



Analisa model *utaut* (*unified theory of acceptance and use of technology*) dalam peningkatan penggunaan layanan transaksi digital Bank Mandiri pada masa pandemi covid-19

Teuku Ali Usman

Perbanas Institute

aliusmant@yahoo.com

Info Artikel

Sejarah artikel:

Diterima 18 April 2022

Disetujui 21 April 2022

Diterbitkan 25 April 2022

Kata kunci:

Mobile banking, UTAUT, Perdagangan, Mandiri Online, COVID-19.

Keywords :

Mobile banking, UTAUT, Trading, Mandiri Online, COVID-19.

ABSTRAK

Artikel ini bertujuan untuk menjelaskan hasil penelitian terhadap peningkatan pengguna layanan transaksi digital perbankan, yakni *Mandiri Online / New Livin by Mandiri* pada masa pandemi COVID-19 dengan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Usage of Technology (UTAUT)* dan metode penelitian kuantitatif dengan survey dilakukan kepada 300 responden di wilayah Cluster Perdagangan Wilayah Jakarta Barat. Hasil dari penelitian berupa identifikasi faktor-faktor yang memiliki korelasi positif terhadap peningkatan penggunaan *Mandiri Online / New Livin* pada masa pandemi COVID-19 sehingga dapat dijadikan pedoman pengambilan Langkah strategis untuk percepatan penggunaan layanan teknologi digital oleh nasabah perbankan.

ABSTRACT

The journal aims to explain the research on increasing users of digital banking transaction services, namely *Mandiri Online / New Livin by Mandiri* during the COVID-19 pandemic using the *Unified Theory of Acceptance and Usage of Technology (UTAUT)* model and quantitative research methods with surveys conducted to 300 respondents in the West Jakarta Trade Cluster area. The results of the research are in the form of identifying factors that have a positive correlation with increasing the use of *Mandiri Online / New Livin* during the COVID-19 pandemic so that they can be used as guidelines for taking strategic steps to accelerate the use of digital technology services by banking customers.



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Program Studi Akuntansi, Institut Koperasi Indonesia.

Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC BY

(<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi memberikan dampak secara global terhadap dunia perbankan yaitu sebagai layanan informasi melalui *wireless* dengan menggunakan teknologi yang terdapat pada gawai untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan serta kemudahan dan kenyamanan transaksi bagi nasabahnya. Era bank 4.0 memberikan dampak yang sangat signifikan khususnya bagi dunia perbankan (APJII, 2018). Perusahaan – perusahaan *e-commerce* yang sebelumnya bukan merupakan pesaing perbankan, kini mulai bermunculan dan telah berubah menjadi kompetitor utama perbankan. Perubahan regulasi dan teknologi memungkinkan sebuah perusahaan *e-commerce* non perbankan untuk membuat dompet digital, untuk memfasilitasi pembayaran transaksi bisnis secara digital melalui *platform* mereka sendiri (Binus, 2020).

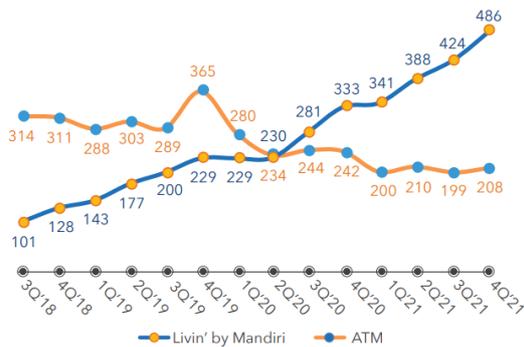
Mobile banking didefinisikan sebagai kanal yang memungkinkan pelanggan untuk berinteraksi dengan Bank untuk melakukan transaksi-transaksi perbankan, di mana pun kapan pun dengan biaya fisik dan moneter yang lebih sedikit, melalui penggunaan gawai seperti *smartphone* (Mostafa, 2020). Transaksi perbankan yang biasanya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank dan dapat dilakukan hanya dengan menggunakan *smartphone* nasabah sehingga menghemat waktu, biaya dan meningkatkan keamanan. Fasilitas *Mobile banking* Bank Mandiri dikenal dengan nama *Mandiri Online* yang ditujukan kepada seluruh nasabah bank. Fasilitas ini dapat diakses melalui aplikasi pada *smartphone* ataupun melalui web www.bankmandiri.co.id.

