

INTISARI

Bima Mobile adalah layanan Mobile Banking resmi dari Bank Jateng. Hadir melangkah dengan fitur lebih banyak, lebih optimal dan nyaman digunakan. Dalam penggunaannya, aplikasi Bima Mobile terdapat beberapa keluhan dari penggunanya seperti yang terdapat pada ulasan di playstore. Ulasan tersebut seperti fitur yang belum lengkap, proses login yang memakan waktu harus mengetik ulang username password, sudah lama tidak ada pembaharuan fitur apa aplikasi. Saat peneliti mencoba aplikasi Bima mobile juga beberapa kali transaksi gagal diproses, Hal tersebut akan mempengaruhi keberhasilan dalam proses transaksi yang dapat menyebabkan komplain dari nasabah apabila terjadi kegagalan dalam transaksi, sehingga dalam beberapa situasi perlu untuk menghubungi call center. Metode yang digunakan adalah UTAUT 3. Hasil yang diperoleh adalah mengetahui sejauh mana tingkat penerimaan aplikasi Bima Mobile bagi penggunanya. Terdapat 5 hipotesis yang memiliki pengaruh signifikan positif dan terdapat 2 hipotesis yang tidak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pengguna Bima Mobile.

Kata kunci: Bima Mobile, Bank Jateng, UTAUT 3

ABSTRACT

Bima Mobile is an official Mobile Banking service from Bank Jateng. Comes with more features, more optimal and comfortable to use. In its use, the Bima Mobile application has several complaints from its users as found in reviews on the playstore. These reviews include incomplete features, a time-consuming login process, having to retype the username and password, it has been a long time since there have been updates to the features of the application. When the researcher tried the Bima mobile application several times the transaction failed to be processed. This would affect the success of the transaction process which could cause complaints from customers if there was a failure in the transaction, so that in some situations it is necessary to contact the call center. The method used is UTAUT 3. The results obtained are to determine the level of acceptance of the Bima Mobile application for its users. There are 5 hypotheses that have a significant positive effect and there are 2 hypotheses that do not have a significant effect on Bima Mobile user acceptance.

Keywords: Bima Mobile, Jateng Bank, UTAUT 3