

ABSTRAK

Persentase pengguna *mobile banking* BCA di Indonesia masih rendah dibandingkan dengan *mobile banking* bank lain, pengguna internet dan pengguna ponsel lebih tinggi daripada pengguna *mobile banking*. Maka terkait hal tersebut, penerapan teknologi di industri perbankan khususnya BCA harus di evaluasi dengan model yang sesuai dengan maksud memastikan bahwa teknologi yang digunakan mampu memberikan dampak positif.

Penelitian ini akan mengevaluasi teknologi yang digunakan pada *mobile banking* BCA dengan menggunakan model *Task Technology Fit* (TTF) yang dipengaruhi oleh *task characteristics*, *technology characteristics* dan *habitual use* yang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal terhadap kinerja *mobile banking* BCA sebagai objeknya.

Populasi dari penelitian ini adalah nasabah bank BCA yang menggunakan *mobile banking* untuk transaksi perbankan dan sampel yang diambil dari penelitian ini sebanyak 100 responden. Pengambilan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner melalui sosial media dengan teknik analisis data menggunakan SEM-PLS.

Hasil penelitian menunjukkan *Task Technology Fit* (TTF) dipengaruhi oleh karakteristik tugas (*task characteristics*), dan karakteristik teknologi (*technology characteristics*) memiliki pengaruh signifikan terhadap *Habitual Use* pada kinerja penggunaan *mobile banking* BCA. Pada penelitian ini, nilai pengaruh yang sangat signifikan paling tinggi adalah *Task Technology Fit* (TTF) terhadap *Habitual Use* dan *Task Technology Fit* (TTF) terhadap kinerja *Mobile Banking* BCA.

Berdasarkan hasil penelitian, maka *Task Technology Fit* dan *Habitual Use* menjadi prioritas utama untuk meningkatkan *performance* karena memiliki nilai *importance* yang paling tinggi dibandingkan dengan variabel lain.

Kata kunci : BCA, *Habitual Use*, *Mobile Banking*, *Performances Technology*, *Pls* (*Partial Least Square*), *Task Technology Fit*.