

PENGARUH FAKTOR MODEL UTAUT2 TERHADAP NIAT DAN PERILAKU PENGGUNAAN *SUPER APP* BYOND BY BSI DI KABUPATEN BOGOR

ADITYA HARVY MAULANA



**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@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.

PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Faktor Model UTAUT2 terhadap Niat dan Perilaku Penggunaan *Super App* BYOND by BSI di Kabupaten Bogor” 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 2025

Aditya Harvy Maulana
H2401211047



ABSTRAK

ADITYA HARVY MAULANA. Pengaruh Faktor Model UTAUT2 terhadap Niat dan Perilaku Penggunaan *Super App* BYOND by BSI di Kabupaten Bogor. Dibimbing oleh ALIM SETIAWAN SLAMET dan NUR HADI WIJAYA.

Transformasi digitalisasi perbankan mendorong lahirnya BYOND by BSI sebagai respons atas kebutuhan layanan keuangan syariah yang komprehensif. Namun, terdapat ketimpangan antara kesiapan infrastruktur dan tingkat partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan keuangan digital di Kabupaten Bogor. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis preferensi dan pengaruh model UTAUT2 terhadap niat dan perilaku penggunaan BYOND by BSI dengan persepsi keamanan sebagai variabel ekstensi. Penelitian dilakukan pada April hingga Juli 2025 menggunakan teknik pengambilan sampel *non-probability sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, motivasi hedonis, nilai harga, kebiasaan, dan persepsi keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap niat perilaku. Adapun niat perilaku, kebiasaan, dan persepsi keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap perilaku penggunaan.

Kata kunci: Transformasi digital perbankan, adopsi teknologi, BYOND by BSI, UTAUT2, persepsi keamanan

ABSTRACT

ADITYA HARVY MAULANA. The Influence of UTAUT2 Model Factors on the Behavioral Intention and Use Behavior of Using the BYOND by BSI Super App in Bogor Regency. Supervised by ALIM SETIAWAN SLAMET and NUR HADI WIJAYA.

The digital transformation of the banking sector has driven the emergence of BYOND by BSI as a response to the growing demand for comprehensive Sharia-compliant financial services. However, a disparity remains between infrastructural readiness and public participation in utilizing digital financial services in Bogor Regency. This study aims to analyze user preferences and examine the influence of the UTAUT2 model on behavioral intention and use behavior in adopting the Super App BYOND by BSI, with perceived security included as an extended construct. This research was conducted between April and July 2025 using a non-probability sampling approach. The findings reveal that performance expectancy, social influence, hedonic motivation, price value, habit, and perceived security have a significant positive effect on behavioral intention. Furthermore, behavioral intention, habit, and perceived security are shown to significantly influence use behavior.

Keywords: Digital banking transformation, technology adoption, BYOND by BSI, UTAUT2, perceived security



- 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.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2025
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

PENGARUH FAKTOR MODEL UTAUT 2 TERHADAP NIAT DAN PERILAKU PENGGUNAAN *SUPER APP* BYOND BY BSI DI KABUPATEN BOGOR

ADITYA HARVY MAULANA

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Manajemen

**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@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. rer. pol. Heti Mulyati, S.T.P., M.T.
- 2 Nur Hadi Wijaya, S.T.P., M.M.



@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.

Judul Skripsi : Pengaruh Faktor Model UTAUT2 terhadap Niat dan Perilaku
Penggunaan *Super App* BYOND by BSI di Kabupaten Bogor

Nama : Aditya Harvy Maulana
NIM : H2401211047

Disetujui oleh

Pembimbing 1:

Dr. Alim Setiawan Slamet, S.T.P., M.Si.

Pembimbing 2:

Nur Hadi Wijaya, S.T.P., M.M.

Diketahui oleh

Ketua Departemen Manajemen:

Dr. Eko Ruddy Cahyadi, S.Hut., M.M.
NIP 197811132006041001

Tanggal Ujian:
21 Agustus 2025

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan April – Juli 2025 ini ialah manajemen produksi dan operasi, dengan judul “Pengaruh Faktor Model UTAUT2 terhadap Niat dan Perilaku Penggunaan *Super App* BYOND by BSI di Kabupaten Bogor”.

Empat tahun masa studi ini tidak hanya menjadi ladang ilmu tetapi juga medan ujian mental, spiritual, dan emosional yang menempa penulis menjadi pribadi yang lebih sabar, tangguh, dan optimis. Setiap lembar proses ini membawa penulis pada titik pemahaman baru tentang bagaimana agar penulis dapat lebih menghargai waktu, menghormati proses, dan bersyukur atas sekecil apa pun pencapaian. Dibalik pencapaian ini, ada tangan tulus yang menguatkan di kala lelah dan doa dalam diam yang menjadi bahan bakar semangat. Dengan hati penuh syukur, penulis menyampaikan apresiasi yang tak terhingga kepada:

