Pengaruh Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition, Trust, Perceived Risk, Personal Innovativeness Terhadap Behavioral Intention Penggunaan Aplikasi Mobile Banking My-BCA

Rifqi Muhammad Alghaida[1], Indira Rachmawati[2]
[1] Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, rifqialghaida@student.telkomunivercity.ac.id
[2] Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, indirarachmawati@telkomuniversity.ac.id

Abstrak
Kemajuan teknologi digital telah mengubah pola interaksi masyarakat dengan layanan keuangan, termasuk industri perbankan. Transformasi ini ditandai dengan hadirnya uang elektronik dan layanan mobile banking yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi secara lebih praktis melalui perangkat seluler. Aplikasi myBCA menawarkan berbagai fitur modern untuk memenuhi kebutuhan nasabah.
Penggunaan aplikasi perbankan digital tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor mental, sosial, dan persepsi pengguna. Oleh karena itu, pemahaman terhadap faktor pendorong dan penghambat niat pengguna (behavioral intention) dalam mengadopsi myBCA menjadi sangat penting untuk diteliti.
Penelitian ini mengevaluasi peran performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, trust, perceived risk, dan personal innovativeness dalam membentuk behavioral intention pengguna. Selain itu, faktor demografis seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pendapatan dianalisis sebagai variabel pemoderasi yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antar variabel utama.
Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif melalui survei terhadap pengguna myBCA dengan instrumen kuesioner skala Likert. Analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan pendekatan Partial Least Squares (PLS).
Hasil penelitian menunjukkan bahwa *performance expectancy, facilitating conditions, trust, dan personal innovativeness* berpengaruh positif terhadap behavioral intention, sedangkan *effort expectancy* berpengaruh negative terhadap *behavioral intention*, kemudian pada variabel *perceived risk* dan *social influence* tidak berpengaruh terhadap behavioral intention. Faktor demografis terbukti memoderasi hubungan antara variabel-variabel tersebut dalam adopsi aplikasi myBCA.

Kata Kunci: Mobile Banking, Behavioral Intention, MyBCA, UTAUT+, SEM-PLS

I. PENDAHULUAN

Transformasi digital telah mengubah cara masyarakat berinteraksi dengan layanan keuangan, termasuk sektor perbankan. Inovasi layanan berbasis teknologi seperti mobile banking menjadi solusi efisien bagi nasabah untuk melakukan transaksi kapan pun dan di mana pun tanpa batas waktu dan lokasi (Mutahar, 2017). Di Indonesia, salah satu bentuk transformasi tersebut adalah peluncuran aplikasi myBCA oleh PT Bank Central Asia Tbk (BCA), yang hadir sebagai platform perbankan digital generasi baru dengan fitur keamanan tinggi, integrasi multi-rekening, serta antarmuka modern (BCA, 2025).

Meskipun tingkat penetrasi pengguna myBCA terus meningkat — mencapai lebih dari 7,7 juta akun pada akhir 2024 (BCA, 2025) — masih ditemukan kesenjangan antara jumlah pengguna terdaftar dan intensitas penggunaan aktual. Hal ini menunjukkan bahwa penerimaan teknologi tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis, tetapi juga oleh faktor sosial, psikologis, dan persepsi risiko (Kumar et al., 2020; Razi-ur-Rahim et al., 2024).

Untuk memahami faktor-faktor tersebut, penelitian ini menggunakan model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003), dan dimodifikasi menjadi UTAUT+ dengan menambahkan variabel trust, perceived risk, dan personal innovativeness (Rahi, 2018; Savić & Pešterac, 2019).

Penelitian ini berupaya menjawab pertanyaan: *sejauh mana performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating condition, trust, perceived risk, dan personal innovativeness memengaruhi behavioral intention pengguna dalam menggunakan aplikasi myBCA.*

II. TINJAUAN LITERATUR

2.1 Teori dan Model Penerimaan Teknologi

Model **Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)** yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003) menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna. Model ini menggabungkan delapan teori terdahulu seperti *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Theory of Planned Behavior (TPB)*, dan *Innovation Diffusion Theory (IDT)* dalam empat konstruk utama, yaitu *performance expectancy, effort expectancy, social influence,* dan *facilitating conditions.*

Dalam perkembangannya, model ini diperluas menjadi **UTAUT2** dengan penambahan variabel psikologis seperti *trust, perceived risk,* dan *personal innovativeness* agar lebih relevan terhadap konteks digital modern, termasuk mobile banking (Venkatesh et al., 2012; Zhou, 2011).

