

## INTISARI

Perkembangan teknologi yang semakin pesat saat ini, telah membawa perubahan pada berbagai bidang usaha salah satunya perbankan. *Mobile banking* hadir sebagai produk yang melayani kebutuhan transaksi perbankan yang belum terdigitalisasi. Hadirnya *mobile banking* tentunya memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi. Selain itu, *mobile banking* memiliki banyak manfaat dalam lingkup Perusahaan maupun nasional sehingga penting untuk meningkatkan intensitas penggunaan oleh nasabah. Untuk itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi perilaku penggunaan (*use behavior*) dalam menggunakan *mobile banking* dari segi sumber daya yang mendukung (*Facilitating Condition*), kebiasaan (*Habit*), Minat (*Behavioral Intention*) dan kepercayaan (*Trust*). Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan pendekatan non-probability sampling dengan metode *purposive sampling* dengan menyebarkan kuesioner secara online kepada pengikut sosial media perusahaan bank di Indonesia. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan Teknik *Partial Least Structure* (PLS-SEM) dan alat analisis SmartPLS 4.0. Berdasarkan hasil analisis data, penelitian ini menemukan hasil bahwa *facilitating condition*, *habit*, *behavioral intention*, dan *trust* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *use behavior* dalam menggunakan *mobile banking*. Penelitian ini menjelaskan bahwa untuk meningkatkan intensitas penggunaan *mobile banking* di Indonesia, diperlukan sumber daya dan pengetahuan yang mendukung, kebiasaan penggunaan, minat, dan tingkat kepercayaan pada suatu teknologi yang tinggi.

Kata kunci : *Facilitating Condition*, *Habit*, *Behavioral Intention*, *Trust*, *Use Behavior*, UTAUT2, *Mobile Banking*

## ABSTRACT

*The rapid advancement of technology today has brought changes to various business sectors, including banking. Mobile banking has emerged as a product that addresses the need for banking transactions that have yet to be fully digitized. The presence of mobile banking certainly provides convenience for customers in conducting transactions. In addition, mobile banking offers many benefits both at the corporate and national levels, making it important to increase the intensity of its use by customers. Therefore, this study aims to analyze the factors that influence use behavior in using mobile banking. This research modifies the UTAUT2 theory by adding the variable Trust to the main variables, namely Facilitating Condition, Habit, and Behavioral Intention. The sampling in this study used a non-probability sampling approach with purposive sampling by distributing online questionnaires to followers of bank companies' social media accounts in Indonesia. The data were processed using the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) technique and the SmartPLS 4.0 analysis tool. Based on the results of data analysis, this study found that facilitating condition, habit, behavioral intention, and trust have a positive and significant effect on use behavior in using mobile banking. This study explains that in order to increase the intensity of mobile banking usage in Indonesia, adequate resources and knowledge, usage habits, intention, and a high level of trust in technology are required.*

*Keywords: Facilitating Condition, Habit, Behavioral Intention, Trust, Use Behavior, UTAUT2, Mobile Banking*