

BAB II

DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

2.1 Profil Perusahaan

PT Bank Central Asia Tbk atau yang lebih familier dikenal dengan sebutan Bank BCA, merupakan salah satu dari bank swasta terkemuka yang berdiri di Indonesia. Bank BCA sendiri memiliki reputasi yang sangat kuat dalam sektor keuangan. Salah satu cara Bank BCA memperkuat posisi bisnisnya di sektor keuangan adalah dengan melakukan ekspansi bisnisnya dengan mendirikan anak perusahaan yang dapat memberikan solusi keuangan yang variatif terhadap calon maupun nasabah tetapnya. Bank BCA memiliki anak perusahaan yang memiliki berbagai fokus utama seperti misalnya, BCA Sekuritas yang berfokus terhadap ritel pasar uang, BCA Syariah yang berfokus terhadap kegiatan perbankan syariah, BCA Insurance yang berfokus terhadap asuransi, dan BCA Digital yang berfokus terhadap proses perbankan digital dengan konsep *branchless banking*.

BCA Digital merupakan anak perusahaan termuda yang dinaungi oleh PT Bank Central Asia Tbk, BCA Digital telah efektif beroperasi dengan meluncurkan aplikasi blu pada tahun 2021. blu by BCA Digital sebelumnya sudah lebih dulu berdiri pada tahun 1965 dan telah banyak mengalami perubahan nama. Pada 1965, blu by BCA Digital awalnya lahir sebagai sebuah bank perkreditan rakyat dengan nama PT Bank Rakjat Parahyangan. Nama ini kemudian berganti pada tahun 1982 menjadi PT Bank Pasar Rakyat Parahyangan dan berubah kembali pada tahun 1990

menjadi PT Bank Royal Indonesia. Nama ini bertahan hingga tahun 2019 sebelum akhirnya resmi diakuisisi oleh PT Bank Central Asia Tbk. pada tahun 2020.

blu merupakan aplikasi *mobile banking* dari BCA Digital yang dibangun untuk memberikan kemudahan dalam kegiatan transaksi finansial maupun non finansial melalui telepon genggam. blu by BCA Digital sendiri merupakan bagian dari bank digital yang mana berbeda dengan bank konvensional pada umumnya. Bank digital memiliki konsep *branchless banking* yang berarti merupakan pelayanan jasa keuangan atau kegiatan perbankan yang dilakukan tanpa adanya bantuan dari kantor cabang namun melibatkan sepenuhnya pada teknologi.

Pada perkembangannya, blu by BCA Digital sudah banyak mengalami perkembangan dalam usahanya menyediakan sebanyak mungkin solusi finansial dan non finansial dalam satu aplikasi telepon genggam. Secara garis besar adapun kegiatan yang dapat dilakukan melalui aplikasi blu by BCA Digital adalah pembukaan rekening secara daring, fitur pembuatan beberapa akun tabungan dalam 1 rekening, transaksi, investasi, pinjaman, hingga pembukaan asuransi.

2.2 Visi dan Misi Perusahaan

2.2.1 Visi

Menjadi bank digital utama pilihan masyarakat

2.2.2 Misi

1. Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah, dengan memanfaatkan teknologi tepat guna

2. Memberikan nilai tambah bagi para pemangku kepentingan

2.3 Logo

Logo merupakan identitas utama pada sebuah perusahaan yang berfungsi sebagai sebuah tanda pengenal. Adapun logo dari perusahaan BCA Digital dan aplikasi blu:

2.3.1 Logo Perusahaan



Gambar 2.1 Logo BCA Digital

Sumber: <https://bcadigital.co.id/> (2025)