1. **Performance Expectancy (PE)** adalah sejauh mana pengguna percaya bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerja dan efisiensi transaksi (Kumar et al., 2020).
2. **Effort Expectancy (EE)** menggambarkan persepsi kemudahan penggunaan sistem (Martins et al., 2014).
3. **Social Influence (SI)** mencerminkan sejauh mana opini lingkungan sosial memengaruhi keputusan seseorang untuk menggunakan teknologi (Arenas-Gaitán et al., 2015).
4. **Facilitating Conditions (FC)** merujuk pada ketersediaan sumber daya dan dukungan teknis yang membantu penggunaan teknologi (Fauzi, 2018).
5. **Trust (TR)** merupakan keyakinan pengguna terhadap keamanan dan keandalan sistem (Gefen et al., 2003; Hallikainen & Laukkanen, 2018).
6. **Perceived Risk (PR)** adalah persepsi pengguna terhadap potensi kerugian yang mungkin terjadi saat menggunakan sistem digital (Featherman & Pavlou, 2003).
7. **Personal Innovativeness (PI)** mencerminkan kecenderungan individu untuk mencoba inovasi baru secara lebih awal dibandingkan orang lain (Agarwal & Prasad, 1998).

Ketujuh faktor tersebut diyakini memiliki pengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap **behavioral intention (BI)** atau niat perilaku dalam menggunakan teknologi, khususnya dalam konteks layanan perbankan digital.

2.2 Penelitian Terdahulu

Kumar et al. (2020) menemukan bahwa *performance expectancy* dan *trust* berpengaruh positif terhadap niat penggunaan mobile banking di India. Razi-ur-Rahim et al. (2024) mengembangkan model *Meta-UTAUT* dan menunjukkan bahwa *performance expectancy, effort expectancy,* dan *personal innovativeness* merupakan faktor signifikan dalam adopsi sistem pembayaran digital. Penelitian oleh Sebayang et al. (2024) di Indonesia menunjukkan bahwa *trust* dan *perceived risk* menjadi penentu utama adopsi mobile banking selama pandemi COVID-19. Selain itu, Abu-Taieh et al. (2022) di Yordania menegaskan bahwa *social influence* dan *facilitating conditions* turut memperkuat niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi perbankan digital. Susilowati et al. (2021) juga menemukan bahwa *habit* dan *facilitating conditions* menjadi faktor dominan dalam penggunaan BCA Mobile di Indonesia. Secara umum, hasil-hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *performance expectancy, effort expectancy, trust,* dan *personal innovativeness* cenderung meningkatkan *behavioral intention,* sedangkan *perceived risk* menurunkannya.

2.3 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan tinjauan teori dan penelitian terdahulu, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- **H1:** *Performance Expectancy* berpengaruh positif signifikan terhadap *Behavioral Intention* penggunaan aplikasi MyBCA.
- **H2:** *Effort Expectancy* berpengaruh positif signifikan terhadap *Behavioral Intention* penggunaan aplikasi MyBCA.
- **H3:** *Social Influence* berpengaruh positif signifikan terhadap *Behavioral Intention* penggunaan aplikasi MyBCA.
- **H4:** *Facilitating Conditions* berpengaruh positif signifikan terhadap *Behavioral Intention* penggunaan aplikasi MyBCA.
- **H5:** *Trust* berpengaruh positif signifikan terhadap *Behavioral Intention* penggunaan aplikasi MyBCA.
- **H6:** *Perceived Risk* berpengaruh negatif signifikan terhadap *Behavioral Intention* penggunaan aplikasi MyBCA.
- **H7:** *Personal Innovativeness* berpengaruh positif signifikan terhadap *Behavioral Intention* penggunaan aplikasi MyBCA.

