

ABSTRAK

Adanya digitalisasi dalam sektor perbankan dan pemerintahan dalam transaksi keuangan merubah perilaku nasabah atau pengguna dari transaksi tunai menjadi nontunai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel TAM seperti; persepsi manfaat, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kepercayaan, norma subjektif dan tingkat pendidikan terhadap penerimaan mobile banking Bank Sumsel Babel pada PNSD di Kabupaten Belitung menggunakan teknik analisis Structural Equation Modelling (SEM) dengan aplikasi Warp PLS 8.0. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah convenience sampling. Ada 140 orang yang berstatus PNSD di Kabupaten Belitung dan merupakan nasabah Bank Sumsel Babel menjadi responden dalam kuesioner yang disebarakan secara online.

Hasilnya persepsi manfaat, persepsi kepercayaan, dan norma subjektif berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan. Sementara persepsi kemudahan dan tingkat pendidikan tidak signifikan terhadap sikap penggunaan mobile banking. Sikap penggunaan memediasi persepsi manfaat, persepsi kepercayaan dan norma subjektif terhadap niat perilaku. Kesimpulan sebagian besar PNSD di Kabupaten Belitung di pengaruhi faktor manfaat, kepercayaan terhadap suatu teknologi dan peran sosial/orang lain (norma subjektif) dalam mengadopsi layanan BSB mobile.

Keywords: TAM, Mobile Banking, Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kepercayaan, Norma Subjektif, Tingkat Pendidikan, Sikap Penggunaan, Niat Perilaku.