2.3.2 Logo Aplikasi blu by BCA Digital



Gambar 2.2 Logo Aplikasi blu by BCA Digital

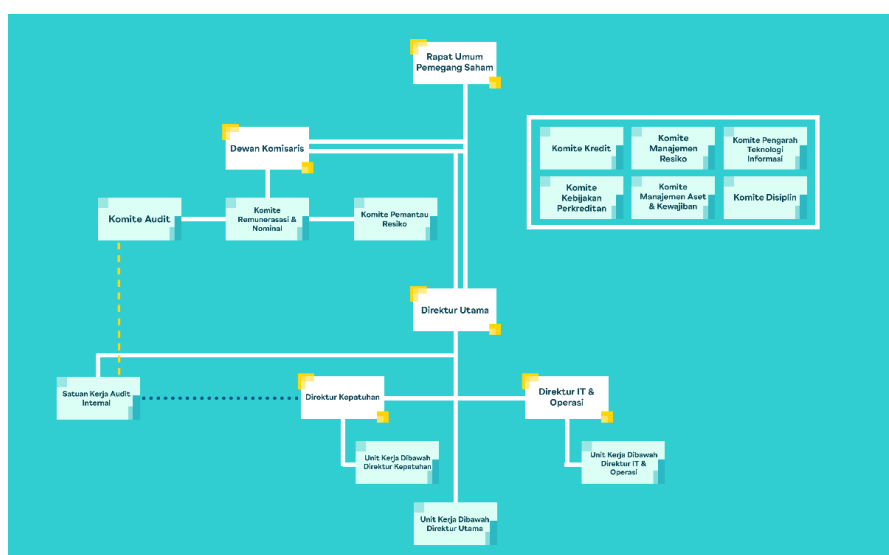
Sumber: <https://blubybcadigital.id/> (2025)

2.4 Struktur Organisasi

Dalam kegiatan operasional sebuah perusahaan sudah seharusnya memiliki struktur untuk mengatur serta mendukung efisiensi pekerjaan didalamnya. BCA Digital sendiri memiliki hasil keputusan Rapat Umum Pemegang Saham sebagai

landasan utamanya. Rapat Umum Pemegang Saham atau RUPS sendiri merupakan forum tertinggi yang dilaksanakan oleh perusahaan untuk mengambil keputusan penting yang menyangkut kepentingan perusahaan dan serta para *stakeholder* bersangkutan.

Setelah posisi Rapat Umum Pemegang Saham yang bersifat sebagai kebijakan, terdapat 4 posisi eksekutif utama yang berwenang sebagai kepala pada perusahaan ini. Adapun 4 posisi kepala tersebut terdiri atas Dewan Komisaris, Direktur Utama, Direktur Kepatuhan, serta Direktur IT & Operasi.



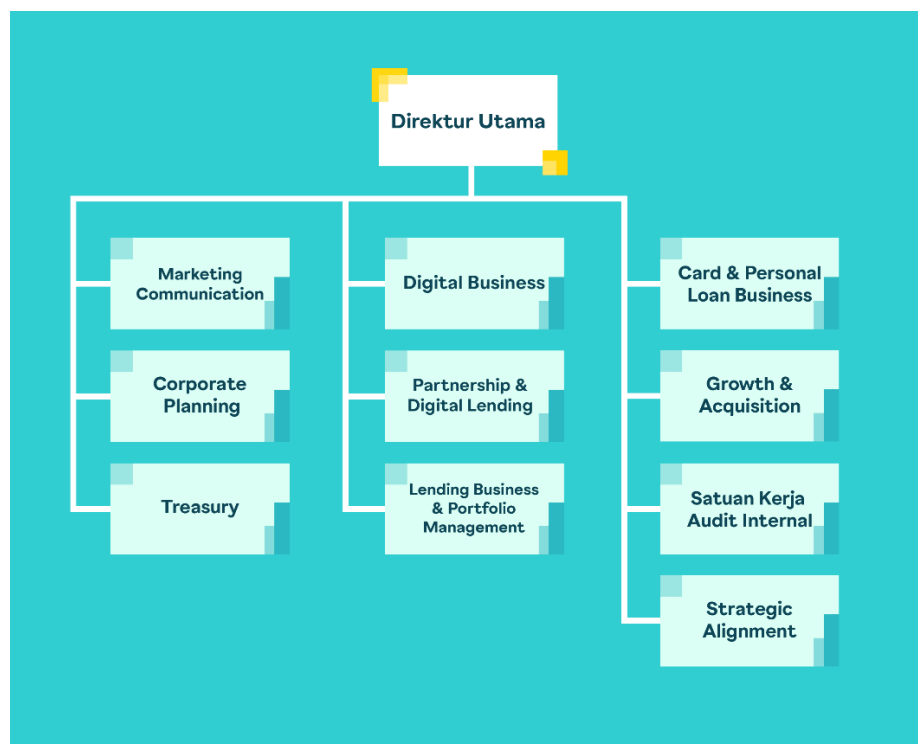
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi BCA Digital

