

ABSTRAK

Penelitian ini menjelaskan tentang pengaruh kegagalan fungsional, kegagalan sistem, dan kegagalan informasi yang terjadi pada BSI Mobile terhadap keputusan penggunaan BSI Mobile. Penelitian ini juga menganalisis peran kepercayaan sebagai mediasi antara ketiga model kegagalan tersebut dengan keputusan penggunaan BSI mobile.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pengaruh kegagalan yang terjadi pada BSI Mobile Mei 2023 terhadap keputusan penggunaan BSI Mobile dengan menggunakan analisis *Tan's Failure Model* dan kepercayaan sebagai variabel mediasi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis PLS-SEM. Metode PLS-SEM digunakan untuk menganalisis pengaruh kegagalan fungsional, kegagalan sistem, kegagalan informasi terhadap keputusan penggunaan BSI Mobile serta digunakan untuk menganalisis ketiga kegagalan tersebut terhadap keputusan penggunaan BSI Mobile melalui kepercayaan sebagai variabel mediasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan merupakan variabel penting yang menentukan keputusan penggunaan BSI mobile ketika terjadi kegagalan fungsional dan kegagalan informasi. Ketika tidak ada kepercayaan, kegagalan sistem menjadi variabel terpenting yang menentukan keputusan penggunaan BSI mobile, diikuti oleh kegagalan fungsional. Hasil ini juga mengimplikasikan bahwa ketika terjadi kegagalan informasi, berdasarkan persepsi responden, kepercayaan dapat digunakan untuk menghindari nasabah untuk tidak menggunakan BSI mobile. Lebih lanjut, peningkatan tingkat kepercayaan dapat dicapai dengan meningkatkan tingkat keamanan.

Kata Kunci: *Tan's Failure Model*, Kegagalan Fungsional, Kegagalan Sistem, Kegagalan Informasi, BSI Mobile