

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Livin' by Mandiri Menggunakan Model UTAUT

Maulidinah Rochmatillah^{1*}, Salsa Bila Febrianti², Farisa Dhonan Kaharani³

^{1,2,3} Program Studi Sistem Informasi, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

DOI:

<https://doi.org/10.53697/jkomitek.v5i1.2540>

*Correspondence: Maulidinah Rochmatilla
Email:

23082010021@student.upnjatim.ac.id

Received: 06-04-2025

Accepted: 14-05-2025

Published: 28-06-2025



Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi minat dan perilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi *Livin' by Mandiri* dengan pendekatan **Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)**. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner secara daring kepada pengguna aplikasi *Livin' by Mandiri*. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert 1–5 yang terdiri dari 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, dan 5 = Sangat Setuju, untuk mengukur persepsi responden terhadap variabel-variabel utama dalam model UTAUT, yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Behavioral Intention*, dan *Use Behavior*. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode **Structural Equation Modelling (SEM)** berbasis **Partial Least Squares (PLS)** dengan bantuan perangkat lunak **WarpPLS**. Hasil analisis menunjukkan bahwa *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, dan *Social Influence* berpengaruh secara signifikan terhadap *Behavioral Intention* pengguna dalam menggunakan aplikasi *Livin' by Mandiri*. Selain itu, *Facilitating Conditions* dan *Behavioral Intention* juga terbukti memberikan pengaruh signifikan terhadap *Use Behavior*, yang menandakan bahwa dukungan teknologi dan niat pengguna memainkan peran penting dalam mendorong penggunaan aplikasi secara nyata. Model penelitian yang dikembangkan menunjukkan nilai R^2 dan Q^2 yang tinggi,

yang mengindikasikan bahwa model memiliki daya prediktif yang baik serta mampu menjelaskan hubungan antar variabel secara efektif. Temuan ini memberikan kontribusi teoritis terhadap pengembangan model adopsi teknologi dan juga memberikan implikasi praktis bagi Bank Mandiri dalam merumuskan strategi peningkatan adopsi layanan digital. Strategi yang berfokus pada kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, serta pengaruh sosial dapat meningkatkan loyalitas dan kepuasan pengguna di era digital saat ini.

Kata Kunci: *Livin' by Mandiri*, UTAUT, Use Behavior, Mobile Banking

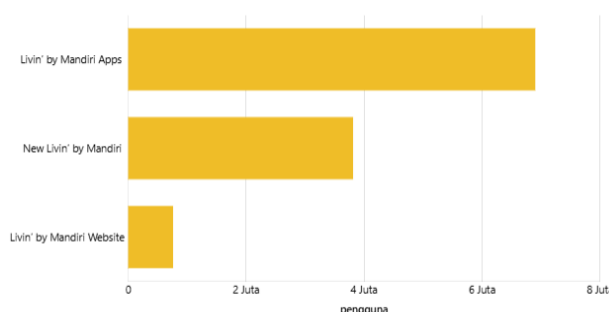
Abstract: This study aims to identify the factors influencing user interest and behavior in using the *Livin' by Mandiri* application by applying the **Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)**. A quantitative research method was employed by distributing an online questionnaire to users of the *Livin' by Mandiri* application. The questionnaire used a 5-point Likert scale, ranging from 1 = Strongly Disagree to 5 = Strongly Agree, to measure respondents' perceptions of key variables in the UTAUT model: *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Behavioral Intention*, and *Use Behavior*. The collected data were analyzed using **Structural Equation Modeling (SEM)** based on **Partial Least Squares (PLS)** with the help of **WarpPLS** software. The results show that *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, and *Social Influence* have a significant effect on users' *Behavioral Intention* to use the *Livin' by Mandiri* application. Additionally, *Facilitating Conditions* and *Behavioral Intention* were found to significantly influence *Use Behavior*, indicating that technological support and user intention play crucial roles in encouraging actual usage of the application. The developed research model demonstrates high R^2 and Q^2 values, indicating strong predictive power and effective explanation of the relationships among variables. These findings contribute theoretically to the development of technology adoption models and offer practical implications for Bank Mandiri in formulating strategies to increase digital service adoption. Strategies focused on ease of use, perceived benefits, and social influence can enhance user loyalty and satisfaction in today's digital era.