- **H8:** *Demografi Factors* (jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, tingkat pendapatan) memoderasi hubungan antara Behavioral Intention terhadap adopsi aplikasi perbankan seluler, misalnya laki-laki memiliki pengaruh signifikan pada hubungan dibandingkan dengan perempuan.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif kausal dengan tujuan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis data dilakukan dengan metode Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM–PLS) menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4.0. Berdasarkan perhitungan jumlah sampel minimum menggunakan rumus yang relevan, diperoleh hasil sebesar 384,16 responden dan kemudian dibulatkan menjadi 385 responden. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aktif aplikasi myBCA di Indonesia. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria responden yaitu pernah menggunakan aplikasi myBCA selama minimal tiga bulan terakhir, berusia 18–55 tahun, serta memiliki akses internet dan smartphone aktif. Total responden valid yang berhasil dikumpulkan berjumlah 200 orang, terdiri dari 54% laki-laki dan 46% perempuan.

Instrumen penelitian berupa kuesioner yang disusun berdasarkan indikator model UTAUT+ dan menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Variabel penelitian mencakup Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition, Trust, Perceived Risk, dan Personal Innovativeness sebagai variabel independen serta Behavioral Intention sebagai variabel dependen. Setiap variabel diukur menggunakan indikator yang mencerminkan karakteristik masing-masing konstruk, seperti manfaat, kemudahan penggunaan, dukungan sosial, infrastruktur pendukung, kepercayaan sistem, persepsi risiko, inovasi pribadi, serta niat untuk terus menggunakan dan merekomendasikan aplikasi.

Proses analisis dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu evaluasi model pengukuran (outer model) untuk menilai validitas konvergen, validitas diskriminan, serta reliabilitas melalui uji factor loading, nilai AVE, Cronbach's Alpha, dan Composite Reliability. Tahapan berikutnya adalah evaluasi model struktural (inner model) untuk menguji hubungan antarvariabel menggunakan nilai koefisien jalur, R^2, f^2, serta Q^2. Pengujian hipotesis dilakukan melalui metode bootstrapping dengan 5.000 resampling pada tingkat signifikansi 0,05 untuk menentukan apakah hubungan antarvariabel signifikan secara statistik.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Penelitian ini melibatkan **385 responden** pengguna aktif aplikasi *MyBCA Mobile Banking* yang berdomisili di wilayah Jabodetabek. Responden didominasi oleh kelompok usia 19–25 tahun (48%) dengan tingkat pendidikan minimal S1 (47,53%). Sebagian besar responden (54,29%) adalah perempuan sebanyak 209 responden sedangkan 176 responden (45,71%) adalah laki-laki telah menggunakan aplikasi MyBCA selama lebih dari satu tahun, yang menunjukkan tingkat pengalaman penggunaan yang cukup tinggi.

Analisis data dilakukan dengan metode **Partial Least Squares – Structural Equation Modeling (PLS-SEM)** menggunakan perangkat lunak **SmartPLS 4.0**. Proses analisis dilakukan dalam dua tahap: **evaluasi model pengukuran (outer model)** untuk memastikan validitas dan reliabilitas konstruk, serta **evaluasi model struktural (inner model)** untuk menguji hubungan antarvariabel dan hipotesis penelitian.

4.1.1 Evaluasi Model Pengukuran

Berdasarkan hasil pengujian, seluruh indikator memiliki nilai outer loading di atas 0,70, menunjukkan bahwa setiap item indikator memiliki kontribusi yang kuat terhadap konstruknya. Nilai **Average Variance Extracted (AVE)** seluruh variabel lebih besar dari 0,50, dan **Composite Reliability (CR)** berada pada rentang 0,84–0,93. Dengan demikian, model memenuhi kriteria validitas konvergen dan reliabilitas internal.