Sumber: <https://bcadigital.co.id/profil/> (2025)

Dewan Komisaris sebagai posisi tertinggi serta pengawas direksi juga membawahi 3 komite secara langsung, yaitu Komite Audit, Komite Remunerasi & Nominal, serta Komite Pemantau Risiko. Pada bagian direksi, Direktur Utama memiliki posisi tertinggi sebagai pemimpin operasional unit kerja lainnya serta

berkolaborasi dan mengawasi pekerjaan milik Direktur Kepatuhan serta Direktur IT dan Operasi yang masing-masing hanya membawahi 1 unit kerja.

Terdapat 9 unit kerja yang dibawah oleh Direktur Utama sebagai dukungan dalam kegiatan operasional perusahaan Bank BCA Digital. Unit tersebut disebutkan lebih lanjut melalui Gambar 2. 4 Struktur Organisasi BCA Digital (2)



Gambar 2. 4 Struktur Organisasi BCA Digital (2)

Sumber: <https://bcadigital.co.id/profil/> (2025)

2.5 Fitur

Produk perbankan yang dimiliki oleh BCA Digital yang dikenal dengan nama blu by BCA Digital memiliki klaim sebagai platform perbankan yang dapat menyediakan berbagai solusi akan kebutuhan finansial penggunanya. blu by BCA Digital sendiri tidak hanya menyediakan fitur untuk menabung atau penyimpanan

uang, melainkan banyak terdapat fitur lainnya juga kunci utama kegiatan yang dapat dilakukan di platform aplikasi blu by BCA Digital adalah pembukaan atau penutupan tabungan, asuransi, pinjaman, serta akun investasi, serta melakukan kegiatan transaksi dan *monitoring* keuangan. Adapun penjelasan terkait tiap-tiap fitur tersebut:

1. Tabungan

Tabel 2.1 Fitur blu by BCA Digital - Tabungan

No	Nama Fitur	Fungsi
1.	bluAccount	Rekening utama, dana yang tersimpan menjadi dana yang dapat dipergunakan untuk transaksi
2.	bluAccount for Teens	bluAccount yang diperuntukan remaja berumur 12-17 tahun
3.	bluSaving	Rekening tabungan yang dapat dibuat menjadi pos-pos tertentu untuk berbagai kebutuhan.
4.	bluGether	Rekening tabungan <i>single account</i> yang dapat diisi serta monitor bersama
5.	bluDeposit	Produk deposito berjangka
6.	bluBisnis	Rekening untuk memisahkan antara akun pribadi dan bisnis
7.	bluValas	Rekening tabungan dalam berbagai mata uang asing

Sumber: <https://blubybcadigital.id/> (2025)

2. Asuransi

Tabel 2.2 Fitur blu by BCA Digital - Asuransi

No	Nama Fitur	Fungsi
1.	bluInsurance	Produk asuransi yang disediakan oleh blu untuk kebutuhan proteksi nasabah, mulai dari asuransi jiwa, asuransi kecelakaan diri dan asuransi kesehatan (bekerja sama dengan BCALife).

Sumber: <https://blubybcadigital.id/> (2025)

3. Pinjaman

Tabel 2.3 Fitur blu by BCA Digital - Pinjaman

No	Nama Fitur	Fungsi
1.	bluExtraCash	Produk pinjaman untuk berbagai kebutuhan

Sumber: <https://blubybcadigital.id/> (2025)

4. Investasi

Tabel 2. 4 Fitur blu by BCA Digital - Investasi

No	Nama Fitur	Fungsi
1.	bluInvest	Fitur yang menghubungkan akun investasi dari platform lain yang bekerja sama dengan blu.
2.	bluRDN	Fitur yang disediakan oleh blu untuk membantu kegiatan investasi di platform investasi Perusahaan Efek yang bekerja sama dengan blu.