1. Orang tua dan keluarga tercinta yang selalu menjadi pelabuhan doa dan sumber kekuatan utama. Terima kasih atas cinta, restu, dan dukungan tanpa batas yang terus mengalir bahkan di saat penulis merasa ragu dan lelah.
2. Bapak Alim Setiawan Slamet dan Bapak Nur Hadi Wijaya selaku dosen pembimbing penulis. Setiap masukan dan pendampingan yang Bapak berikan menjadi sumber pembelajaran dan inspirasi bagi penulis.
3. Mba Dita selaku asisten Pak Alim yang menjadi penghubung antara penulis dan pembimbing. Terima kasih atas waktu, pengertian, dan bantuan yang sangat berarti dalam memperlancar proses bimbingan.
4. Rozak Uyub Faozan dan Rama Dhanofa Nugrohadhi sebagai sahabat penulis yang telah bersedia menampung dan menyediakan ruang bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi di saat penulis tidak lagi tinggal di Bogor. Kebaikan ini lebih dari sekadar tempat singgah, melainkan bentuk ketulusan yang akan penulis kenang dan syukuri selalu.
5. Caca, Devia, dan Mandy sebagai teman seperbimbingan penulis. Terima kasih telah sudah selalu siap sedia untuk saling mengingatkan dan berbagi semangat yang menjadikan perjalanan ini jauh lebih ringan dan bermakna.
6. Teman-teman Manajemen 58 yang membantu memberikan masukan, saran, serta pemahaman selama proses penyusunan skripsi.
7. Dan yang tak kalah penting, apresiasi yang tulus untuk diri sendiri. Terima kasih telah bertahan dan terus melangkah meski dalam kondisi yang tidak selalu ideal. Perjalanan ini adalah bukti bahwa keyakinan dan usaha akan selalu menemukan jalannya.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Agustus 2025

Aditya Harvy Maulana



@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.



DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	x
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan	6
1.4 Manfaat	6
1.5 Ruang Lingkup	7
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Teknologi Digital dalam Layanan Keuangan Syariah	8
2.2 <i>Super App Mobile Banking</i>	8
2.3 Adopsi Teknologi	9
2.4 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)</i>	10
2.5 Penelitian Terdahulu	20
2.6 Hipotesis Penelitian	21
METODE	23
3.1 Bagan Alir	23
3.2 Waktu dan Tempat	24
3.3 Jenis dan Sumber Data	24
3.4 Prosedur Kerja	24
3.5 Variabel Operasional	26
3.6 Metode Pengumpulan Data	28
3.7 Metode Penarikan Sampel	29
3.8 Metode Pengolahan dan Analisis Data	31
HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Gambaran Umum <i>Super App</i> BYOND by BSI	35
4.2 Analisis Deskriptif	36
4.3 Analisis SEM-PLS	42
4.4 Implikasi Manajerial	55
SIMPULAN DAN SARAN	58
5.1 Simpulan	58
5.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	68
RIWAYAT HIDUP	73



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.

DAFTAR TABEL

1	Indeks literasi dan inklusi keuangan perbankan konvensional dan perbankan syariah masyarakat Indonesia tahun 2025	2
2	Penelitian terdahulu	20
3	Skala likert	25
4	Variabel operasional	26
5	Ukuran sampel minimum	30
6	Karakteristik responden	36
7	Saran pengembangan fitur BYOND by BSI	41
8	Nilai <i>average variance extracted</i> (AVE)	44
9	Nilai <i>cronbach's alpha</i> dan <i>composite reliability</i>	45
10	Uji nilai R^2	46
11	<i>Effect size</i> (f^2)	47
12	Hasil <i>bootstrapping</i>	48
13	Implikasi manajerial	57

DAFTAR GAMBAR

1	Negara dengan populasi dewasa <i>unbanked</i> terbesar di dunia	1
2	Nilai transaksi <i>mobile banking</i> di Indonesia	2
3	Tujuh provinsi dengan nilai IMDI tertinggi di Indonesia tahun 2024	4
4	Kerangka model UTAUT2	11
5	Hipotesis penelitian	22
6	Bahan alir penelitian	23
7	Model penelitian	28
8	Hasil <i>pilot study</i>	30
9	Tampilan fitur BYOND by BSI	35
10	Lama penggunaan BYOND by BSI	38
11	Alasan memilih menggunakan BYOND by BSI	39
12	Fitur BYOND by BSI yang sering digunakan	40
13	Alasan untuk mempertimbangkan aplikasi <i>mobile banking</i> lain dibanding BYOND by BSI	40
14	Nilai <i>loading factor</i> pada model <i>path</i> sebelum <i>dropping</i>	43
15	Nilai <i>loading factor</i> pada model <i>path</i> setelah <i>dropping</i>	43

DAFTAR LAMPIRAN

1	Uji validitas <i>heterotrait-monotrait ratio</i> (HTMT)	74
2	Nilai <i>cross loading</i>	75
3	Hasil uji model fit	76
4	Nilai <i>inner VIF</i>	77