

ANALISIS *BEHAVIORAL INTENTION* DAN *USE BEHAVIOR* PADA PENGGUNA APLIKASI BLU BY BCA DIGITAL

MUHAMMAD DIVAL



**SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Analisis *Behavioral Intention* dan *Use Behavior* pada Pengguna Aplikasi blu by BCA Digital” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2026

Muhammad Dival
K1401221058



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



ABSTRAK

MUHAMMAD DIVAL. Analisis *Behavioral Intention* dan *Use Behavior* pada Pengguna Aplikasi blu by BCA Digital. Dibimbing oleh KHAIRIYAH KAMILAH.

Transformasi perbankan digital mendorong persaingan ketat antar penyedia *digital banking*, sementara pertumbuhan pengguna blu by BCA Digital masih menghadapi tantangan. Penelitian ini menganalisis faktor yang memengaruhi *behavioral intention* dan *use behavior* pengguna blu by BCA Digital. Data diperoleh dari 240 pengguna melalui *convenience* dan *purposive sampling*, kemudian dianalisis menggunakan PLS-SEM berbasis UTAUT2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *behavioral intention* dipengaruhi oleh *hedonic motivation*, *price value*, *facilitating condition*, dan *performance expectancy*, sedangkan *use behavior* dipengaruhi oleh *habit* dan *behavioral intention*. Implikasi manajerial meliputi pemanfaatan kepercayaan terhadap BCA Group melalui kampanye taktis, pengembangan fitur gamifikasi *bluMission*, pemberian insentif finansial berbasis saldo mengendap pada *bluSaving* dan *bluDeposit*, aktivasi promo bersama mitra *lifestyle*, optimalisasi pengalaman transaksi QRIS yang *seamless* guna memperkuat *habit*, serta perluasan ekosistem *Banking-as-a-Service* dan pemanfaatan fitur *bluGether*, *split bill*, dan *bluUnion* untuk meningkatkan akuisisi, retensi, dan pertumbuhan pengguna.

Kata kunci: *behavioral intention*, blu by BCA Digital, *digital banking*, *use behavior*, UTAUT2

ABSTRACT

MUHAMMAD DIVAL. Analysis of Behavioral Intention and Use Behavior on the blu by BCA Digital Application User. Supervised by KHAIRIYAH KAMILAH.

Digital banking transformation has intensified competition among digital banking providers, while user growth at blu by BCA Digital continues to face challenges. This study analyzes the factors influencing users' *behavioral intention* and *use behavior* toward blu by BCA Digital. Data were collected from 240 users through *convenience* and *purposive sampling* techniques and analyzed using PLS-SEM based on the UTAUT2 model. The results indicate that *behavioral intention* is influenced by *hedonic motivation*, *price value*, *facilitating condition*, and *performance expectancy*, while *use behavior* is driven by *habit* and *behavioral intention*. Managerial implications include leveraging public trust in the BCA Group through tactical marketing campaigns, developing the *bluMission* gamification feature, providing financial incentives linked to balances maintained in *bluSaving* and *bluDeposit*, activating joint promotions with *lifestyle* partners, optimizing seamless QRIS transaction experiences to strengthen *habit*, and expanding the *Banking-as-a-Service* ecosystem through features such as *bluGether*, *split bill*, and *bluUnion* to enhance user acquisition, retention, and growth.

Keywords : *behavioral intention*, blu by BCA Digital, *digital banking*, *use behavior*, UTAUT2

ANALISIS *BEHAVIORAL INTENTION* DAN *USE BEHAVIOR* PADA PENGGUNA APLIKASI BLU BY BCA DIGITAL

MUHAMMAD DIVAL

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Sekolah Bisnis

**SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

1. Dr. Ir. Popong Nuryahati, M.M.
2. Dr. Asep Taryana, S.T.P., M.M.



Judul Skripsi : Analisis *Behavioral Intention* dan *Use Behavior* pada Pengguna Aplikasi blu by BCA Digital

Nama : Muhammad Dival

NIM : K1401221058

Disetujui oleh

Pembimbing :
Khairiyah Kamilah, S.E.,M.Si.

Diketahui oleh

Ketua Program Studi :
Dr. Siti Jahroh, B.Sc, M.Sc.
NIP. 197711262008122001

Tanggal Ujian: 22 Juli 2026

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Maret 2026 sampai bulan Juli 2026 ini ialah Analisis niat dan perilaku penggunaan teknologi pada layanan perbankan digital, dengan judul “Analisis *Behavioral Intention* dan *Use Behavior* pada Pengguna Aplikasi blu by BCA Digital”.