Keywords: *Livin' by Mandiri*, UTAUT, Use Behavior, Mobile Banking

Pendahuluan

Kemajuan pesat dalam teknologi informasi telah menjadi pendorong transformasi digital di berbagai sektor, termasuk industri perbankan. Salah satu bentuk nyata dari perubahan ini adalah kemunculan layanan perbankan digital, yaitu produk dan layanan keuangan yang dapat digunakan tanpa perlu mengunjungi kantor bank secara langsung. Istilah digital banking sendiri merupakan Istilah ini mencakup layanan internet banking dan mobile banking (Wahudi & Hutabarat, 2023).

Kemajuan mobile banking khususnya di Indonesia sudah menunjukkan peningkatan yang signifikan seiring dengan kemajuan teknologi digital dan penetrasi smartphone yang meluas (Rr. Putri Intan, 2021). Mobile Banking telah menjadi salah satu strategi utama bagi bank untuk beroperasi dan melakukan transaksi dengan pelanggan. Mobile Banking adalah titik fokus dari strategi pertumbuhan Bank (Mauluddi, 2020). Nasabah pun dapat dengan mudah dan leluasa mengatur rekening mereka sendiri tanpa perlu mengunjungi kantor cabang secara langsung. Hal ini tidak hanya mempermudah proses transaksi, tetapi juga mengurangi biaya operasional bagi bank (Behaviour & Norm, 1907). PT Bank Mandiri (Persero) Tbk menyediakan layanan mobile banking lewat aplikasi Livin' by Mandiri yang tersedia untuk diunduh di Play Store maupun App Store. Fleksibilitas penggunaan aplikasi ini terletak pada kemampuannya menyediakan layanan perbankan yang dapat diakses tanpa batasan waktu dan tempat, serta mempercepat proses transaksi (Behaviour & Norm, 1907).



Sumber: databoks.Katadata

Data terkini menunjukkan bahwa aplikasi Livin' by Mandiri telah digunakan secara luas oleh masyarakat. Berdasarkan grafik jumlah pengguna, Livin' by Mandiri Apps mencatatkan angka pengguna tertinggi dengan lebih dari 7 juta pengguna, diikuti oleh New Livin' by Mandiri dengan sekitar 4 juta pengguna, sementara Livin' by Mandiri Website hanya digunakan oleh kurang dari 1 juta pengguna. Fakta ini mengindikasikan bahwa mayoritas nasabah lebih memilih menggunakan aplikasi mobile dibandingkan platform website dalam mengakses layanan perbankan digital. Hal ini sejalan dengan keunggulan mobile banking dalam hal aksesibilitas dan efisiensi.

Namun demikian, keberhasilan dari penerapan teknologi digital perbankan tidak hanya tergantung pada ketersediaan layanan tersebut, tetapi juga pada sejauh mana layanan tersebut diterima dan digunakan secara optimal oleh masyarakat. Tingginya jumlah pengguna aplikasi menunjukkan potensi besar, tetapi untuk memaksimalkan

dampaknya, perlu dipahami faktor-faktor yang mendorong atau menghambat penggunaan aplikasi tersebut.

Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi niat dan perilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi *Livin' by Mandiri*. Agar dapat menjawab permasalahan tersebut, Penelitian dilakukan dengan pendekatan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) Terdapat empat variabel yang membentuk model UTAUT yaitu harapan kinerja atau performance expectancy, harapan usaha atau effort expectancy, pengaruh sosial atau social influence, dan kondisi yang memfasilitasi atau facilitating condition (Venkatesh et al., 2003).

