

ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang semakin pesat dan layanan keuangan di era digital berhasil mendorong hadirnya *financial technology*. Salah satu produk dari *financial technology* adalah *mobile banking*. *Mobile banking* merupakan layanan yang dioperasikan dengan menggunakan perangkat *mobile* atau ponsel untuk melakukan suatu kegiatan transaksi keuangan. Walaupun penggunaan *mobile banking* di Indonesia meningkat, Kota Bandung memiliki tingkat presentase kepemilikan akun paling rendah dibandingkan dengan kota-kota lainnya.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi *behavioral intention* untuk menggunakan *mobile banking* di Kota Bandung. Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan *The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* dengan penambahan variabel *trust* dan *network externalities*.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada 400 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linier berganda.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *effort expectancy*, *performance expectancy*, *social influence*, *trust*, dan *network externalities* berpengaruh positif signifikan terhadap *behavioral intention* untuk menggunakan *mobile banking* sebesar 34% sisanya 66% dipengaruhi oleh faktor lain.

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi referensi dari pihak bank selaku penyedia layanan *mobile banking* untuk meningkatkan *trust* dengan melakukan sosialisasi kepada para konsumennya sehingga konsumen dapat percaya bahwa *mobile banking* merupakan layanan yang aman, akurat, dan terpercaya.

Kata kunci: Eksternalitas Jaringan, Kepercayaan, Perbankan *Mobile*, Teknologi Keuangan, UTAUT