Bank Mandiri sendiri telah memiliki layanan *mobile banking* sejak tahun 2006. Dan pada akhir tahun 2021, Bank Mandiri telah melakukan transformasi produk *mobile banking* menjadi suatu aplikasi *Super Apps* yang memberikan layanan finansial secara lengkap yang diberi *brand New Livin' by*

Mandiri. Total pengguna aplikasi *Mandiri Online / New Livin by Mandiri* saat ini mencapai 9,8 Juta dengan komposisi 69,4% pengguna aktif (Bank Mandiri, 2022). Hal ini masih jauh lebih sedikit dibandingkan dengan jumlah pengunduh dan user *e-commerce* seperti Gojek yang sudah mencapai 155 juta dengan user aktif yang mencapai 20 Juta pengguna hanya dalam 9 tahun dari sejak gojek didirikan atau 4 tahun dari sejak layanan Gopay resmi menjadi *e-wallet* (Andriyani, 2019).

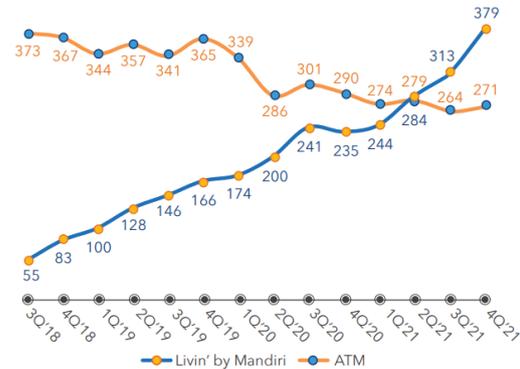
Transaksi ATM vs Livin

Nilai Transaksi Triwulanan
(dalam Rp Triliun)



Gambar 1 Nilai Transaksi Triwulan

Jumlah Transaksi Triwulanan
(dalam juta)



Sumber: Presentasi kinerja Bank Mandiri 4Q2021

Gambar 2 Jumlah Transaksi Triwulan

Pandemi COVID-19 memberikan dampak signifikan pada perubahan perilaku masyarakat baik secara global maupun domestik. Selama pembatasan sosial berskala besar, kebiasaan aktivitas fisik semakin jarang dilakukan dan berdampak pada perilaku transaksi dengan tidak lagi mengunjungi kantor cabang, tidak tarik tunai di ATM ataupun bertransaksi dengan uang tunai, dan meningkatkan kebutuhan untuk bertransaksi secara digital (Bimo, 2021).