Penyusunan karya ilmiah ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, ungkapan terima kasih sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada:

1. Ibu Khairiyah Kamilah, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang dengan sepenuh hati memberikan kesempatan, arahan, ilmu, motivasi, serta kesabaran dalam membimbing penulis hingga selesainya skripsi ini.
2. Ibu Dr. Ir. Popong Nurhayati, M.M dan Bapak Dr. Asep Taryana, S.T.P., M.M. selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan kritik yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.
3. Teristimewa untuk Mama, Ayah, Adek Luna, Adek Ridzieq, dan seluruh keluarga besar yang sangat penulis sayangi, yang senantiasa mendukung setiap keputusan penulis serta selalu mengiringi langkah penulis dengan doa, motivasi, dukungan, dan kasih sayang yang tulus dalam perjalanan hidup penulis.
4. Seluruh dosen dan staf Sekolah Bisnis, IPB University atas bekal ilmu, motivasi, saran, masukan dan bantuan administratif selama masa perkuliahan.
5. Beasiswa Pendidikan Indonesia yang telah mendukung pendanaan kuliah penulis selama masa perkuliahan S1 di IPB University.
6. PT Bank Digital BCA, selaku perusahaan tempat penulis menjalani masa magang yang telah memberikan banyak kesempatan, ilmu, dukungan, pengalaman dan izin untuk dijadikan studi kasus dari skripsi ini.
7. Amanda Citra Lestari yang senantiasa memberikan dukungan, doa, semangat, apresiasi, serta menjadi *partner* diskusi terbaik yang selalu memberikan masukan berharga, menemani dalam setiap suka maupun duka, dan memotivasi penulis untuk terus berkembang.
8. Jul, Bay, Dhendha, Fonda, Jaya, Pras, Sesil dan teman-teman SS08 yang selalu membantu dan berjuang bersama menyelesaikan masa perkuliahan di IPB University.
9. Nicho, Bang Mael, Ko Keju, Kak Gabe, Kak Disa, Ko Kend, Ko Yuvens, Ko Yudha, Will, Vanya, Gaby, El dan seluruh teman-teman serta rekan di PT Bank Digital BCA yang senantiasa mendukung selama masa magang.
10. Mas Rio, Mas Rolin dan Kak Fira selaku mentor yang selalu mendukung selama masa magang di Aerofood Indonesia.
11. Seluruh teman-teman BEM KM IPB 2025, GENUS 2023 & 2024, AIESEC in IPB, MOKU Ferment House, tim PKM-K Skopuk, AIESEC in IPB, KKNT Lebak Harjo dan seluruh teman-teman Sekolah Bisnis 59 yang telah membantu penulisan karya ilmiah ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Bogor, Agustus 2026

Muhammad Dival



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University



DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	ix
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat	5
1.5 Ruang Lingkup	5
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 <i>Behavioral Intention</i> dalam Penggunaan Teknologi	7
2.2 <i>Digital Banking</i> (Layanan Perbankan Digital)	7
2.3 Peningkatan Jumlah Pengguna	7
2.4 <i>Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2</i> (UTAUT2)	9
2.5 Hipotesis Penelitian	13
2.6 Alur Penelitian	17
III METODE	19
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	19
3.2 Jenis dan Sumber Data	19
3.3 Metode Pengambilan Sampel	19
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data	20
3.5 Variabel dan Indikator Penelitian	25
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Perilaku Penggunaan Aplikasi blu by BCA Digital dan Karakteristik Responden	27
4.2 Perilaku Pengguna berdasarkan Responden Penelitian	29
4.3 Analisis <i>Behavioral Intention</i> dan <i>Use Behavior</i> Pengguna blu by BCA Digital	31
4.4 Pembahasan Temuan Penelitian	35
4.5 Implikasi Manajerial	40
V SIMPULAN DAN SARAN	47
5.1 Simpulan	47
5.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	49
RIWAYAT HIDUP	53



DAFTAR TABEL

1	Bobot nilai pengukuran skala Likert	20
2	Rentang kriteria penilaian statistik deskriptif	21
3	Hasil uji MICOM step 2 moderator <i>gender</i>	23
4	Variabel dan indikator	25
5	Karakteristik demografi responden	28
6	Hasil analisis jawaban terbuka mengenai perilaku dan preferensi pengguna aplikasi blu by BCA Digital	30
7	Hasil statistik deskriptif variabel penelitian	31
8	Hasil uji validitas konvergen	33
9	Hasil uji reliabilitas	33
10	Hasil uji validitas diskriminan	34
11	Hasil uji <i>R-Square</i> dan <i>Q-Square</i>	35
12	Hasil uji hipotesis	35
13	<i>Mean</i> dan <i>outer loading</i> variabel <i>facilitating condition</i>	41
14	<i>Mean</i> dan <i>outer loading</i> variabel <i>social influence</i>	41
15	<i>Mean</i> dan <i>outer loading</i> variabel <i>hedonic motivation</i>	42
16	<i>Mean</i> dan <i>outer loading</i> variabel <i>habit</i>	43
17	<i>Mean</i> dan <i>outer loading</i> variabel <i>performance expectancy</i>	43
18	<i>Mean</i> dan <i>outer loading</i> variabel <i>behavioral intention</i>	44
19	<i>Mean</i> dan <i>outer loading</i> variabel <i>price value</i>	45

DAFTAR GAMBAR

1	Pertumbuhan jumlah perusahaan <i>fintech</i> di Indonesia (2011-2022)	2
2	Perbandingan jumlah pertumbuhan pengguna blu by BCA Digital, bank Jago dan SeaBank	3
3	<i>Metric AARRR</i>	8
4	<i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2</i>	9
5	Model penelitian awal	10
6	Alur Penelitian	18
7	Model penelitian akhir	24
8	Tampilan Aplikasi blu by BCA Digital, Fitur dan Layanan <i>BaaS</i> di Aplikasi Mitra	27

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.