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penggunaan aplikasi *Livin' by Mandiri* berdasarkan model UTAUT. Penelitian ini diharapkan mampu berperan dalam merumuskan strategi yang lebih baik dalam pengembangan. peningkatan adopsi aplikasi digital banking serta menjadi acuan dalam inovasi layanan perbankan yang lebih berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Metodologi

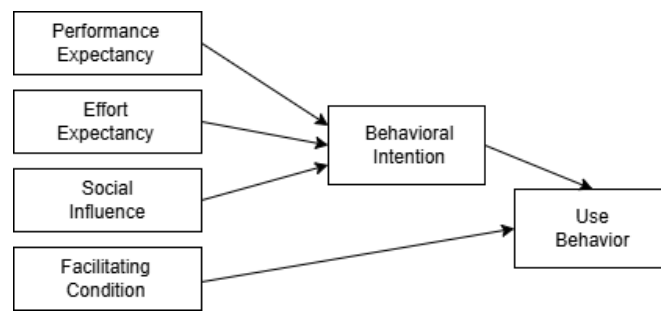
Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan tujuan menganalisis dampak berbagai faktor dalam model **Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)** terhadap niat serta perilaku penggunaan aplikasi *Livin' by Mandiri*. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi *Livin' by Mandiri*, baik yang masih aktif maupun yang pernah menggunakan aplikasi tersebut. Mengingat jumlah populasi pengguna *Livin' by Mandiri* tidak dapat diidentifikasi secara jelas. Penelitian ini menggunakan salah satu pendekatan non-probability sampling yaitu teknik convenience sampling yang mana teknik ini digunakan untuk menentukan sampel (Ramadhan & Priyono, 2022). Data diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden pengguna aplikasi *Livin' by Mandiri*. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert 1–5. Setiap pernyataan yang ada dalam kuesioner dirancang berdasarkan indikator dari setiap variabel, yaitu Performance Expectancy (PE), Effort Expectancy (EE), Social Influence (SI), Facilitating Conditions (FC), Behavioral Intention (BI), dan Use Behavior (UB).

Untuk menentukan jumlah sampel pada populasi yang tidak diketahui, maka kami menggunakan **Rumus Cochran** sebagai acuan, yaitu:

$$n_0 = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

$$n_0 = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{(0,05)^2} = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,0025} = \frac{0,9604}{0,0025} = 384,16$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, jumlah minimum sampel yang dibutuhkan adalah **385 responden**.



Gambar 1. Model Penelitian

Analisis data dan pengujian dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modelling (SEM)* berbasis *Partial Least Squares (PLS-SEM)*. Pengujian dalam metode SEM terdiri dari dua tahapan utama, yaitu analisis model pengukuran (outer model) dan model struktural (inner model). Model penelitian dianalisis dengan bantuan perangkat lunak **WarpPLS versi 8.0**, berdasarkan data yang dikumpulkan dari responden melalui distribusi kuesioner.

Hasil dan Pembahasan

Analisis Demografi Responden

Studi ini dilakukan dengan pendekatan **kuantitatif** yang mencakup beberapa tahapan proses analisis. Tahapan tersebut meliputi analisis demografi responden, analisis variabel penelitian secara deskriptif, dan pengujian terhadap model dilakukan melalui metode SEM (Structural Equation Modelling). Metode ini memungkinkan analisis langsung terhadap variabel laten, indikator, dan pengukurannya dalam penelitian ini (Octavia & Tanaamah, 2024). Data yang diperoleh dari pengguna aplikasi *Livin' by Mandiri* dianalisis pada tahap awal untuk menggambarkan profil responden, yang disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Demografi Responden