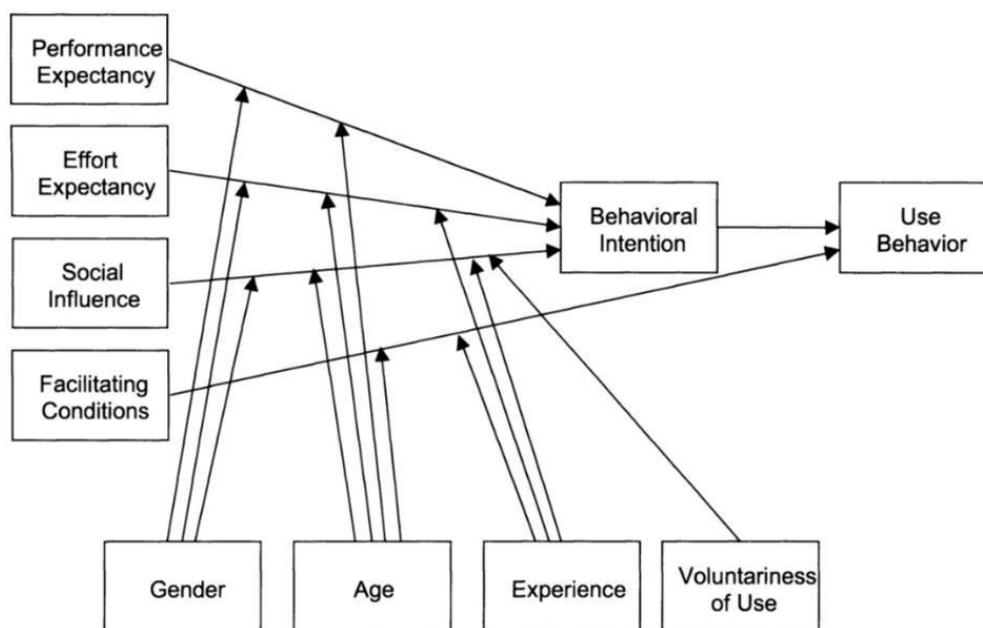
Adapun peningkatan jumlah pengguna *Mandiri Online / New Livin* berdampak pada peningkatan jumlah transaksi dan nilai transaksi *Mandiri Online / New Livin* secara signifikan. Dalam hal ini, sesuai grafik diatas, nilai transaksi *Livin by Mandiri* pada tahun 2021 mencapai Rp 1,639 T dengan total frekuensi transaksi pada tahun 2020 meningkat 57% dibandingkan tahun 2019 dan di tahun 2021 meningkat 43% dibandingkan tahun 2020 (Jatmiko, 2022). Di sisi lain, frekuensi transaksi dan nilai transaksi ATM pada tahun 2021 cukup menurun bahkan sudah lebih rendah dibandingkan dengan penggunaan *Mandiri Online / New Livin*. Hal ini tentunya memberikan peluang *Mandiri Online / New Livin* untuk tumbuh lebih agresif serta memberikan kenyamanan, kemudahan dan keamanan bagi nasabah untuk melakukan transaksi di masa depan (*Transaction Banking Retail Unit Bank Mandiri*, 2021)

Selain itu, Perubahan perilaku digital ini juga terjadi di Cluster Perdagangan Glodok dimana pada saat ini baik Supplier, Pedagang, dan Konsumen sudah mulai beralih menggunakan transaksi non-tunai untuk pembayaran. Berdasarkan data survey kualitatif oleh Kadance pada tahun 2019 yang dilakukan di beberapa lokasi Kawasan Perdagangan Glodok, metode pembayaran kepada supplier secara transfer maupun debit *Online (inhouse)* maupun antar bank) maupun Transfer *virtual account* di masing-masing lokasi Kawasan, merupakan cara pembayaran yang cukup dominan dilakukan oleh pedagang. Dalam hal ini, transaksi melalui *platform e-commerce* meningkat menjadi 65% dibandingkan sebelumnya yang hanya kurang dari 30% dari total transaksi. Kondisi ini menyebabkan pedagang di Kawasan perdagangan Jakarta Barat sangat bergantung kepada layanan digital perbankan. (Survey Kadance, 2019).

Dengan perubahan yang terjadi perlu dilakukan penelitian untuk memahami penerimaan dan mengetahui minat penggunaan layanan transaksi digital perbankan *Mandiri Online / New Livin* akibat dari terjadinya pandemi COVID-19 yang terjadi. Penelitian akan menggunakan metodologi *Unified Theory of Acceptance and Usage of Technology* (UTAUT). Keberhasilan suatu sistem sangat

bergantung pada penerimaan dan penggunaan dari individu-individu, dari pengukuran penerimaan dan penggunaan dapat menjelaskan tingkat kepuasan dari penggunaan sistem dan mempunyai dampak langsung terhadap peningkatan produktifitas suatu organisasi (Sa'idah, 2017). Model teori UTAUT diusulkan oleh Viswanath Venkatesh et.al. pada tahun 2003 merupakan salah satu model penerimaan teknologi yang mensintesiskan elemen – elemen teori perilaku pada beberapa model penerimaan teknologi / sistem informasi yang pernah ada (Mustaqim et al., 2018).

