

ABSTRAK

Penggunaan layanan *mobile banking* BNI di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat baik. Sejalan dengan penggunaan internet serta penggunaan ponsel yang semakin meningkat, penerapan teknologi di industri perbankan khususnya BNI harus mampu memberikan kemudahan dan keamanan kepada para nasabahnya untuk menggunakan teknologi yang dikembangkan. Maka dari itu, perlu evaluasi mendalam dengan model yang sesuai agar dapat memastikan bahwa teknologi yang dikembangkan mampu memberikan dampak yang baik.

Penelitian ini akan mengevaluasi penerimaan teknologi yang digunakan pada *mobile banking* BNI dengan menggunakan model penerimaan *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan penambahan variabel eksternal yaitu *Perceived Trust*, *Perceived Risk*, dan *Social Image* yang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal perusahaan BNI sebagai objeknya.

Populasi dari penelitian yang dilakukan adalah nasabah BNI yang menggunakan *mobile banking* BNI. Sampel didapatkan sebanyak 75 responden dengan kriteria yang telah ditentukan. Pengambilan data responden dilakukan dengan melakukan penyebaran kuisioner melalui sosial media dan teknik analisis yang digunakan dalam pengolahan data menggunakan *partial least square* atau disingkat PLS.

Partial least square adalah suatu teknik statistik multivariat yang bisa untuk menangani banyak variabel respon serta variabel eksplanatori sekaligus. Analisis ini merupakan alternatif yang baik untuk metode analisis regresi berganda dan regresi komponen utama, karena metode ini bersifat lebih robust atau kebal. *Robust* artinya parameter model tidak banyak berubah ketika sampel baru diambil dari total populasi.

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan penulis dalam bidang pengembangan teknologi, khususnya pada ilmu penerimaan teknologi. Selain itu,

penelitian dapat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengetahui kombinasi variabel apa saja yang dapat mempengaruhi penerimaan penggunaan teknologi *mobile banking* dan diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan untuk melakukan evaluasi terkait pengembangan aplikasi yang telah dibuat guna tercapainya kepuasan konsumen dalam menggunakan aplikasi BNI *mobile*.

Kata Kunci: *Mobile Banking*, *Partial Least Square* (PLS), *Technology Acceptance Model* (TAM)