

ABSTRAK

Gelombang digitalisasi di sektor perbankan menuntut Bank BTN untuk memperkuat mutu layanannya melalui platform mobile banking. Meski jumlah aktivasi aplikasi di Kantor Wilayah Kalimantan tergolong tinggi, proporsi pengguna yang benar-benar aktif masih jauh dari harapan. Ketidakseimbangan ini menegaskan pentingnya menelusuri faktor-faktor yang membentuk ketertarikan nasabah dalam memanfaatkan layanan BTN Mobile Banking.

Studi ini menerapkan metode kuantitatif dengan rancangan korelasional guna menelaah bagaimana kepercayaan, persepsi kemudahan, serta ragam fitur layanan memengaruhi minat penggunaan, sekaligus menilai posisi niat eksplorasi sebagai variabel perantara. Sebanyak 100 responden yang merupakan nasabah aktif BTN di wilayah Kalimantan dipilih secara purposive untuk menjadi sampel. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner berbasis skala Likert, kemudian diolah menggunakan pendekatan Structural Equation Modeling–Partial Least Square (SEM-PLS).

Temuan menunjukkan bahwa beberapa hubungan antarvariabel terbukti signifikan. Kepercayaan dan fitur layanan tercatat memberikan pengaruh terhadap minat memakai layanan maupun terhadap niat eksplorasi. Niat eksplorasi juga ditemukan berkontribusi positif terhadap minat penggunaan. Namun, terdapat pula hasil yang tidak sejalan dengan dugaan awal, yaitu fitur layanan tidak berdampak langsung pada minat menggunakan, serta persepsi kemudahan tidak memiliki pengaruh terhadap niat eksplorasi.

Kata Kunci: Kepercayaan, Kemudahan, Fitur, Minat Menggunakan, Niat Eksplorasi, Mobile Banking BTN