Sumber: <https://blubybcadigital.id/> (2025)

5. Transaksi

Tabel 2.5 Fitur blu by BCA Digital - Transaksi

No	Nama Fitur	Fungsi
1.	Bayar/Beli	Media pembayaran tagihan atau pembelian berbagai utilitas harian
2.	Qris	Media pembayaran QRIS
3.	Tarik Tunai	Penarikan uang tunai tanpa kartu yang dapat digunakan di ATM BCA
4.	Top Up E-money	Media top up E-Money
5.	Transfer	Media transfer antar blu maupun antar bank dengan bebas biaya
6.	bluGift	Media untuk mengirimkan uang ke nomor <i>handphone</i> penerima yang dapat dikirimkan melalui <i>WhatsApp</i> atau SMS dalam bentuk link. Pengiriman uang juga dapat dimodifikasi dalam bentuk kartu ucapan dengan pesan personal
7.	Setor Tunai	Setor tunai tanpa kartu di ATM BCA

Sumber: <https://blubybcadigital.id/> (2025)

6. Monitor

Tabel 2.6 Fitur blu by BCA Digital - Monitor

No	Nama Fitur	Fungsi
1.	Laporan Keuangan	Rangkuman Portofolio keuangan pengguna di aplikasi blu
2.	Mutasi	Fitur pemantauan alur pemasukan dan pengeluaran per bulan secara menyeluruh
3.	Analisis	Pengelompokan <i>cashflow</i> per bulan sesuai dengan kategori secara otomatis

Sumber: <https://blubybcadigital.id/> (2025)

2.6 Identitas Responden

Identitas responden mengacu kepada latar belakang responden yang telah bersedia menjadi sampel pada penelitian ini. Sampel yang digunakan pada penelitian ini ditujukan kepada nasabah pengguna Aplikasi blu *by* BCA digital yang memiliki dan sudah melakukan penggunaan aplikasi secara berulang dengan minimal 3 bulan penggunaan terakhir. Kriteria tersebut digunakan untuk menjaga data yang digunakan sesuai dan tepat sasaran. Melalui kriteria tersebut, dipilihlah 144 orang dengan klasifikasi identitas yang terdiri atas usia, jenis kelamin, domisili, durasi penggunaan, serta frekuensi penggunaan aplikasi blu *by* BCA Digital per bulannya.

Responden pada penelitian ini diterima melalui kegiatan survei melalui kuesioner yang disebarakan melalui media *google form* secara daring dan penyebarannya dilakukan melalui media sosial. Data ini dipergunakan untuk memahami latar belakang dari pengguna aplikasi blu *by* BCA Digital, adapun rinciannya:

2.6.1 Identitas Responden Berdasarkan Usia

Pengumpulan data berdasarkan usia ditujukan untuk mengidentifikasi distribusi pengguna blu *by* BCA Digital berdasarkan kelompok usia tertentu. Setiap

kelompok usia pasti memiliki kebutuhan yang berbeda dalam mengurus kebutuhan finansialnya, pengelompokan ini diperlukan untuk mengamati kecenderungan preferensi penggunaan platform keuangan pada kelompok usia yang berbeda. Berikut tabel usia responden penelitian berdasarkan usia:

Tabel 2.7 Data Usia Responden

No	Rentang Usia	Frekuensi	Persentase
1	< 20 tahun	7	5%
2	20 - 30 tahun	102	71%
3	31 - 40 tahun	22	15%
4	> 40 tahun	13	9%
Jumlah		144	100%

Sumber: Data primer yang diolah (2025)

Berdasarkan Tabel 2.7 Data Usia Responden diketahui bahwa pengguna terbanyak blu by BCA Digital adalah usia 21 – 30 tahun dengan total persentase 71%. Kelompok umur yang menempati posisi kedua adalah umur 31 – 40 tahun dengan total persentase 15%, dilanjut dengan kelompok usia >40 tahun, dan terakhir terdapat rentang usia <20 tahun dengan persentase 5%.

2.6.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pengumpulan data berdasarkan jenis kelamin digunakan untuk mengklasifikasikan pengguna blu by BCA Digital antara perempuan dan laki-laki. Berikut merupakan data responden penelitian berdasarkan perbedaan jenis kelamin:

Tabel 2.8 Data Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	42	29%
2	Perempuan	102	71%
Jumlah		144	100%

Sumber: Data primer yang diolah (2025)

Hasil kuesioner ini menunjukkan adanya perbedaan yang cukup besar antara pengguna laki-laki dan perempuan. Pengisian kuesioner ini di dominasi oleh perempuan dengan persentase 71% dan laki-laki pada 29%.