Jurnal ini terdiri dari 5 (lima) bagian. Bagian pertama adalah pendahuluan yang menjelaskan latar belakang dan tujuan penelitian. Bagian kedua berisi Review *Literature* yang digunakan untuk menganalisa permasalahan. Bagian ketiga mengulas tentang metodologi UTAUT yang digunakan untuk memahami penerimaan dan mengetahui minat penggunaan Mandiri *Online*. Hasil dari penelitian akan disampaikan pada bagian keempat dan diakhiri dengan kesimpulan di bagian kelima. Terdapat 4 (empat) variable utama model UTAUT yakni: 1) *Performance Expectancy*, 2) *Effort Expectancy*, 3) *Social Influence*, dan 4) *Facilitating Conditions* dengan variable moderator lainnya berupa: *age*, *gender*, *experience/education* dan *voluntariness of use sebagai moderating factors* (Narayana, 2019).



- 1) ***Performance expectancy***, mampu memahami kemajuan teknologi saat ini dan melalui penggunaan suatu aplikasi mampu mempermudah kegiatan (Mustaqim et al., 2018). Dengan Hipotesa yang di analisa pada jurnal ini:
H1: Performance expectancy secara statistik berdampak signifikan pada behavioral intention & Use Behavior untuk menggunakan Mandiri *Online* / *New Livin*.
- 2) ***Effort expectancy***, penggunanya mendapatkan kemudahan di dalam penggunaan suatu aplikasi (Indah & Agustin, 2019). Dengan Hipotesa yang di analisa pada jurnal ini:
H2: Effort expectancy secara statistik berdampak signifikan pada behavioral intention & Use Behavior untuk menggunakan Mandiri *Online* / *New Livin*.
- 3) ***Social influence***, penggunanya dapat mempengaruhi pengguna lain di dalam penggunaan suatu aplikasi (Herlambang & Dewanti, 2018). Dengan Hipotesa yang di analisa pada jurnal ini:
H3: Social influence secara statistik berdampak signifikan pada behavioral intention & Use Behavior untuk menggunakan Mandiri *Online* / *New Livin*.
- 4) ***Facilitating condition***, infrastruktur yang tersedia di dalam suatu aplikasi mampu mendukung kegiatan operasional (Ari, 2013). Dengan Hipotesa yang di analisa pada jurnal ini:
H4: Facilitating condition secara statistik berdampak signifikan pada behavioral intention & Use Behavior untuk menggunakan Mandiri *Online* / *New Livin*.

Adapun untuk variable moderator lainnya dalam model UTAUT adalah sebagai berikut:

- *Gender*, jenis kelamin menentukan faktor ekspektasi kerja, ekspektasi usaha, pengaruh usaha, pengaruh sosial dan niat perilaku (Darmawan, 2019).
- *Age*, memiliki pengaruh terhadap kinerja, pengaruh sosial dan niat perilaku (Bendi & Andayani, 2013)
- *Experience*, berkaitan dengan lamanya pengguna menggunakan sistem sehingga memberikan pengalaman dalam penggunaan (Bendi & Andayani, 2013).
- *Voluntariness of Use*, pengaruh terhadap keinginan penggunaan suatu sistem, dengan sukarela atau diamanatkan (Bendi & Andayani, 2013).
- *Behavior Intention*, pengukuran terhadap kemungkinan seseorang untuk menggunakan suatu sistem / aplikasi (Bendi & Andayani, 2013).
- *Use Behavior*, pengukuran terhadap penerimaan suatu teknologi (Bendi & Andayani, 2013).

