

ABSTRAK

Transformasi digital terjadi pada seluruh bidang industri, tidak luput juga pada industri perbankan. Penggerak transformasi digital pada bank konvensional adalah perubahan perilaku nasabah di mana nasabah cenderung lebih banyak untuk bertransaksi secara finansial pada *smartphone*. Bank BCA mengeluarkan sebuah aplikasi *mobile banking* yang baru myBCA, namun tingkat penggunaan atau adopsi myBCA yang tergolong masih rendah.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui faktor – faktor yang memengaruhi nasabah dalam mengadopsi *mobile banking* myBCA. Model penelitian yang digunakan adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) dimodifikasi dengan menambahkan variabel *Perceived Trust*, *Social Influence*, *Perceived Risk*, *Perceived Security*, *Habit*. Model digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Ease of Use* (PEU), *Perceived Trust* (PT), *Social Influence* (SI), *Perceived Risk* (PR), *Perceived Security* (PS), dan *Habit* (HT) terhadap *Adoption of Mobile Banking* (AMB) dengan intervensi dari *Intention to Use* (ITU) pada *mobile banking* myBCA.

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner secara *online*. Teknik pengumpulan data pada penelitian berikut menggunakan *simple random sampling* dengan perhitungan Slovin dan didapatkan jumlah responden sebesar 400 sampel. Data yang didapatkan dianalisis menggunakan *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan sarana pengolahan data *SmartPLS*.

Hasil penelitian berikut menunjukkan bahwa PE, PU, PT, SI, PS, dan HT memiliki pengaruh positif terhadap AMB dengan intervensi dari ITU, sedangkan untuk variabel PR memiliki pengaruh negatif terhadap AMB dengan intervensi dari ITU. Pengaruh terhadap *Intention to Use* adalah sebesar 59,5% dan pengaruh terhadap *Adoption of Mobile Banking* adalah sebesar 48,1%.

Melalui hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi saran pada aspek teoritis untuk penelitian serupa di masa yang akan datang dengan memasukkan variabel lainnya untuk dapat meningkatkan dan menggunakan metode penelitian bersifat kuantitatif serta kualitatif untuk mendapatkan pemahaman secara holistik. Kontribusi aspek praktis yang diberikan melalui penelitian dapat dijadikan sebagai saran dan rekomendasi strategi bagi Bank BCA untuk dapat menjadi acuan meningkatkan tingkat adopsi *mobile banking* myBCA berdasarkan faktor - faktor yang memengaruhi nasabah dalam mengadopsi *mobile banking* myBCA.

Kata Kunci: Transformasi Digital, *Mobile Banking*, *Technology Adoption*, TAM, PLS-SEM