

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang pesat telah menjadi pendorong utama munculnya produk dan layanan berbasis digital. Adanya teknologi ini diharapkan dapat mempermudah segala kebutuhan bagi masyarakat salah satunya dalam hal perbankan. Salah satu produk layanan perbankan berbasis teknologi adalah *mobile banking*. Layanan digital *mobile banking* dituntut untuk menjadi solusi hambatan perbankan konvensional dan memenuhi kebutuhan penggunanya. Di Indonesia, *mobile banking* yang memiliki pengguna terbanyak adalah BCA Mobile. Namun, dengan pengguna yang paling banyak, kualitas dari BCA Mobile sendiri masih sering dikeluhkan oleh para penggunanya. Faktor-faktor yang sering dikeluhkan penggunaannya adalah kegagalan fungsional, kegagalan sistem, kegagalan informasi, dan kegagalan layanan terhadap penggunaan *mobile banking* yang akhirnya berpengaruh terhadap kepuasan penggunanya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kegagalan fungsional, kegagalan sistem, kegagalan informasi, dan kegagalan layanan terhadap penggunaan BCA Mobile serta kaitannya dengan kepuasan penggunanya. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dan metode deskriptif. Teknik dalam pengambilan sampel menggunakan SRS atau *simple random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 400 responden yang merupakan pengguna BCA Mobile di Indonesia. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarakan melalui Google Form. Teknik analisis data yang digunakan adalah SEM - PLS dengan *software* SmartPLS 4.0.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kegagalan fungsional, kegagalan sistem, kegagalan informasi, dan kegagalan layanan termasuk kategori “Baik”. Kegagalan fungsional, kegagalan informasi, dan kegagalan layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan BCA Mobile. Sedangkan kegagalan sistem berpengaruh negatif dan signifikan terhadap penggunaan BCA Mobile. Serta penggunaan BCA Mobil berpengaruh terhadap kepuasan penggunanya.

**Kata Kunci:** Kegagalan Fungsional, Kegagalan Sistem, Kegagalan Informasi, Kegagalan Layanan, Penggunaan *Mobile Banking*, Kepuasan Pengguna