Kategori	Item	Jumlah	Frekuensi
Jenis Kelamin	1. Laki-Laki	200	50%
	2. Perempuan	200	50%
Kelompok Usia	18 – 20 tahun	136	34%
	21 – 25 tahun	106	26.5%
	26 – 30 tahun	56	14%
	31 – 35 tahun	35	8.8%
	36 – 40 tahun	28	7%
	> 40 tahun	39	9.8%
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	207	51.7%
	Karyawan Swasta	104	26%
	Wirausaha	45	11.3%
	PNS	44	11%
Lama Penggunaan Aplikasi	< 3 bulan	91	22.8%
	3 – 6 bulan	142	35.5%
	> 1 tahun	167	41.8%

Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Untuk memahami bagaimana persepsi dan tanggapan responden pada masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian ini, dilakukan analisis deskriptif terhadap seluruh butir pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Analisis ini bertujuan memberikan gambaran umum mengenai pola jawaban responden pada tiap variabel laten yang dianalisis dalam model penelitian (Sudarto & Salsabila, 2019).

1. Performance Expectancy (PE)

Performance Expectancy adalah keyakinan individu bahwa penggunaan sistem dapat meningkatkan kinerjanya (Utami & Irwansyah, 2022). Hasil analisis deskriptif untuk variabel Performance Expectancy menunjukkan bahwa rata-rata skor tiap indikator berada dalam rentang 4,00 hingga 4,09, dengan nilai rata-rata tertinggi berada pada indikator PE2 (Livin' by Mandiri membuat transaksi lebih praktis dibanding metode lain) sebesar 4.09, dan nilai rata-rata terendah pada indikator PE4 (Livin' by Mandiri membantu saya dalam mencatat dan melacak riwayat transaksi dengan lebih baik) sebesar 4.00. Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden sepakat bahwa aplikasi Livin memberikan manfaat dan performa yang sesuai dengan ekspektasi, dengan sebagian besar memberikan skor 4 atau 5 pada skala Likert 1–5.

2. Effort Expectancy (EE)

Effort Expectancy adalah sejauh mana individu berharap bahwa penggunaan sistem akan memudahkan pekerjaannya dengan upaya dan waktu minimal (Venkatesh et al., 2003). Kajian deskriptif variabel Effort Expectancy menunjukkan nilai rata-rata dari indikator berada dalam rentang 3.98 hingga 4.12. Indikator EE6 (Livin' by Mandiri mudah dipelajari dan digunakan) memiliki rata-rata tertinggi yaitu 4.12, sedangkan EE8 (Saya merasa nyaman menggunakan Livin' by Mandiri tanpa bantuan orang lain) merupakan indikator dengan Nilai rata-rata paling rendah adalah 3.98. Secara umum, hasil ini menunjukkan responden merasa bahwa aplikasi Livin mudah digunakan dan tidak memerlukan usaha yang besar untuk dipelajari.

3. Social Influence (SI)

Konsumen dipengaruhi oleh masyarakat melalui gagasan pengaruh social (Venkatesh et al., 2003). yang mendefinisikan pengaruh sosial sebagai “sejauh mana seorang individu menganggap bahwa sistem baru penting dan mereka yakini harus digunakan (Ivanova & Kim, 2022). Hasil deskriptif dari variabel Social Influence menunjukkan nilai rata-rata yang lebih rendah dibandingkan variabel lainnya, yaitu dalam rentang 3.82 hingga 3.96. Indikator SI14 (Saya menggunakan Livin' by Mandiri karena adanya testimoni atau ulasan positif dari pengguna lain) memiliki nilai tertinggi sebesar 3.96, sementara SI15 (Saya merasa tidak ingin tertinggal dibandingkan orang lain yang sudah menggunakan Livin' by Mandiri) adalah indikator dengan rata-rata terendah yaitu 3.82. Hal ini mengindikasikan bahwa pengaruh sosial terhadap keputusan penggunaan aplikasi Livin tergolong pada tingkat yang sedang, tidak dominan, namun tetap memiliki peran tertentu.