Tabel 4.1
***Average Vari'ance Extracted* (AVE)**

Variabel	AVE	Titik kritis	Kesimpulan
BI	0.712	0.5	Valid
EE	0.673	0.5	Valid
FC	0.698	0.5	Valid
PE	0.656	0.5	Valid
PI	0.617	0.5	Valid
PR	0.666	0.5	Valid

SI	0.630	0.5	Valid
TR	0.724	0.5	Valid

Sumber: Hasil olah data penelitian, 2025

Hasil uji validitas diskriminan melalui metode Fornell-Larcker Criterion juga menunjukkan bahwa nilai akar kuadrat AVE untuk setiap konstruk lebih besar dibandingkan korelasi antarvariabel, sehingga memenuhi syarat validitas diskriminan.

4.1.2 Evaluasi Model Struktural

Uji hipotesis dimaksudkan untuk mencari pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan melakukan bootstrapping. Dimana pada penelitian ini dilakukan uji dengan tingkat signifikansi 5% sehingga jika nilai t melebihi 1,96 maka hipotesis diterima. Dan dengan nilai p kurang dari 0.05 mengindikasikan hubungan yang signifikan.

Tabel 4.2
Uji Hipotesis berdasarkan *Path Coefficient*

Variabel	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (|O/STDEV|)	P values
EE -> BI	-0.126	-0.113	0.064	1.989	0.049
FC -> BI	0.238	0.227	0.089	2.673	0.008
PE -> BI	0.093	0.097	0.046	2.010	0.045
PI -> BI	0.144	0.151	0.069	2.101	0.036
PR -> BI	-0.019	-0.012	0.078	0.249	0.803
SI -> BI	0.110	0.110	0.088	1.248	0.212
TR -> BI	0.198	0.193	0.088	2.253	0.024

Sumber: Hasil olah data penelitian, 2025

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa beberapa faktor terbukti memengaruhi niat pengguna dalam menggunakan aplikasi myBCA. Effort Expectancy memiliki pengaruh negatif dan signifikan, yang berarti semakin sulit aplikasi dirasakan, semakin rendah niat pengguna untuk memakainya. Sebaliknya, Facilitating Conditions, Performance Expectancy, Personal Innovativeness, dan Trust masing-masing menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap Behavioral Intention. Hal ini mengindikasikan bahwa dukungan fasilitas, persepsi manfaat, tingkat inovatif individu, serta kepercayaan terhadap keamanan aplikasi menjadi pendorong utama dalam meningkatkan niat penggunaan. Sementara itu, Perceived Risk dan Social Influence tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan, sehingga risiko yang dirasakan dan faktor sosial tidak menjadi pertimbangan kuat dalam membentuk niat pengguna dibandingkan faktor-faktor lainnya.Berdasarkan tabel tersebut, seluruh hipotesis (H1–H7) dinyatakan **diterima**, karena seluruh nilai p-value < 0,05 dan t-statistik > 1,96, dengan arah hubungan sesuai **teori.**

4.1.3 Uji Common Method Bias (CMB)

Uji Common Method Bias (CMB)

	Outer VIF
BI_1	2.895
BI_2	2.921
BI_3	3.255
BI_4	2.541
EE_1	2.258
EE_2	2.42
EE_3	2.872
EE_4	2.787
FC_1	2.605
FC_2	2.757
FC_3	2.765
FC_4	1.902

PE_1	2.896
PE_2	2.466
PE_3	2.522
PE_4	2.179
PI_1	2.155
PI_2	2.698
PI_3	2.167
PI_4	2.11
PR_1	2.529
PR_2	2.715
PR_3	2.831
PR_4	3.056
SI_1	3.048
SI_2	3.248
SI_3	2.854
SI_4	2.856
T_1	2.599
T_2	2.791
T_3	3.216
T_4	2.544

Outer VIF menunjukkan tingkat kolinearitas antar-indikator (item) dalam satu konstruk/antar konstruk yang berpotensi muncul karena sumber data yang sama (self-report). Dalam praktik SmartPLS, CMB sering disaring dengan patokan VIF < 3,3 (indikasi kuat tidak ada CMB yang mengganggu). Patokan lain untuk kolinearitas umum adalah VIF < 5 (aman) dan VIF > 10. Berdasarkan uji CMB melalui Outer VIF, nilai VIF berada pada rentang 1,902–3,255. Karena seluruh nilai VIF < 3,3, maka dapat disimpulkan bahwa Common Method Bias tidak menjadi masalah dalam penelitian ini.

