

ABSTRAK

Saat ini dunia sedang terdampak pandemi Covid-19. Di Indonesia segala aktivitas masyarakat mulai dibatasi dengan menerapkan *social distancing* dan *physical distancing* guna menekan angka penyebaran Covid-19. Salah satunya dampak dari pandemi ini yaitu kegiatan perbankan dibatasi dan masyarakat dihimbau untuk melakukan aktivitas perbankan secara digital (*mobile*), hal ini bisa saja mempengaruhi kualitas kinerja masyarakat. Namun, kegiatan perbankan ini masih bisa dilakukan dengan memanfaatkan aplikasi *mobile banking*. Salah satunya aplikasi BNI *mobile banking*, yang jumlah penggunaannya semakin meningkat di masa pandemi Covid-19.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi aplikasi BNI *mobile banking* dan mengetahui dampak penggunaan aplikasi BNI *mobile banking* terhadap kinerja individu dalam aktivitas perbankan di masa pandemi Covid-19 dengan menerapkan model Delone & Mclean dan *Task Technology Fit* (TTF). Populasi pada penelitian ini adalah nasabah Bank BNI yang menggunakan aplikasi BNI *mobile banking* dan telah berusia minimal 17 tahun. Pada penelitian telah dikumpulkan sampel sebanyak 196 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online dengan teknik analisis data menggunakan SEM-PLS.

Berdasarkan pada hasil penelitian, hasilnya menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dan *task technology fit* (TTF) menjadi variabel penting untuk mempengaruhi kinerja individu dalam aktivitas perbankan, karena memiliki pengaruh yang tertinggi dan memiliki nilai *importance* yang tinggi dibandingkan dengan variabel lainnya. Kualitas sistem dan kualitas informasi secara positif mempengaruhi kepuasan pengguna, lalu karakteristik teknologi dan karakteristik tugas secara positif mempengaruhi *task technology fit*. Memahami pengaruh *mobile banking* terhadap kinerja individu dalam aktivitas perbankan di masa pandemi Covid-19 dapat bermanfaat bagi perusahaan untuk memperbaiki dan mengevaluasi aplikasi *mobile banking* mereka untuk mempertahankan penggunaannya dan lebih memberikan pengaruh positif kepada penggunaannya.

Kata Kunci: *Mobile Banking*, Mclean & Delone, *Task Technology Fit* (TTF), Kinerja Individu