

***Analysis of the Acceptance Rate and Usage of the BSI Mobile Application
Using the UTAUT 2 Model in DKI Jakarta***

By Nadya Gustiana Azzahra

Abstract

The world's population now lives in an era of digital transformation due to the quick advancement of information technology. The COVID-19 pandemic, which has altered society's transactional features, is a driving force behind the current, faster digital revolution. This has caused a number of changes, including an increase in non-cash transactions and a decline in bank branch locations. Utilization of mobile banking apps, such as Bank Syariah Indonesia(BSI), has expanded in Indonesia as a result of the trend of digitization. Significant growth was seen in BSI clients, although only 10% of those customers regularly use BSI Mobile. Therefore, the purpose of this study is to analyze the level of acceptance and use of customers using BSI Mobile using UTAUT 2 theory which was modified with the addition of the religiosity. The method used in this study is a quantitative using primary data sources and secondary data analyzed using SEM-PLS. The results of this study indicate that performance expectations, effort expectations, social factors, facilitating conditions, hedonic motivation insignificant interest in using BSI Mobile, but are influenced by price values, habits and religiosity. then usage interest doesn't affect the behavior of using BSI Mobile, but is influenced by facilitating conditions and habits.

keywords: *behavioral intention, mobile banking, religiosity, use behavior*

Analisis Tingkat Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Menggunakan Model UTAUT 2 di DKI Jakarta

Oleh Nadya Gustiana Azzahra

Abstrak

Pesatnya perkembangan teknologi informasi telah membawa kehidupan masyarakat dunia memasuki era transformasi digital. Arus percepatan transformasi digital ditunjang oleh pandemi covid-19 yang merubah karakteristik masyarakat dalam bertransaksi. Hal tersebut menyebabkan beberapa tren seperti penurunan jumlah kantor cabang bank dan peningkatan transaksi non tunai. Gelombang digitalisasi tersebut juga meningkatkan penggunaan *mobile banking app* di Indonesia, termasuk Bank Syariah Indonesia (BSI). Nasabah BSI mengalami pertumbuhan yang signifikan akan tetapi dari banyaknya nasabah yang dimiliki hanya 10% yang aktif menggunakan BSI Mobile. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis tingkat penerimaan dan penggunaan nasabah pengguna BSI Mobile dengan menggunakan teori UTAUT 2 yang dimodifikasi dengan penambahan variabel religiusitas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan menggunakan sumber data primer dan data sekunder yang dianalisis menggunakan SEM-PLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial, kondisi yang memfasilitasi, motivasi hedonis tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan BSI Mobile, namun dipengaruhi oleh nilai harga, kebiasaan dan religiusitas. kemudian minat penggunaan tidak berpengaruh terhadap perilaku penggunaan BSI Mobile, namun dipengaruhi oleh kondisi yang memfasilitasi dan kebiasaan.

kata kunci: *mobile banking*, minat penggunaan, perilaku penggunaan, religiusitas