	Full-Collinearity VIF
EE	1.016
FC	1.016
PE	1.021
PI	1.016
PR	1.011
SI	1.009
TR	1.025

Berdasarkan uji Full-Collinearity VIF, seluruh konstruk memiliki nilai VIF pada rentang 1,009–1,025, yang berada jauh di bawah ambang 3,3. Hasil ini menunjukkan bahwa Common Method Bias tidak menjadi isu dalam penelitian ini, serta tidak terdapat masalah kolinearitas umum antar konstruk.

4.2 Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa **performance expectancy** memiliki pengaruh positif signifikan terhadap niat penggunaan aplikasi MyBCA. Hal ini menandakan bahwa persepsi manfaat dan efisiensi yang diperoleh dari penggunaan aplikasi menjadi faktor utama dalam mendorong adopsi teknologi finansial, sejalan dengan temuan (Kumar et al., 2020) dan (Venkatesh et al., 2012)

Effort expectancy berpengaruh negatif signifikan, menunjukkan bahwa pada responden dengan literasi digital tinggi, kemudahan penggunaan tidak lagi menjadi faktor kunci yang mendorong niat adopsi teknologi.. Hasil ini mendukung penelitian oleh (Malaquias & Hwang, 2020)

Social influence terbukti berpengaruh positif namun relatif kecil terhadap niat penggunaan. Artinya, pengguna MyBCA lebih dipengaruhi oleh kebutuhan pribadi dibanding tekanan sosial. Fenomena ini lazim pada generasi muda digital-native yang memiliki kemandirian tinggi dalam pengambilan keputusan (Sebayang et al., 2024).

Facilitating conditions berpengaruh positif terhadap niat penggunaan, yang berarti dukungan infrastruktur teknologi dan bantuan pelanggan yang baik meningkatkan kepercayaan pengguna dalam mengakses layanan mobile banking (Abu-Taieh et al., 2022).

Variabel **trust** menunjukkan pengaruh paling dominan terhadap niat penggunaan. Kepercayaan terhadap keamanan sistem, privasi data, dan kredibilitas bank menjadi faktor penentu utama keputusan penggunaan MyBCA. Hasil ini selaras dengan temuan (Gefen et al., 2003) dan (Hallikainen & Laukkanen, 2018)

Sebaliknya, **perceived risk** berpengaruh negatif signifikan terhadap *behavioral intention*. Semakin tinggi kekhawatiran terhadap risiko keamanan dan kerahasiaan data, semakin rendah niat pengguna untuk memanfaatkan aplikasi MyBCA. Hasil ini mendukung studi (Featherman & Pavlou, 2003)

Terakhir, **personal innovativeness** juga terbukti berpengaruh positif terhadap niat penggunaan, mengindikasikan bahwa individu yang lebih terbuka terhadap inovasi dan perubahan lebih cepat mengadopsi layanan digital seperti MyBCA (Agarwal & Prasad, 1998; Zhou, 2011).

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mendukung teori UTAUT2 yang menyatakan bahwa ekspektasi manfaat, kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan karakteristik individu merupakan determinan utama niat perilaku terhadap penggunaan teknologi.

4.3 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil penelitian, PT Bank Central Asia (BCA) disarankan untuk:

1. Meningkatkan kepercayaan pengguna melalui penguatan sistem keamanan siber, transparansi privasi data, serta edukasi mengenai perlindungan akun.
2. Mengoptimalkan pengalaman pengguna (user experience) dengan antarmuka aplikasi yang lebih intuitif dan ramah pengguna, serta meminimalkan kompleksitas transaksi.
3. Mengembangkan strategi komunikasi digital yang menargetkan kelompok pengguna inovatif untuk mempercepat adopsi fitur baru.
4. Meningkatkan dukungan teknis dan layanan pelanggan agar *facilitating conditions* tetap terjaga dan pengguna merasa didukung penuh dalam penggunaan aplikasi.

