



INTISARI

Teknologi dan informasi saat ini telah memberikan banyak keuntungan bagi sektor kegiatan bisnis di berbagai bidang termasuk sektor jasa, yaitu perbankan. Majunya teknologi dan informasi saat ini dimanfaatkan oleh sektor industri jasa perbankan dengan cara mengintegrasikan teknologi dengan layanan keuangan perbankan yang salah satunya mengembangkan sistem *e-banking*, yaitu *mobile banking*. Pengembangan *mobile banking* yang semakin mudah dalam penggunaannya nasabah akan menyadari manfaat dalam layanan keuangan yang semakin praktis sehingga, mempengaruhi niat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Namun, tidak semua nasabah menganggap dalam penggunaannya memberikan manfaat yaitu kekhawatiran adanya risiko dan biaya yang dirasakan dapat berpengaruh negatif terhadap niat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

Tipe penelitian ini adalah *explanatory research*. Riset ini merupakan riset kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen kuesioner yang disebar melalui media sosial menghasilkan 307 responden yang berlokasi di Pulau Jawa. Uji instrumen yang dipakai yaitu menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Metode analisis data yang digunakan dalam riset ini, yaitu uji normalitas, uji multicolinearitas, dan analisis regresi berganda. Berdasarkan hasil pengujian, ditemukan bahwa faktor kebergunaan yang dirasakan, kemudahan penggunaan yang dirasakan, rasa percaya, kredibilitas, dan kesesuaian gaya hidup dan kebutuhan berpengaruh pada niat dalam menggunakan *mobile banking*. Dalam riset ini juga ditemukan faktor risiko yang dirasakan, biaya yang dirasakan, dan kebutuhan untuk interaksi personal berpengaruh negatif pada niat menggunakan *mobile banking*. Kredibilitas terbukti mempunyai pengaruh yang sangat besar dalam niat menggunakan *mobile banking*. Kredibilitas penyedia layanan *mobile banking* menjadi hal yang penting bagi nasabah karena mereka merasakan kenyamanan dan keamanan dalam menggunakan *mobile banking*.

Kata Kunci: Niat menggunakan *mobile banking*, *e-banking*, *mobile banking*, adopsi teknologi.



ABSTRACT

Nowadays, information and technology has presented huge benefits to business activity sector in a variety of fields, including service sector, i.e. banking sector. The advanced technology and information in current time are utilized by industrial sector of banking services by means of integrating technology with banking financial services, one of which is by developing e-banking system, including mobile banking. The development of mobile banking which is getting easier on its usage will make the customers realize the benefits of increasingly practical financial services, thus affecting the customers' intention to use mobile banking. However, not all customers consider that its usage brings benefits, for instance, the fears of risks, perceived costs, and low usefulness gained, may negatively affect the customers' intention to use mobile banking.

The type of this research was explanatory. The research was quantitative using a survey method. The data collection was conducted by using questionnaire instruments, distributed via social media, and garnered 307 respondents located in Java. Test instruments used in this study tested the validity and reliability. The method used is the the data analyst normality test, multi collinearity test, and multiple linear regression. Based on the test results, it was found that the factors of perceived usefulness, perceived ease of use, trust, credibility, lifestyle suitability and needs affected the intention to use mobile banking. The present research also found that perceived risk factors, perceived costs, and needs for personal interaction negatively affected the intention to use mobile banking. Credibility was proven to have massive effects on the intention to use mobile banking. The credibility of mobile banking service provider became an importance for customers because they felt the comfort and security in using mobile banking.

Keywords: *Intention to use mobile banking, e-banking, mobile banking, adoption technology.*