4. Facilitating Conditions (FC)

Facilitating Conditions adalah keyakinan individu bahwa tersedia dukungan teknis dan infrastruktur organisasi yang memadai untuk mendukung penggunaan sistem informasi baru (Venkatesh et al., 2003). Rata-rata nilai dari variabel Facilitating Condition berada pada kisaran 3.90 hingga 4.18. Indikator FC16(Saya memiliki perangkat dan internet yang mendukung) Menunjukkan nilai rata-rata paling tinggi, yakni 4,18, sedangkan FC19(Saya yakin sistem keamanan Aplikasi Livin' by Mandiri mampu menjaga keamanan data dan transaksi pengguna) mendapatkan nilai terendah sebesar 3.90. Berdasarkan data yang diperoleh, menunjukkan bahwa mereka merasa cukup didukung oleh fasilitas dan sumber daya yang tersedia dalam penggunaan aplikasi Livin'.

5. Behavioral Intention (BI)

Behavioral intention didefinisikan sebagai gabungan perilaku, minat, sikap, serta keyakinan (Utami & Irwansyah, 2022). Rata-rata nilai pada variabel Behavioral Intention berada pada kisaran 3.80 hingga 4.08. Indikator BI23 (Saya akan merekomendasikan aplikasi ini ke orang lain) merupakan indikator yang memperoleh skor rata-rata tertinggi sebesar 4,08, sedangkan BI25 (Saya tertarik untuk terus menggunakan Livin' by Mandiri meskipun ada alternatif mobile banking lain) memiliki nilai rata-rata terendah yaitu 3.80. Hasil ini menunjukkan bahwa responden cenderung berniat untuk tetap menggunakan aplikasi Livin' di masa mendatang, meskipun terdapat sebagian kecil yang mempertimbangkan alternatif lain.

6. Use Behavior (UB)

Use Behavior ialah frekuensi atau intensitas penggunaan teknologi informasi oleh pengguna (Jatmiko & Laksito, 2012). Nilai rata-rata untuk variabel Use Behavior berkisar antara 3.75 hingga 3.98. Indikator UB28(Saya merasa lebih percaya diri melakukan transaksi sendiri dengan aplikasi ini) memiliki nilai tertinggi sebesar 3.98, sedangkan UB30 (Saya aktif mengeksplorasi fitur-fitur baru yang tersedia di Livin' by Mandiri) memiliki rata-rata paling rendah yaitu 3.75. Secara umum, hasil ini menunjukkan bahwa responden telah cukup aktif menggunakan aplikasi Livin', meskipun belum memanfaatkan semua fitur secara maksimal.

Analisis Structural Equation Modelling (SEM)

Uji Outer Model

Uji outer model atau model pengukuran menggambarkan hubungan antar blok indikator dengan variabel latennya (Putra, 2021). Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menilai apakah seluruh indikator dalam kuesioner telah memenuhi kriteria sebagai instrumen yang valid dan reliabel dalam mengukur perilaku pengguna aplikasi Livin' by Mandiri. Dengan pengujian ini, dapat diketahui sejauh mana pertanyaan pada kuesioner telah dipahami dengan baik oleh responden. Tahap awal dalam pengujian outer model adalah mengevaluasi validitas konvergen dengan menggunakan nilai loading factor serta Average Variance Extracted (AVE). Selanjutnya, uji validitas diskriminan diuji dengan cara

membandingkan akar kuadrat dari AVE dengan nilai korelasi antar konstruk. Terakhir, reliabilitas konstruk dinilai menggunakan nilai composite reliability untuk memastikan konsistensi internal antar indikator dalam masing-masing variabel.

