

## ABSTRAK

Pertumbuhan teknologi pada jaman modern ini mengalami kenaikan yang pesat. Beberapa diantaranya adalah tingginya penggunaan mobile device dan internet. Hal tersebut banyak dimanfaatkan oleh masyarakat untuk kebutuhan sehari-hari, salah satunya adalah kebutuhan perbankan. Kebutuhan perbankan ditunjukkan dengan meningkatnya penggunaan salah satu layanan yaitu mobile banking. Layanan mobile banking tercatat sebagai transaksi *digital* yang dapat mengungguli transaksi *traditional* di Indonesia. Namun, butuh proses bagi layanan mobile banking untuk menggantikan layanan sebelumnya bagi warga Indonesia. Begitupun terjadi di beberapa daerah salah satunya adalah kota Tangerang selatan. Kota Tangerang Selatan mempunyai populasi dimana 80,54% nya menggunakan perangkat smartphone untuk kebutuhan social media. Hal tersebut menandakan kurangnya penggunaan layanan mobile banking pada masyarakat Tangerang selatan.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat dan mengetahui factor-faktor yang mempengaruhi masyarakat kota Tangerang selatan terhadap penggunaan dan adopsi layanan mobile banking. Penelitian ini menggunakan metode UTAUT yang telah dimodifikasi dengan menambahkan factor budaya sebagai moderator untuk melihat adopsi penggunaan mobile banking. Penelitian ini mendapatkan 296 jumlah responden sebagai pengguna mobile banking. WarpPls 7.0 digunakan pada penelitian ini untuk menganalisis data dengan metode PLS-SEM dan teknik non-probability sampling.

Hasil yang didapatkan dari penelitian ini menunjukkan bahwa factor-faktor yang memiliki pengaruh adopsi mobile banking adalah *Disposition to trust*, *Trust*, *Effort expectancy*, *Performance expectancy*, *Social Influence*, *Behavioral intention*, dan *Individualism*.

Kata Kunci: Mobile Banking, UTAUT, Budaya Hofstede, PLS-SEM, WarpPls.