2.6.3 Identitas Responden Berdasarkan Domisili

Data domisili dipergunakan untuk melihat persebaran pengguna blu by BCA Digital di Indonesia. Penelitian ini tidak memiliki batas wilayah, namun mengingat blu by BCA Digital merupakan aplikasi perbankan yang memiliki lisensi di Indonesia, penggunaanya dapat tersebar di seluruh Indonesia. Berikut merupakan persebaran domisili pengguna blu by BCA Digital:

Tabel 2.9 Data Domisili Responden

No	Domisili	Frekuensi	Persentase
1	Aceh	1	1%
2	Bali	1	1%
3	Banten	25	17%
4	DI Yogyakarta	1	1%
5	DKI Jakarta	41	28%
6	Jawa Barat	39	27%
7	Jawa Tengah	18	13%
8	Jawa Timur	9	6%
9	Kalimantan Selatan	1	1%
10	Kalimantan Tengah	1	1%
11	Lampung	1	1%
12	Lampung	1	1%
13	Sulawesi Tengah	1	1%
14	Sulawesi Utara	2	1%
15	Sumatera Utara	2	1%
Jumlah		144	100%

Sumber: Data primer yang diolah (2025)

Melalui data yang disajikan pada Tabel 2.9, pengisian kuesioner telah tersebar hingga mencapai 15 provinsi di Indonesia. Persentase responden terbanyak berada di DKI Jakarta dengan total 28%, selanjutnya terdapat Jawa Barat dengan total

persentase responden 27%, dan diposisi ke 3 terdapat Banten dengan persentase 17%.

2.6.4 Identitas Responden Berdasarkan Durasi Penggunaan Aplikasi blu by BCA Digital

Durasi penggunaan aplikasi menunjukkan lama waktu yang telah para responden miliki dalam menggunakan aplikasi blu by BCA Digital. Kriteria ini nantinya dapat memberikan gambaran seberapa familier para responden terhadap aplikasi. Adapun data tersebut berupa:

Tabel 2.10 Data Durasi Penggunaan Aplikasi Blu by BCA

No	Durasi Penggunaan	Frekuensi	Persentase
1	3 - 6 bulan	22	15%
2	7 - 9 bulan	25	17%
3	10 - 12 bulan	0	0%
4	> 1 tahun	97	67%
Jumlah		144	100%

Sumber: Data primer yang diolah (2025)

Hasil data ini menunjukkan responden yang mengisi kuesioner ini didominasi oleh pengguna aplikasi blu by BCA Digital yang telah mencapai lebih dari 1 tahun dengan frekuensi 67%, selanjutnya ada penggunaan 7-9 bulan dengan persentase jawaban 17%, dan terakhir penggunaan 3-6 bulan dengan persentase 15%.

2.6.5 Identitas Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi blu by BCA Digital

Frekuensi penggunaan aplikasi menunjukkan seberapa sering para responden menggunakan aplikasi blu by BCA Digital dalam rentang waktu satu bulan. Berikut merupakan klasifikasi responden berdasarkan frekuensinya:

Tabel 2.11 Data Frekuensi Penggunaan Aplikasi blu by BCA Digital

No	Frekuensi Penggunaan	Frekuensi	Persentase
1	Jarang (3 kali atau kurang)	5	3%
2	Cukup sering (4-5 kali)	58	40%
3	Sering (lebih dari 5 kali)	81	56%
Jumlah		144	100%

Sumber: Data primer yang diolah (2025)

Klasifikasi responden dalam kriteria ini terbagi menjadi 3 opsi. Menurut data yang disajikan pada Tabel 2.11, dominasi jawaban responden pada data ini adalah penggunaan secara sering (lebih dari 5 kali) perbulannya dengan frekuensi jawaban sebesar 56%, kemudian terdapat penggunaan cukup sering (4-5 kali) perbulan dengan persentase 40% perbulan, selanjutnya diakhiri dengan responden yang jarang menggunakan (3 kali atau kurang) dengan persentase 3% dari total jawaban