

ABSTRAK

ANALISIS PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* DENGAN MENGADOPSI *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)*

(STUDI KASUS PADA BANK CENTRAL ASIA DI JAKARTA)

Pentingnya melakukan penelitian tentang penggunaan *mobile banking*, dilatar belakangi oleh perkembangan teknologi informasi dan internet yang terus berkembang serta banyaknya pengguna *mobile*. Hal tersebut mempengaruhi pelayanan perbankan khususnya BCA lewat tersedianya layanan elektronik perbankan, yaitu *mobile banking*. Jakarta merupakan kota yang paling *aware* terhadap teknologi *mobile banking*, tetapi tingkat pengguna *mobile banking* masih rendah, yaitu di bawah 40%. BCA Mobile meraih peringkat pertama dalam beberapa *award* diantara perbankan lainnya yang menyediakan layanan sejenis.

Melalui penelitian ini akan mengevaluasi pengaruh variabel *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Credibility*, *Computer Self-Efficacy* terhadap *Behavioral Intention* pada aplikasi BCA Mobile dengan menggunakan konsep *Technology Acceptance Model (TAM)*.

Data dikumpulkan melalui kuesioner melalui email atau secara elektronik kepada 400 nasabah BCA berdomisili Jakarta yang menggunakan fasilitas BCA Mobile dan teknik analisis menggunakan analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan evaluasi pengaruh dari konstruk dari *Technology Acceptance Model (TAM)* diperoleh hasil bahwa *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Credibility*, *Computer Self-Efficacy* memiliki pengaruh terhadap *Behavioral Intention*.

Berdasarkan hasil penelitian, sebaiknya BCA Mobile dapat lebih mudah untuk dioperasikan, disederhanakan, serta memudahkan pengguna menadapatkan informasi mengenai cara penggunaan BCA Mobile.

Kata Kunci: *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Mobile Banking*, Manajemen Operasi