METODE PENELITIAN

Penelitian empiris ini didasarkan pada metode kuantitatif menggunakan data empiris yang dikumpulkan dari survey menggunakan kuisioner dari model UTAUT Venkatesh kepada 300 orang baik nasabah Bank Mandiri dan bukan nasabah bank di wilayah Perdagangan Jakarta Barat pada masa pandemi COVID-19, yaitu bulan September 2020.

Kuisioner menggunakan ukuran 5 poin skala Likert dan analisa. dilakukan untuk melihat pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen penelitian ini adalah behavioral intention dan use behavior. Hasil pengumpulan data primer yang diolah menggunakan SPSS dengan statistik dari responden (table 1). Dari table diatas menunjukkan jumlah responden pria dan wanita hampir seimbang (47.7% dan 52.3%), dengan usia responden mayoritas pada usia produktif yakni 25 – 44 tahun disusul usia 45 – 54 tahun (24.3%), usia 18 -24 tahun (23.0%) dan usia diatas 55 tahun (4.3%). Dari sisi pendidikan, responden paling Sebagian besar memiliki Pendidikan yang tinggi dimana sebagian besar merupakan sarjana S1 (55.3%), SMA (27.7%) dan Pasca Sarjana (17%). Pekerjaan responden didominasi oleh pegawai 52%, dan sisanya merupakan wiraswasta (36.0%), Pelajar (8.3%), dan Pensiunan (3.3%).

Tabel 1 Responden Survey

Demografi		Jumlah	Presentase (%)
Jenis Kelamin	Pria	143	47.7%
	Wanita	157	52.3%
Umur	18-24	69	23.0%
	25-44	145	48.3%
	45-54	73	24.3%
	Diatas 55	13	4.3%
	Pendidikan	SMA	83
Pendidikan	S1	166	55.3%
	S2/S3	51	17.0%
	Pekerjaan	Pelajar	25
Pekerjaan	Pegawai	157	52.3%
	Wiraswasta	108	36.0%
	Pensiunan	10	3.3%
	Nasabah Bank	Ya	178
Tidak		122	40.7%

Sumber : Data diolah (2022)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa yang dilakukan untuk menguji variable UTAUT yang dimodifikasi untuk penelitian penggunaan Mandiri Online / Livin menunjukkan bahwa hasil dari responden memiliki tingkat kehandalan yang tinggi untuk variable *Performance Expectancy* (PE) sebesar 95,4%, *Social Influence*

sebesar 89,1%, *Facilitating conditions* (FC) sebesar 89,5%. Sementara untuk *Effort Expectancy* (EE) cenderung lebih rendah sebesar 54,1% seperti terlihat pada table 2.

Dalam hal ini, variable yang memiliki skor kehandalan tinggi dapat menjadi acuan dalam menganalisa faktor-faktor yang memiliki pengaruh tinggi terhadap penggunaan produk teknologi digital. *Performance Expectancy* yang menunjukkan fitur dan kapabilitas aplikasi Mandiri *Online / Livin* yang baik atau sesuai ekspektasi menjadi komponen yang sangat berpengaruh untuk nasabah menggunakan layanan produk teknologi digital. Selanjutnya *Facilitating Condition* atau infrastruktur dalam aplikasi yang dapat mendukung pemenuhan kebutuhan nasabah juga menjadi komponen penting dalam adopsi teknologi. Selain itu, *Social Influence* atau pengaruh dari lingkungan sosial yang memberikan rekomendasi atau ikut menggunakan aplikasi teknologi tersebut memiliki peran untuk mendorong seseorang mau menggunakan produk tersebut,

