

ABSTRAK

Dalam beberapa tahun kebelakang ini, Sektor bank telah memanfaatkan perkembangan *financial technology* dalam layanan perbankan dengan membuat media layanan transaksi perbankan yang berbasis teknologi informasi yaitu *mobile banking*. Salah satu bank yang memanfaatkan perkembangan tersebut adalah bank BTPN dengan mengeluarkan produk *mobile banking* nya yang bernama Jenius. Jenius menjadi salah satu *mobile banking* yang jumlah unduhan nya meningkat cukup signifikan, karena Jenius dinilai relevan dengan pengguna jaman sekarang yang sudah digital. Namun dibalik kesuksesan Jenius dalam unduhan, ternyata banyak keuhan dalam penggunaan aplikasi seperti, aplikasi terkadang *forced clos* dengan sendiri nya, tidak bisa *log in* dan sebagai nya. Penelitian ini didasari oleh banyak nya keluhan pengguna dalam penggunaan aplikasi Jenius dengan teori dasar menggunakan UTAUT. Penelitian ini untuk melihat bagaimana pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitang condition* terhadap *use behavior* dengan *adoption intention* sebagai mediator.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *probability sampling* dengan menggunakan *purposive sampling*. Jumlah responden sebanyak 100 orang dengan teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat beberapa variabel yang tidak berhubungan satu sama lain, yaitu *performance expectancy* tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap *adoption intention* dengan nilai 4,56% dari nilai minimal yaitu 5,00%. Selanjutnya *effort expectancy* tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap *adoption intention* dengan nilai 4,75%. Lalu *facilitating condition* tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap *adoption intention* dengan nilai 1,12%. Namun *social influence* memiliki dampak yang signifikan terhadap *adoption intention* dengan nilai 10,50%.

Kata Kunci: UTAUT, Jenius, Mobile Banking, Bandung