

ABSTRAK

Penggunaan Mobile Banking terus meningkat seiring dengan perkembangan teknologi dan perubahan perilaku masyarakat dalam mengakses layanan keuangan, termasuk juga di perbankan Syariah, salah satunya layanan digital banking di Bank Syariah Indonesia dengan BSI Mobile nya. Namun, tingkat adopsi yang optimal belum sepenuhnya tercapai, terutama di kalangan pengguna tertentu

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan BSI Mobile dengan memanfaatkan kerangka kerja Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) 2, yang telah dimodifikasi dengan memasukkan kepercayaan, konten, dan keselamatan dan keamanan sebagai variabel eksternal. Variabel tambahan ini dinilai relevan dalam konteks layanan perbankan digital. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data yang dikumpulkan melalui survei terhadap 400 pengguna BSI Mobile di Wilayah 6 Bandung. Analisis data dilakukan dengan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) untuk mengevaluasi hubungan antara variabel utama: ekspektasi kinerja, ekspektasi upaya, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitasi, serta dampaknya terhadap niat penggunaan dan penggunaan BSI Mobile yang sebenarnya.

Temuan menunjukkan bahwa tingkat penerimaan teknologi perbankan digital, khususnya aplikasi BSI Mobile, dinilai sebagai "Baik" berdasarkan analisis deskriptif. Ekspektasi kinerja, konten, kepercayaan, dan keamanan ditemukan secara signifikan memengaruhi niat untuk menggunakan mobile banking. Namun, ekspektasi upaya, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitasi tidak terlalu berdampak pada niat pengguna untuk menggunakan BSI Mobile. Studi ini menunjukkan bahwa BSI harus terus meningkatkan keandalan layanan mobile banking-nya. Mengingat tingkat positif niat dan kepercayaan pengguna yang diidentifikasi dalam penelitian ini, potensi adopsi pengguna BSI Mobile di masa depan sangat besar. Hal ini memposisikan BSI Mobile untuk bersaing secara efektif dengan layanan mobile banking dari bank yang lebih mapan.

Kata kunci: **mobile banking, UTAUT, konten, kepercayaan, keamanan, penerimaan teknologi**