



**PENGARUH LAYANAN KOMUNIKASI DIGITAL TERHADAP
PENINGKATAN MINAT NASABAH BERTRANSAKSI DI
MOBILE BANKING BNI**

(Survei : BNI Cabang Mega Kuningan)

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

Ayu Nandhira Dewi

44222120015

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2025



**PENGARUH LAYANAN KOMUNIKASI DIGITAL TERHADAP
PENINGKATAN MINAT NASABAH BERTRANSAKSI DI MOBILE
BANKING BNI**

(Survei : BNI Cabang Mega Kuningan)

TUGAS AKHIR

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Ayu Nandhira Dewi
44222120015

PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2025

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ayu Nandhira Dewi

NIM : 44222120015

Program Studi : Public Relations

Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Layanan Komunikasi Digital Terhadap Peningkatan Minat Nasabah Bertransaksi di Mobile Banking BNI

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.



Jakarta, 22 Desember 2025



Ayu Nandhira Dewi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : AYU NANDHIRA DEWI

NIM : 44222120015

Program Studi : PUBLIC RELATIONS

Bidang Studi : ILMU KOMUNIKASI

Dengan judul “Pengaruh Layanan Komunikasi Digital Terhadap Peningkatan Minat Nasabah Bertransaksi di Mobile Banking BNI”, telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 30 Desember 2025, didapatkan nilai persentase sebesar 24%.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 30 Desember 2025
Administrator Turnitin



Rizki Agustin. S.Kom

KAMPUS MENARA BHAKTI

Jl. Raya Meruya Selatan No. 01, Kembangan, Jakarta Barat 11650
Telp 021-5840815 / 021-5840816 (Hunting). Fax 021-584 0813
<http://www.mercubuana.ac.id>, e-mail: umb@mercubuana.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

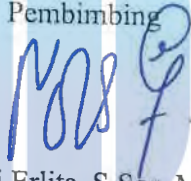
Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Ayu Nandhira Dewi
NIM : 44222120015
Program Studi : Public Relations
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Layanan Komunikasi Digital Terhadap Peningkatan Minat Nasabah Bertransaksi di Mobile Banking BNI

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

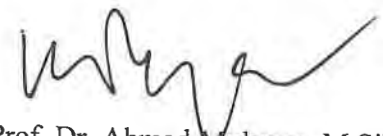
Disahkan oleh:

Pembimbing

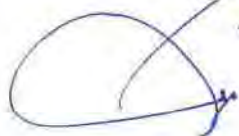

Novi Erlita, S.Sos, M.A
NIDN/NUPTK: 0309118502

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, 22 Desember 2025
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi


(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)
NIDN/NUPTK : 0318116602

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


(Dr. Farid Hamid, M.Si)
NIDN/NUPTK : 0301117301

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Penulisan skripsi ini dilatarbelakangi oleh perkembangan perbankan digital yang menuntut perusahaan untuk menghadirkan layanan komunikasi digital yang efektif dalam meningkatkan minat nasabah. Penulis menyadari bahwa proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai tantangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, skripsi ini disusun dengan mengacu pada kaidah akademik serta data penelitian yang diperoleh secara empiris. Harapan penulis, penelitian ini dapat memberikan kontribusi baik secara akademis maupun praktis dalam bidang ilmu komunikasi, khususnya komunikasi digital perbankan.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan penelitian tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan kontribusi secara langsung maupun tidak langsung. Dukungan yang diberikan sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Baik dukungan akademik, moral, maupun emosional menjadi motivasi tersendiri bagi penulis. Tanpa adanya bantuan tersebut, skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan baik. Adapun pihak-pihak yang telah membantu penulis adalah sebagai berikut :

1. Ucapan terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada dosen pembimbing, Ibu Novi Erlita, S.Sos., M.A. Bimbingan, masukan, dan arahan beliau sangat membantu penulis dalam menyusun skripsi secara sistematis dan akademis. Setiap saran yang diberikan menjadi panduan berharga bagi penulis dalam memperbaiki penelitian ini. Terima kasih atas waktu dan pikiran yang sudah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dekan Universitas Mercu Buana yang telah memberikan dukungan institusional serta fasilitas akademik selama penulis menempuh pendidikan. Dukungan tersebut sangat berarti bagi kelancaran proses belajar dan penelitian penulis. Kehadiran fasilitas yang memadai menjadi salah satu faktor penting dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Terima kasih juga penulis sampaikan kepada Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, khususnya Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi. Bimbingan dan arahan yang diberikan selama perkuliahan sangat membantu penulis dalam memahami ilmu komunikasi secara mendalam. Terima kasih juga atas bimbingan dalam menyelesaikan skripsi penulis. Kehadiran beliau menjadi motivasi tersendiri bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Ibu Siti Muslichatul Mahmudah, S.I.Kom., M.I.Kom selaku Ketua Sidang. Evaluasi dan masukan yang diberikan selama proses akademik sangat membantu penulis untuk memperbaiki kualitas skripsi. Bimbingan tersebut memberikan wawasan baru yang memperkaya pengetahuan penulis.
5. Terima kasih penulis sampaikan kepada seluruh dosen Universitas Mercu Buana, khususnya dosen Program Studi Ilmu Komunikasi. Ilmu, pengalaman, dan wawasan yang diberikan selama perkuliahan menjadi bekal penting bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

6. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada para responden penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner. Partisipasi bapak/ibu sangat penting dalam kelancaran dan keberhasilan penelitian ini. Tanpa dukungan bapak/ibu, penelitian ini tidak dapat terlaksana dengan baik.
7. Ucapan terima kasih sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada seluruh keluarga yang turut mendoakan tanpa henti dalam setiap langkah penulis, khususnya kedua orang tua penulis yang sudah memberikan dukungan moral dan material selama perkuliahan. Secara khusus juga penulis sampaikan banyak terima kasih kepada kakak penulis, yang selalu siaga dalam memberikan bantuan, baik dalam bentuk waktu, tenaga, pikiran, bahkan turut membantu menyelesaikan tugas-tugas perkuliahan yang sulit dikerjakan sendiri. Terima kasih telah membimbing dan mengajari penulis terutama dalam penyusunan skripsi ini.
8. Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada pasangan penulis MZF yang telah memberikan dukungan, pengertian, dan semangat selama proses penyusunan skripsi. Kehadiran dan motivasi yang diberikan membantu penulis tetap fokus dan konsisten menyelesaikan penelitian. Setiap dukungan yang diberikan menjadi dorongan emosional yang sangat berarti.
9. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada teman-teman kuliah khususnya ketiga sahabat penulis sejak awal perkuliahan dan juga teruntuk sahabat kecil penulis selama 17 tahun. Dukungan, semangat, dan kebersamaan yang selalu diberikan membuat proses penyusunan skripsi lebih menyenangkan dan bermakna. Kehadiran mereka menjadi sumber motivasi dan inspirasi bagi penulis.
10. Terakhir penulis juga ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada diri sendiri atas perjuangan yang telah dilakukan. Meskipun disibukkan dengan pekerjaan, penulis tetap berkomitmen untuk menyelesaikan perkuliahan tepat waktu. Kesabaran, ketekunan, dan kerja keras menjadi kunci keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi langkah awal bagi penulis untuk menapaki jenjang karier dan kehidupan yang lebih baik.

Jakarta, 07 November 2025



Ayu Nandhira Dewi

44222120015



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ayu Nandhira Dewi

NIM : 44222120015

Program Studi : Public Relations

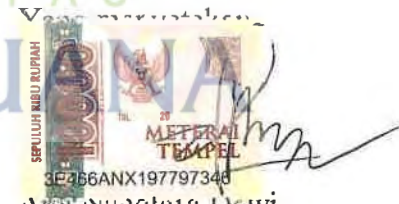
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Layanan Komunikasi Digital Terhadap Peningkatan Minat Nasabah Bertransaksi di Mobile Banking BNI

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 22 Desember 2025
UNIVERSITAS
MERCU BUANA
3E366ANX197797346
Ayu Nandhira Dewi



ABSTRAK

Nama : Ayu Nandhira Dewi
NIM : 44222120015
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pengaruh Layanan Komunikasi Digital Terhadap Peningkatan Minat Nasabah Bertransaksi di Mobile Banking BNI (Survei : BNI Cabang Mega Kuningan).
Pembimbing : Novi Erlita, S.Sos, MA

Perkembangan perbankan digital mendorong bank untuk meningkatkan kualitas layanan komunikasi digital guna membangun minat nasabah bertransaksi melalui BNI Mobile Banking. Penelitian ini didukung oleh teori Human-Computer Interaction (HCI), model AIDA, serta penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa komunikasi digital berpengaruh terhadap minat dan perilaku nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan paradigma positivistik melalui survei terhadap 100 responden pengguna aktif BNI Mobile Banking. Hasil analisis menunjukkan bahwa layanan komunikasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,512. Penelitian ini menyimpulkan bahwa layanan komunikasi digital yang responsif dan informatif mampu meningkatkan minat nasabah serta menjadi dasar pengembangan strategi komunikasi digital perbankan.

