

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital di sektor perbankan telah mendorong penggunaan layanan *mobile banking* sebagai sarana transaksi yang praktis dan efisien. BCA *Mobile* menjadi salah satu aplikasi yang banyak digunakan oleh mahasiswa dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Namun, hasil pra-survei menunjukkan masih terdapat kendala seperti transaksi *pending*, gangguan sistem, dan *maintenance*. Selain itu, penelitian terdahulu mengenai faktor-faktor yang memengaruhi minat penggunaan *mobile banking* masih menunjukkan hasil yang beragam. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions* terhadap minat penggunaan aplikasi BCA *Mobile* pada mahasiswa Universitas Amikom Purwokerto. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Sampel penelitian berjumlah 110 responden yang dipilih menggunakan teknik *stratified random sampling* dan ditentukan melalui rumus Slovin. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan analisis regresi linier berganda menggunakan IBM SPSS Statistics 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan BCA *Mobile*. Kemudian, secara simultan, seluruh variabel independen berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan, dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,659 yang menunjukkan bahwa 65,9% variasi minat penggunaan dapat dijelaskan oleh model penelitian. Penelitian ini mengimplikasikan bahwa peningkatan manfaat yang dirasakan pengguna serta penyediaan fasilitas pendukung yang memadai menjadi faktor penting dalam meningkatkan minat penggunaan BCA *Mobile*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Bank BCA dalam meningkatkan kualitas layanan *mobile banking*.

Kata kunci: UTAUT, Minat Penggunaan, *Mobile Banking*, BCA *Mobile*, Mahasiswa

ABSTRACT

The development of digital technology in the banking sector has encouraged the use of mobile banking services as a practical and efficient means of conducting financial transactions. BCA Mobile has become one of the applications widely used by university students for their daily financial activities. However, the preliminary survey results indicated that there are still several issues, such as pending transactions, system disruptions, and scheduled maintenance. In addition, previous studies on the factors influencing the intention to use mobile banking have produced inconsistent findings. Therefore, this study aims to analyze the influence of Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, and Facilitating Conditions on the behavioral intention of BCA Mobile application among students at Amikom Purwokerto University. This study employed a quantitative approach using a survey method. The sample consisted of 110 respondents selected through stratified random sampling, with the sample size determined using Slovin's formula. Data were collected using a questionnaire and analyzed through multiple linear regression using IBM SPSS Statistics 27. The results indicate that Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, and Facilitating Conditions have a positive and significant effect on the intention to use BCA Mobile. Meanwhile, Simultaneously, all independent variables have a significant effect on the intention to use, with a coefficient of determination (R^2) of 0.659, indicating that 65,9% of the variation in the intention to use can be explained by the research model. This study implies that enhancing the perceived benefits of the application and providing adequate supporting facilities are important factors in increasing the intention to use BCA Mobile. The findings of this study are expected to provide input for Bank BCA in improving the quality of its mobile banking services.

Keywords: UTAUT, Behavioral Intention, Mobile Banking, BCA Mobile, College