Tabel 2 Skor Kehandalan Variable

<i>Variable</i>	<i>Result</i>
<i>Performance Expectancy (FE)</i>	0,954
<i>Effort Expectancy (EE)</i>	0,541
<i>Social Influence (SI)</i>	0,891
<i>Facilitating Condition (FC)</i>	0,895
<i>Behavioral Intention (BI)</i>	0,876
<i>Use Behavioral (USE)</i>	0,973

Sumber : Data diolah (2022)

Adapun faktor yang kurang penting bagi seseorang untuk menggunakan Mandiri *Online / Livin* adalah *Effort Expectancy* atau kemudahan dalam menggunakan aplikasi. Hasil nilai yang paling rendah diantara variable lainnya sesuai table diatas menunjukkan bahwa pengguna akan tetap menggunakan produk Mandiri *Online / Livin* walaupun aplikasinya tidak *user-friendly*. Hal ini dapat disebabkan juga oleh sample respondent yang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi (>72% adalah lulusan sarjana atau lebih) sehingga dapat menyesuaikan dan memahami teknologi dengan lebih cepat.

Tabel 3 Korelasi Spearman

Variable	PE	EE	SI	FC	BI	USE
PE	1,000	0,615	0,527	0,668	0,765	0,754
EE	0,615	1,000	0,567	0,702	0,444	0,434
SI	0,527	0,567	1,000	0,706	0,709	0,708
FC	0,668	0,702	0,706	1,000	0,723	0,709
BI	0,765	0,444	0,709	0,723	1,000	0,754
USE	0,754	0,434	0,708	0,709	0,754	1,000

Sumber : Data diolah (2022)

Selanjutnya dari analisa korelasi menunjukan hubungan dependen antar variable dilakukan melalui pengujian korelasi *Spearman* (Table 3). Dari hasil analisa, nilai korelasi *Performance Expectancy* terhadap BI, USE yang cukup tinggi yaitu sebesar 0,765 dan 0,754 berturut-turut menyatakan sebagian besar responden menganggap penggunaan Mandiri *Online/New Livin* dengan

fiturnya yang baik memberikan keuntungan serta membantu nasabah dalam melakukan transaksi perbankan tanpa harus hadir ke cabang bank atau ATM bank khususnya dimasa pandemi COVID19.