Kata kunci : Layanan Komunikasi Digital, Minat Nasabah, Mobile Banking BN

ABSTRACT

Name : Ayu Nandhira Dewi

Student ID : 44222120015

Major : Communication Science

Title : The Influence of Digital Communication Services on Increasing Customer Interest in Mobile Banking Transactions at BNI (Survey: BNI Mega Kuningan Branch)

Lecturer : Novi Erlita, S.Sos. MA

The rapid development of digital banking encourages banks to improve the quality of digital communication services to enhance customers' transaction intentions through BNI Mobile Banking. This study is supported by the Human–Computer Interaction (HCI) theory, the AIDA model, and previous studies indicating that digital communication significantly influences customer interest and behavior. A quantitative approach with a positivist paradigm was employed using a survey of 100 active BNI Mobile Banking users. The results indicate that digital communication services have a positive and significant effect on customers' transaction intentions, with a coefficient of determination of 0.512. This study concludes that responsive and informative digital communication services can increase customers' interest and serve as a basis for developing digital banking communication strategies.

Keywords : Digital Communication Service, Customer Interest, Mobile Banking BNI.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	0
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Praktis	8
1.4.2 Manfaat Teoritis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10

2.1.1 Novelty Penelitian.....	16
2.2 Kajian Teoritis	17
2.2.1 Teori Digital Customer Experience.....	17
2.2.2 Teori Human Computer Interaction (HCI).....	21
2.2.3 Teori AIDA (Attention, Interest, Desire, and Action).....	24
2.3 Hipotesis Teori	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	28
3.1 Paradigma Penelitian	28
3.2 Metode Penelitian	29
3.2.1 Periodisasi Penelitian.....	29
3.3 Populasi dan Sampel.....	30
3.3.1 Populasi	30
3.3.2 Sampel	31
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel	31
3.3.4 Alokasi Sampel.....	32
3.4 Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep	32
3.4.1 Definisi Konsep	32
3.4.2 Operasionalisasi Konsep.....	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.5.1 Data Primer.....	39
3.5.2 Data Sekunder.....	39
3.5.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	40
3.6 Teknik Analisis Data.....	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	43
4.2 Hasil Penelitian.....	45
4.2.1 Karakteristik Responden.....	45
4.2.2 Deskripsi Jawaban Responden.....	48
4.2.3 Analisis Data.....	56
4.3 Pembahasan	63
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1 Simpulan.....	73
5.2 Saran.....	75
5.2.1 Saran Akademis.....	75
5.2.2 Saran Praktis	75
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN	80
Lampiran 1 Kuesioner	80
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	82
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian.....	85
Lampiran 4 Surat Balasan Izin Penelitian	86
Lampiran 5 Curriculum Vitae.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penetian Terdahulu.....	12
Tabel 3 1 Periodisasi Penelitian	30
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Konsep	35
Tabel 4. 1 Pengujian Karakteristik Jenis Kelamin	46
Tabel 4. 2 Pengujian Karakteristik Usia.....	46
Tabel 4. 3 Pengujian Karakteristik Pekerjaan	47
Tabel 4. 4 Pengujian Karakteristik Lama Menggunakan BNI Mobile Banking	47
Tabel 4. 5 Pengujian Karakteristik Variabel X1	48
Tabel 4. 6 Pengujian Karakteristik Variabel X2	49
Tabel 4. 7 Pengujian Karakteristik Variabel X3	50
Tabel 4. 8 Pengujian Karakteristik Variabel X4	50
Tabel 4. 9 Pengujian Karakteristik Variabel X5.....	51
Tabel 4. 10 Pengujian Karakteristik Variabel X6.....	51
Tabel 4. 11 Pengujian Karakteristik Variabel X7.....	52
Tabel 4. 12 Pengujian Karakteristik Variabel X8.....	52
Tabel 4. 13 Pengujian Karakteristik Variabel X9.....	53
Tabel 4. 14 Pengujian Karakteristik Variabel Y1.....	54
Tabel 4. 15 Pengujian Karakteristik Variabel Y2.....	54
Tabel 4. 16 Pengujian Karakteristik Variabel Y3.....	55
Tabel 4. 17 Pengujian Karakteristik Variabel Y4.....	55
Tabel 4. 18 Pengujian Karakteristik Variabel Y5.....	56

Tabel 4. 19 Pengujian Karakteristik Variabel Y6.....	56
Tabel 4. 20 Uji Validitas Variabel Layanan komunikasi digital	57
Tabel 4. 21 Uji Validitas Variabel Minat nasabah	58
Tabel 4.22 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	59
Tabel 4. 23 Hasil Pengujian Analisis Regresi Linear Sederhana	60
Tabel 4. 24 Hasil Pengujian Hipotesis.....	62
Tabel 4. 25 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi.....	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	80
Lampiran 2 Tabulasi Data	82
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian	85
Lampiran 4 Surat Balasan Izin Penelitian	86
Lampiran 5 Curriculum Vitae	87

