

ABSTRAK

Teknologi telah menjadi bagian dari kebutuhan primer bagi setiap individu dalam melancarkan aksi strategis dari setiap bidang. Sektor perbankan merupakan salah satu industri yang mengikuti pertumbuhan teknologi tersebut, merubah layanan konvensional menjadi layanan berbasis digital. Perkembangan teknologi perbankan telah mampu menciptakan mobilitas yang mudah dan cepat untuk aktivitas manusia. Sektor perbankan menciptakan layanan *mobile banking* untuk memberikan pengaruh tingkat populernya cara hidup dan cara kerja yang difasilitasi kenyamanan dan ketersediaan layanan. Budaya memiliki peran penting dalam adopsi dan pemanfaatan teknologi informasi *mobile banking*. Dimensi budaya mempunyai efek moderasi yang penting bagi niat perilaku masyarakat dalam tahap mengadopsi *mobile banking*.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk memaparkan bukti empiris adanya suatu hubungan faktor kesesuaian tugas dan teknologi fit yang mempengaruhi penggunaan (*utilization*) dan memberikan dampak terhadap kinerja individu (*individual performance*) yang dipengaruhi oleh budaya sebagai moderator.

Penelitian ini menggunakan teknik *sampling non probability sampling* dan jumlah sampel 193 responden dengan mendistribusikan kuesioner, hasil kuesioner tersebut dianalisis menggunakan SmartPLS 3.0. Pada penelitian ini menambahkan 2 faktor lintas budaya dari Hofstede yang dijadikan sebagai variable moderator. Sebelum melakukan olah data, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu menggunakan SPSS 22.0 yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian valid dan reliabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesesuaian tugas dan teknologi pada *mobile banking* BCA sudah dinilai baik. Penggunaan *mobile banking* BCA dapat meningkatkan kinerja individu. Namun efek moderasi yang terbukti memiliki efek moderasi hanya penghindaran ketidakpastian terhadap task technology fit dan kinerja individu yang terbukti, efek moderasi lainnya ditolak atau dengan kata lain disebut tidak memiliki efek moderasi. Dengan demikian membuktikan bahwa penggunaan *mobile banking* BCA berpengaruh positif terhadap kinerja individu dan penghindaran ketidakpastian memiliki efek moderasi terhadap *task technology fit* dan kinerja individu namun tidak memiliki efek moderasi terhadap variable lain.

Kata Kunci : BCA, individualisme, kegunaan, kinerja individu, *mobile banking*, penghindaran ketidakpastian, karakteristik tugas, karakteristik teknologi, kesesuaian tugas teknologi.