9
2.2.1 Pengertian <i>Financial Technology (Fintech)</i>	9
2.2.2 Kelebihan dan Kekurangan <i>Financial Technology</i>	10
2.2.3 <i>Mobile Banking</i>	11
2.3 Literasi Keuangan	11
2.3.1 Pengertian Literasi Keuangan	11
2.3.2 Tujuan dan Manfaat Literasi Keuangan	12
2.3.3 Aspek Literasi Keuangan	12

2.4 Kepuasan Nasabah	13
2.4.1 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	13
2.4.2 Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah	13
2.4.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan	14
2.5 Penelitian Terdahulu	15
2.6 Kerangka Pemikiran	16
2.7. Hipotesis.....	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	17
3.1 Desain dan Jenis Penelitian	17
3.2 Objek, Jadwal dan Lokasi Penelitian	17
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian	17
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	18
3.4.1 Populasi	18
3.4.2 Sampel	18
3.5 Operasional Variabel	19
3.6 Metode Pengumpulan Data	20
3.7 Metode Pengolahan atau Analisis Data	21
3.7.1 Uji Instrumen	21
3.7.1.1 Uji Validitas.....	21
3.7.1.2 Uji Reliabilitas	22
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	22
3.7.2.1 Uji Normalitas.....	22
3.7.2.2 Uji Multikolinieritas.....	23
3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	23
3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda	23
3.7.4 Uji Hipotesis	24
3.7.4.1 Uji F (Simultan)	24
3.7.4.2 Uji T (Parsial).....	25
3.7.4.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	26
BAB IV PEMBAHASAN.....	27
4.1 Gambaran Subjek Penelitian	27
4.1.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	27
4.1.2 Geografi dan Batas Wilayah	28

4.1.3 Struktur Organisasi	28
4.1.4 Visi dan Misi.....	30
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	30
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	30
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	31
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah BCA	31
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna Fasilitas BCA Mobile ..	32
4.3 Uji Instrumen Penelitian.....	32
4.3.1 Uji Validitas	32
4.3.2 Uji Reliabilitas	34
4.4 Uji Asumsi Klasik	34
4.4.1 Uji Normalitas	34
4.4.2 Uji Multikolinearitas.....	36
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	37
4.5 Analisis Regresi Berganda.....	38
4.6 Uji Hipotesis.....	39
4.6.1 Uji F (Simultan).....	39
4.6.2 Uji T (Parsial).....	39
4.6.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	40
4.7 Pembahasan	41
4.7.1 Pengaruh <i>Financial Technology</i> terhadap Kepuasan Nasabah masyarakat lingkungan Pasar Baru.....	41
4.7.2 Pengaruh Literasi Keuangan terhadap Kepuasan Nasabah masyarakat lingkungan Pasar Baru.....	41
4.7.3 Pengaruh <i>Financial Technology</i> dan Literasi Keuangan Terhadap Kepuasan Nasabah.....	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	43
5.1 Kesimpulan.....	43
5.2 Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA.....	45
LAMPIRAN.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3. 1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	17
Tabel 3. 2 Jumlah Penduduk	18
Tabel 3. 3 Tabel Deskripsi Variabel	20
Tabel 3. 4 Skala Likert	21
Tabel 3. 5 Tabel R dari 90-100.....	22
Tabel 3. 6 Tabel F Uji F dari 91-100.....	24
Tabel 3. 7 Tabel T Uji T dari 91-100.....	25
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas	33
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas	34
Tabel 4. 3 Hasil Uji Normalitas (Histogram).....	35
Tabel 4. 4 Hasil Uji Normalitas (P-P Plot).....	35
Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas (<i>Kolmogorov Smirnov</i>).....	36
Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	36
Tabel 4. 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji <i>Glejser</i>).....	37
Tabel 4. 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas (<i>Scatterplot</i>)	37
Tabel 4. 9 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	38
Tabel 4. 10 Hasil Uji F (Simultan).....	39
Tabel 4. 11 Hasil Uji T (Parsial).....	40
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Mobile Banking Terpopuler 2024	1
Gambar 1. 2 Indeks Literasi Keuangan 2024.....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	16
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	28
Gambar 4. 2 Deskripsi Usia Responden	30
Gambar 4. 3 Deskripsi Pekerjaan Responden.....	31
Gambar 4. 4 Deskripsi Lama Menjadi Nasabah BCA Responden	31
Gambar 4. 5 Deskripsi Pengguna Fasilitas BCA Mobile Responden.....	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	48
Lampiran 2 Barcode Link Kuesioner.....	51
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	52
Lampiran 4 Tabel R	62
Lampiran 5 Tabel F.....	62
Lampiran 6 Tabel T.....	62
Lampiran 7 Hasil Output SPSS Uji Validitas.....	63
Lampiran 8 Hasil Output SPSS Uji Reliabilitas	66
Lampiran 9 Hasil Output SPSS Uji Normalitas.....	66
Lampiran 10 Hasil Output SPSS Uji Multikolinearitas	68
Lampiran 11 Hasil Output SPSS Uji Heteroskedastisitas	68
Lampiran 12 Hasil Output SPSS Uji F (Simultan)	68
Lampiran 13 Hasil Output SPSS Uji T (Parsial).....	69
Lampiran 14 Hasil Output SPSS Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	69