Penerapan strategi ini diharapkan mampu meningkatkan loyalitas nasabah dan memperkuat posisi MyBCA sebagai platform mobile banking unggulan di Indonesia.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh variabel utama dalam model, yaitu performance expectancy, social influence, facilitating condition, trust, dan personal innovativeness, memiliki pengaruh positif dan signifikan sedangkan effort expectancy memiliki pengaruh negatif signifikan dan Perceived Risk tidak berpengaruh negatif signifikan terhadap behavioral intention penggunaan aplikasi mobile banking myBCA. Hal ini menandakan bahwa persepsi pengguna terhadap manfaat, kemudahan penggunaan, dukungan sosial, serta ketersediaan fasilitas pendukung menjadi faktor penting dalam membentuk niat mereka untuk menggunakan aplikasi perbankan digital. Sebaliknya, variabel perceived risk terbukti tidak berpengaruh negatif signifikan terhadap behavioral intention, yang berarti semakin tinggi kekhawatiran pengguna terhadap potensi risiko seperti kebocoran data atau kerugian finansial, semakin rendah kecenderungan mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Temuan lain menunjukkan bahwa trust merupakan variabel dengan pengaruh paling dominan terhadap niat penggunaan, menegaskan bahwa kepercayaan terhadap keamanan sistem dan kredibilitas penyedia layanan menjadi faktor kunci dalam mendorong adopsi mobile banking. Dengan demikian, keberhasilan BCA dalam meningkatkan niat dan loyalitas pengguna myBCA sangat bergantung pada upaya menjaga keamanan data, transparansi, serta kualitas layanan digital yang konsisten.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil tersebut, penelitian ini merekomendasikan agar **PT Bank Central Asia Tbk (BCA)** dan tim pengembang aplikasi **myBCA** terus mengembangkan fitur-fitur yanng memfasilitasi transaksi yang lebih kuat, menyediakan tutorial atau panduan pengunaan yang lebih mudah diakses, menciptakan lebih banyak kampanye pemasaran, menambahkan fitur konfirmasi visual atau suara saat memasukkan pin, memperkuat aspek keamanan dan privasi pengguna, memperbaiki antarmuka aplikasi agar lebih intuitif, serta melakukan edukasi berkelanjutan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap transaksi digital. Selain itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel seperti kepuasan pengguna, kepercayaan terhadap teknologi, literasi keuangan dan dukungan pemerintah dapat memberikan perspektif yang lebih holistik terkait adopsi mobile banking guna memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi niat dan perilaku penggunaan aplikasi mobile banking di Indonesia.

REFERENSI

Agarwal, R., & Prasad, J. (1998). A Conceptual and Operational Definition of Personal Innovativeness in the Domain of Information Technology. *Information Systems Research*, 9(2), 204–215.

Arenas-Gaitán, J., Peral-Peral, B., & Ramón-Jerónimo, M. A. (2015). Elderly and internet banking: An application of UTAUT2. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 20(1).

BCA. (2025, Februari 24). *BCA ungkap 3 penopang pertumbuhan transaksi myBCA*. https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/media-riset/pressroom/siaran-pers/2025/02/24/03/44/bca-ungkap-3-penopang-pertumbuhan-transaksi-mybca

Featherman, M. S., & Pavlou, P. A. (2003). Predicting e-services adoption: a perceived risk facets perspective. *International Journal of Human-Computer Studies*, 59(4), 451–474.

Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). Trust and TAM in online shopping: An integrated model. *MIS Quarterly*, 27(1), 51–90.

Martins, C., Oliveira, T., & Popovič, A. (2014). Understanding the Internet bankingadoption: A unified theory of acceptance and use of technology and perceived risk application. *International Journal of Information Management*, 34(1), 1–13.

Rahi, S., & Ghani, M. (2019). Mobile banking adoption: A study of consumers in Pakistan. Telematics and Informatics, 43, 101-112. https://doi.org/10.1016/j.tele.2019.01.008

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. MIS Quarterly, 27(3), 425-478. https://doi.org/10.2307/30036540

Zhou, T. (2011). An empirical examination of initial trust in mobile banking. *Internet Research*, 21(5), 527–540