

ABSTRAK

Dengan tumbuhnya jaringan telekomunikasi yang signifikan selama dekade terakhir dan penggunaan telepon selular yang melebihi jumlah populasi di Indonesia, tidak seperti negara-negara regional yang lebih maju seperti Singapura dan Malaysia di mana *online* dan *mobile banking* dipandang sebagai mode utama yang memungkinkan untuk berinteraksi dengan bank, analisis pasar menunjukkan meskipun ada manfaat yang ditawarkan dalam melakukan transaksi dan mengakses informasi keuangan, penggunaan *mobile banking* tidak seluas yang diperkirakan. Upaya-upaya BCA dalam mengarahkan transaksi nasabah pada *mobile banking* telah menunjukkan hasil yang baik dalam beberapa tahun terakhir, dapat dilihat dari jumlah pengunduh aplikasi BCA Mobile pada *Play Store* di android telah mencapai 10 juta. Pada awal tahun 2017 BCA menambahkan fitur baru pada aplikasi BCA Mobile, yaitu fitur 'Tarik Tunai Tanpa Kartu' yang saat ini sudah dapat diakses di banyak ATM BCA yang tersebar di seluruh Indonesia. Berbagai penghargaan telah diterima oleh Bank BCA salah satunya adalah TOP Brand Survey kategori *e-channel* selama lima tahun berturut-turut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keamanan teknologi (*perceived technology security*), risiko yang dirasakan (*perceived risk*), dan kepercayaan (*trust*) terhadap minat pengguna dalam menggunakan dan merekomendasikan BCA Mobile di Indonesia. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kluster sampling hingga didapatkan 417 responden yang tersebar di Indonesia. Teknik analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Model* (SEM) menggunakan *software* SmartPLS versi 3.2.7. Hasilnya menunjukkan bahwa variabel *perceived technology security* berpengaruh negatif, dan variabel *trust* menjadi faktor utama terhadap minat pengguna dalam menggunakan layanan BCA Mobile.

Kata Kunci : *Mobile Banking, Perceived Technology Security, Perceived Risk, Trust, SEM.*