

ABSTRAK

Perkembangan teknologi dalam dunia perbankan salah satunya adalah *mobile banking*. Dengan adanya *mobile banking*, bertransaksi kini jauh lebih mudah. Seiring dengan perkembangan teknologi, trend pemanfaatan *mobile banking* semakin marak dijumpai. Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang perbankan dan memiliki fasilitas *mobile banking* adalah Bank BTN dengan aplikasinya BTN Mobile. Dengan menggunakan *gadget*, nasabah dapat dengan mudah melakukan berbagai layanan perbankan secara *realtime*, dimanapun, dan kapanpun. Beberapa keunggulan dari BTN Mobile yaitu dapat mengetahui berbagai informasi bagi nasabah perorangan, memudahkan dalam menggunakan layanan perbankan, memudahkan melakukan pembayaran dan pembelian, memudahkan cek saldo dan transfer Bank BTN dan Bank lain, aplikasi BTN Mobile dapat didownload melalui *Play Store* atau *App Store*.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui untuk mengetahui mengenai minat perilaku konsumen dalam penggunaan layanan BTN Mobile dan juga untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku konsumen dalam penggunaan layanan BTN Mobile di Bank BTN Kantor Cabang Bandung Timur. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian analisis deskriptif. Melakukan teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknis analisis yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik keabsahan data yang digunakan adalah uji kredibilitas, uji transferabilitas, uji dependabilitas, dan uji konfirmasi. Subjek dari penelitian kualitatif instrument utamanya adalah peneliti. Sedangkan objek dari penelitian ini adalah Bank BTN Kantor Cabang Bandung Timur.

Hasil Penelitian ini adalah (1) Budaya tidak terlalu berpengaruh karena budaya hanya dari bank btn yang mewajibkan nasabahnya jika sudah keluar dari bank harus dipastikan mengaktifkan layanan btn mobile. (2) Sosial faktor ini tidak terlalu berpengaruh karena mayoritas dilingkungan nasabah tidak menggunakan btn mobile. (3) Pribadi faktor yang sangat berpengaruh dari segi usia, gaya hidup. Generasi milenial memiliki tingkat konsumtif yang tinggi terhadap teknologi. (4) Psikologis berpengaruh dari motivasi, persepsi, pembelajaran, dan keamanan.
Kata Kunci : Minat, Budaya, Sosial, Pribadi, Psikologis

ABSTRACT

One of the technological developments in the world of banking is mobile banking. With mobile banking, transactions are now much easier. Along with technological developments, the trend of using mobile banking is increasingly common. One company that operates in the banking sector and has mobile banking facilities is Bank BTN with its BTN Mobile application. By using gadgets, customers can easily carry out various banking services in real time, anywhere and anytime. Some of the advantages of BTN Mobile are that it can find out various information for individual customers, makes it easier to use banking services, makes it easier to make payments and purchases, makes it easier to check balances and transfers from BTN Bank and other banks, the BTN Mobile application can be downloaded via the Play Store or App Store.

The purpose of this research is to find out about consumer behavioral interest in using BTN Mobile services and also to find out the factors that influence consumer behavioral interest in using BTN Mobile services at Bank BTN East Bandung Branch Office. Researchers used a qualitative approach with descriptive analysis research type. Carrying out data collection techniques using observation, interviews and documentation. The analysis techniques used are data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The data validity techniques used are credibility tests, transferability tests, dependability tests and confirmability tests. The main subject of qualitative research instruments is the researcher. Meanwhile, the object of this research is Bank BTN East Bandung Branch Office.

The results of this research are (1) Culture is not very influential because the culture is only from BTN Bank which requires its customers when they leave the bank to be sure to activate BTN Mobile services. (2) This social factor is not very influential because the majority of customers do not use BTN Mobile. (3) Personal factors that are very influential in terms of age and lifestyle. The millennial generation has a high level of consumption of technology. (4) Psychological influences on motivation, perception, learning and security.

Keywords: Interest, Cultural, Social, Personal, Psychological