

## ABSTRAK

### **ANALISIS PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* DENGAN MENGGUNAKAN UTAUT PADA NASABAH BNI REGIONAL DIY DAN JAWA TENGAH SELATAN**

**B. Hema Ariborta**

21/490681/PEK/28284

Pandemi Covid-19 telah mengubah perilaku konsumen dan menantang bisnis untuk beradaptasi melalui digitalisasi, khususnya dalam dunia perbankan. Penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan BNI Mobile Banking di Yogyakarta dan Jawa Tengah Selatan, menggunakan model *unified theory of acceptance and use of technology* (UTAUT). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan kuesioner daring yang diikuti oleh 245 responden. Analisis data dilakukan dengan regresi logistik biner untuk menguji pengaruh ekspektansi kinerja, ekspektansi usaha, faktor sosial, dan kondisi yang memfasilitasi terhadap keputusan penggunaan BNI Mobile Banking.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keempat faktor tersebut berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan BNI Mobile Banking. Ekspektansi kinerja dan ekspektansi usaha menunjukkan bahwa nasabah menganggap BNI Mobile Banking berguna dan mudah digunakan. Faktor sosial menunjukkan pengaruh dari orang-orang penting di sekitar nasabah, sedangkan kondisi yang memfasilitasi menunjukkan bahwa nasabah merasa memiliki sumber daya dan dukungan yang diperlukan untuk menggunakan layanan ini. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi BNI untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pengguna BNI Mobile Banking dengan fokus pada peningkatan fitur, kemudahan penggunaan, pengaruh sosial positif, dan dukungan yang memadai. Selain itu, penelitian ini juga berkontribusi pada pengembangan teori UTAUT dalam konteks penggunaan *mobile banking* di Indonesia.

***Kata kunci:*** digitalisasi, BNI Mobile Banking, UTAUT, ekspektansi kinerja, ekspektansi usaha, faktor sosial, kondisi yang memfasilitasi.

## ABSTRACT

### ANALYSIS OF MOBILE BANKING USAGE USING UTAUT AMONG BNI CUSTOMERS IN THE DIY AND SOUTHERN CENTRAL JAVA REGIONS

**B. Hema Ariborta**

21/490681/PEK/28284

*The Covid-19 pandemic has changed consumer behavior and challenged businesses to adapt through digitalization, particularly in the banking sector. This study analyzes the factors influencing customers' decisions to use BNI Mobile Banking in Yogyakarta and Southern Central Java, using the unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT) model. This research employs a quantitative method with an online questionnaire participated by 245 respondents. Data analysis was conducted using binary logistic regression to test the influence of performance expectancy, effort expectancy, social influence, and facilitating conditions on the decision to use BNI Mobile Banking.*

*The results show that these four factors significantly influence the decision to use BNI Mobile Banking. Performance expectancy and effort expectancy indicate that customers find BNI Mobile Banking useful and easy to use. Social influence reflects the impact of important people around the customers, while facilitating conditions show that customers feel they have the necessary resources and support to use this service. This study provides practical implications for BNI to improve the quality and quantity of BNI Mobile Banking users by focusing on enhancing features, ease of use, positive social influence, and adequate support. Additionally, this research contributes to the development of the UTAUT theory in the context of mobile banking usage in Indonesia.*

**Keywords:** *digitalization, BNI Mobile Banking, UTAUT, performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions.*