

ABSTRAK

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank terbesar milik pemerintah Indonesia dengan 32,8 juta nasabah di seluruh Indonesia. Meskipun memiliki nasabah terbanyak di Indonesia, banyak nasabah belum menggunakan BRI mobile yang mampu meningkatkan efektivitas dan fleksibilitas. Penelitian dilakukan untuk mengetahui faktor utama yang mempengaruhi nasabah BRI menggunakan BRI mobile.

Penelitian ini menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) modifikasi dengan alat pengumpulan data kuesioner yang disebar di D. K. I Jakarta. Data diolah menggunakan teknik analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) aplikasi AMOS.

Hasil penelitian mengungkapkan *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy* dan *Social Influence* berpengaruh positif terhadap *Behavior Intention* dan *Facilitating Conditions* berpengaruh positif terhadap *Use Behavior*.

Berdasarkan hasil penelitian, pihak BRI sebaiknya meningkatkan kinerja BRI Mobile agar dapat lebih baik lagi, membuat BRI Mobile mudah dipelajari sehingga nasabah dapat menyarankan orang terdekatnya menggunakan BRI Mobile.

Selain itu, sebaiknya BRI memperhatikan sumberdaya dan pengetahuan teknologi yang dimiliki nasabah, memberikan pengarahan tentang layanan BRI Mobile kepada calon pengguna layanan BRI Mobile.

Kata kunci: Bank, BRI, Mobile Banking, (UTAUT) modifikasi, *Structural Equation Modeling* (SEM)