

ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA PADA APLIKASI BLU
BY BCA DENGAN MENGGUNAKAN MODEL *UNIFIED*
THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2

(UTAUT 2)

Nama Mahasiswa : Bella Nur Rafidah
NIM : 10201020
Dosen Pembimbing Utama : Arif Wicaksono Septyanto, S.Kom., M.Kom
Dosen Pembimbing Pendamping : Nursanti Novia Arisa, M.Kom.

ABSTRAK

Blu by BCA merupakan bank digital milik PT. Bank Digital BCA. Aplikasi Blu by BCA memiliki keunggulan lain dibandingkan dengan kompetitor yang lain yaitu terafiliasi dengan *e-commerce* Blibli, aplikasi CGV, dan aplikasi MRT-J. Namun, masih terdapat kendala pada penggunaan Blu by BCA seperti fitur yang kurang responsif serta terjadi kegagalan transfer ataupun top-up ewallet. Kemudian terdapat keluhan lain yakni saat menjalankan aplikasi masih terdapat *error* serta bug dan menyebabkan aplikasi sering tertutup dengan sendirinya, sehingga membutuhkan waktu yang lama. Oleh karena, itu dilakukan analisis menggunakan UTAUT 2 dengan model analisis PLS-SEM pada perangkat lunak SmartPLS untuk mengukur sampel yang besar dan model yang kompleks dengan 167 responden di Indonesia. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel yang mempengaruhi terhadap niat penggunaan aplikasi Blu by BCA yaitu *effort expectancy*, *facilitating conditions*, *hedonic motivation*, *price value*, *habit* dan *security*. Namun pada variabel *performance expectancy* dan *social influence*, tidak mempengaruhi terhadap niat penggunaan aplikasi Blu by BCA serta pada variabel moderat tidak berpengaruh terhadap niat dalam penggunaan aplikasi Blu by BCA. Adapun hasil dari rekomendasi yang didapatkan yaitu optimalisasi system untuk mempercepat proses transaksi, meningkatkan kemudahan dan keandalan pada aplikasi dengan peningkatan pada sisi tampilan agar lebih *user friendly* dengan navigasi dan tombol yang jelas, menjalin kerja sama dengan *influencer*, menambahkan fitur notifikasi pemberitahuan kepada pengguna jika *error* saat *login*, mengadakan program *rewards* yang dapat ditukarkan dengan diskon atau *cashback*, menyediakan fitur pengingat transaksi otomatis, memberikan edukasi berupa video informatif tentang tips menjaga keamanan.

Kata Kunci:

Bank Digital, Blu by BCA, Penerimaan Pengguna, SmartPLS, UTAUT 2.