Selain itu hasil pengujian juga menunjukkan adanya korelasi positif dan signifikan antara *Social Influence* dengan *Behavioral Intention* sebesar 0,709 dimana lingkungan dapat mempengaruhi perilaku penggunaan Mandiri *Online* terutama pada nasabah di kawasan perdagangan Jakarta Barat (khususnya yang bergender Wanita). Selanjutnya, variable *Facilitating Condition* berkorelasi juga dengan *Behavioral Intention* dimana faktor *smartphone* dan kecepatan jaringan internet seseorang mempengaruhi keinginan responden dalam menggunakan Mandiri *Online/New Livin*.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pengaruh dari *Performance Expectancy* (0,754) serta *Facilitating Conditions* (0,708) yang dapat menjadi faktor yang paling menentukan dalam penggunaan channel layanan teknologi tersebut. Di sisi lain, variable *Effort expectancy* (0,434) menjadi faktor dengan korelasi yang paling lemah untuk penggunaan Mandiri *Online / New Livin*. Kinerja dan fitur Mandiri *Online / New Livin* saat ini harus terus dipertahankan dan ditingkatkan mengingat faktor inilah yang sangat mempengaruhi penggunaan Mandiri *Online* khususnya untuk membantu proses transaksi antara customer – pedagang – distributor – dan supplier. Program marketing di Kawasan perdagangan yang ada pada masa Pandemi COVID-19 seperti gratis biaya transaksi, program *withdrawal e-commerce* atau reward untuk frekuensi transaksi yang dijalankan bank dapat difokuskan kepada nasabah eksisting serta individu atau *key opinion leader* yang mempunyai pengaruh kepada nasabah agar dapat memberikan pesan yang lebih meyakinkan untuk menggunakan Mandiri *Online/ New Livin*. Dalam hal ini, adanya ekosistem perdagangan yang menggunakan produk dan layanan satu Bank akan dapat mempengaruhi entitas lainnya dalam ekosistem tersebut untuk menggunakan layanan produk yang sama. Selain itu, walaupun tidak menjadi factor yang berpengaruh kuat namun transformasi akuisisi nasabah Mandiri *Online / New Livin* yang lebih mudah dan berbasis digital dapat menarik nasabah non-bank Mandiri juga mau menggunakan Mandiri *Online / New Livin* dan sekaligus menjadi *Competitive Advantage* Bank Mandiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriyani, D. (2019). *Jumlah pengguna aktif gojek di Indonesia setara dengan aplikasi ride sharing terbesar dunia*. Ekonomibisnis.Com. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20190829/98/1141953/jumlah-pengguna-aktif-gojek-di-indonesia-setara-dengan-aplikasi-ride-sharing-terbesar-dunia>
- APJII. (2018). *Hasil survei penetrasi dan perilaku pengguna internet Indonesia 2018*. APJII.or.Id. <https://apjii.or.id/content/read/39/410/Hasil-Survei-Penetrasi-dan-Perilaku-Pengguna-Internet-Indonesia-2018>
- Ari, D. P. S. (2013). Pengaruh technology acceptance model dan pengembangannya dalam perilaku menggunakan core banking system. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 17(2), 267–278.
- Bank Mandiri. (2022). *Annual report 2021 PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk*.
- Bendi, R., & Andayani, S. (2013). Analisis perilaku penggunaan sistem informasi menggunakan model UTAUT. *Semantik 2013*, 3(1), 277–282.
- Bimo, W. A. (2021). Penilaian penggunaan dompet digital saat pandemi covid-19. *Moneter: Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 9(2), 37–42.
- Binus. (2020). *Perbankan era 4.0: Potensi, risiko dan tantangan transformasi*. Binus University. <https://maks.binus.ac.id/2020/09/15/perbankan-era-4-0-potensi-risiko-dan-tantangan-transformasi/>
- Darmawan, P. F. (2019). Analisis penerimaan pengguna aplikasi cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik (Sicantik) pada dinas penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu (Dpmpptsp) menggunakan pendekatan Utaut. *Karmapati (Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika)*, 8(2), 379–393.

- Herlambang, A. D., & Dewanti, A. (2018). Minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, 12(1), 48–55.
- Indah, M., & Agustin, H. (2019). Penerapan model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) untuk memahami niat dan perilaku aktual pengguna Go-pay di kota Padang. *JURNAL EKSPLORASI AKUNTANSI (JEA)*, 1(4), 1949–1967.
- Jatmiko, L. D. (2022). *Transaksi Livin by Mandiri sentuh Rp1.630 triliun per Desember 2021*. Financial Bisnis. <https://finansial.bisnis.com/read/20220313/90/1509954/transaksi-livin-by-mandiri-sentuh-rp1630-triliun-per-desember-2021>
- Mostafa, R. B. (2020). Mobile banking service quality: A new avenue for customer value co-creation. *International Journal of Bank Marketing*, 38(5), 1107–1132.
- Mustaqim, R. N., Kusyanti, A., & Aryadita, H. (2018). Analisis faktor-faktor yang memengaruhi niat penggunaan e-commerce xyz menggunakan model UTAUT (Unified Theory Acceptance and Use Of Technology). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer E-ISSN*, 2548, 964X.
- Narayana, I. W. G. (2019). Analisis penerapan model UTAUT terhadap perilaku pengguna e-learning. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komputer*, 5(1), 158–164.
- Sa'idah, N. (2017). Analisis penggunaan sistem pendaftaran online (E-health) berdasarkan unified theory of acceptance and use of technology (uTAuT). *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 5(1), 72–81.