

INTISARI

Untuk terus mengikuti perkembangan teknologi informasi, layanan industri keuangan misalnya perbankan berkomitmen untuk berbenah dan terus maju melalui inovasi yakni digitalisasi produk dan layanan untuk menciptakan ekosistem perbankan menjadi efektif dan efisien. Hal tersebut dilakukan oleh Bank ABC yang melakukan inovasi digitalnya melalui peluncuran aplikasi m-banking XYZ. Keberhasilan jangka panjang implementasi sistem informasi bergantung kepada penggunaan yang berkelanjutan dibandingkan dengan penggunaannya saat pertama kali, apabila antusiasme pengguna/nasabah berkurang setelah menggunakan layanan mobile banking, maka akan terjadi penurunan terhadap intensitas penggunaan atau bahkan tidak akan digunakan lagi.

Oleh karena itu, sangat penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan (*continuance intention to use*) layanan mobile banking. Konsep *Technology Continuance Theory* (TCT), melihat pengaruh bahwa konfirmasi, persepsi manfaat penggunaan dan persepsi kemudahan penggunaan pada niat penggunaan berkelanjutan (*continuance intention to use*) yang dimediasi oleh sikap & kepuasan. Efikasi diri dan preferensi media ditambahkan untuk memperluas penjelasan faktor yang mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konfirmasi, persepsi manfaat penggunaan, dan sikap berpengaruh positif pada kepuasan, dan kepuasan berpengaruh secara positif pada niat penggunaan berkelanjutan. Persepsi manfaat penggunaan & persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif pada sikap, dan sikap berpengaruh positif pada niat penggunaan berkelanjutan. Efikasi diri dan preferensi saluran juga berpengaruh positif pada niat penggunaan berkelanjutan.

Kata Kunci : Perbankan, Digitalisasi, TCT, Niat Penggunaan Berkelanjutan

ABSTRACT

To keep up with the development of information technology, financial services sector such as banking are committed to improving and growing through innovation, specifically the digitalization of products and services to create a efficient and effective banking ecosystem. This is what ABC Bank did to achieve digital innovation through the launch of XYZ mobile banking app. The long-term success of information system implementation depends on continued use compared to the first use. If user enthusiasm wanes after utilizing mobile banking services, it can result in a reduction or even a complete disappearance of the usage.

Therefore, it is very important to identify the factors that influence the continuance intention to use of mobile banking services. The Technology Continuance Theory (TCT) concept examines how factors like confirmation, perceived usefulness, perceived of ease of use on continuous intention to use mediated by attitude & satisfaction. Self-efficacy and channel preference were added to broaden the explanation of factors influencing continued use intention.

The findings from this research reveal that confirmation, perceived usefulness, and attitude gave positive influence on satisfaction, which in turn has a positive impact on continuance intention to use the service. Furthermore perceived usefulness and perceived ease of use contribute positively to shaping attitude, and a positive attitude in turn, affects the intention to continuance intention to use the service. Self-efficacy and channel preference likewise play a positive role in influencing the continuance intention to use the service.

Keywords : Banking, Digitalization, TCT, Continuance Intention to Use