Tabel 2. Pengujian Convergent Validity 2

No	Indikator		Loading Factor	AVE	Keterangan
1.	Performance Expectancy (PE)	PE1	0.813	0.669	Valid
2.		PE2	0.803		Valid
3.		PE3	0.825		Valid
4.		PE4	0.854		Valid
5.		PE5	0.792		Valid
6.	Effort Expectancy (EE)	EE6	0.815	0.680	Valid
7.		EE7	0.849		Valid
8.		EE8	0.828		Valid
9.		EE9	0.824		Valid
10.		EE10	0.809		Valid
11.	Social Influence (SI)	SI11	0.743	0.627	Valid
12.		SI12	0.812		Valid
13.		SI13	0.773		Valid
14.		SI14	0.784		Valid
15.		SI15	0.842		Valid
16.	Facilitating Condition (FC)	FC16	0.722	0.630	Valid
17.		FC17	0.822		Valid
18.		FC18	0.812		Valid
19.		FC19	0.794		Valid
20.		FC20	0.815		Valid
21.	Behavioral Intention (BI)	BI21	0.829	0.682	Valid
22.		BI22	0.843		Valid
23.		BI23	0.801		Valid
24.		BI24	0.846		Valid
25.		BI25	0.809		Valid
26.	Use Behavior (UB)	UB26	0.831	0.664	Valid
27.		UB27	0.822		Valid
28.		UB28	0.786		Valid
29.		UB29	0.862		Valid
30.		UB30	0.770		Valid

Berdasarkan data pada Tabel 2, keseluruhan indikator memiliki nilai loading factor di atas 0,7, sehingga tidak ada indikator yang perlu dihapus dari model. Selain itu, nilai AVE yang melebihi 0,5 membuktikan bahwa seluruh indikator memenuhi ketentuan validitas konvergen. Validitas konvergen merupakan indikator dalam penelitian dengan model struktural, karena menunjukkan sejauh mana indikator mampu merepresentasikan konstruk yang diukur (Rhois et al., 2024). Dengan terpenuhinya syarat validitas konvergen, maka seluruh indikator dinyatakan valid. Indikator-indikator yang valid ini memperlihatkan korelasi positif dan kuat dengan konstruk laten yang diwakilinya.

Validitas diskriminan digunakan untuk memastikan bahwa setiap konstruk variabel laten benar-benar berbeda dari konstruk variabel lainnya (Purwanto et al., 2020). Konstruk yang berbeda idealnya tetap memiliki hubungan, namun hubungan tersebut tidak boleh terlalu tinggi. Jika korelasi antar konstruk terlalu besar, hal ini bisa menandakan bahwa masing-masing konstruk tidak cukup membedakan konsep yang diukur. Oleh karena itu, validitas diskriminan dikatakan baik apabila hubungan antar konstruk masih dalam batas yang rasional yaitu > 0.6 dan tidak menunjukkan kemiripan makna secara berlebihan.

Tabel 3. Pengujian Discriminant Validity Fornell-Lackker Criterium

	PE	EE	SI	FC	BI	UB
PE	0.818					
EE	0.755	0.852				
SI	0.639	0.642	0.792			
FC	0.786	0.826	0.725	0.794		
BI	0.710	0.759	0.783	0.804	0.826	
UB	0.754	0.756	0.742	0.818	0.783	0.815

Tabel 4. Reliabilitas

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
PE	0.876	0.910	Reliabel
EE	0.883	0.914	Reliabel
SI	0.850	0.893	Reliabel
FC	0.852	0.895	Reliabel
BI	0.883	0.915	Reliabel
UB	0.873	0.908	Reliabel

Sebuah item kuesioner dianggap reliabel jika memenuhi syarat nilai Outer Loading lebih dari 0,7, Composite Reliability di atas 0,7, serta Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,7. Berdasarkan Tabel 4, Indikator besar konstruk dalam penelitian ini yaitu Performance Expectancy (PE), Effort Expectancy (EE), Facilitating Conditions (FC), Behavioral Intention (BI), dan Use Behavior (UB) menunjukkan nilai **Composite Reliability** $> 0,7$ dan **Cronbach's Alpha** $> 0,7$, yang menandakan konstruk tersebut dapat dinyatakan **reliabel**. Suatu kuesioner dianggap reliabel apabila jawaban responden menunjukkan konsistensi yang stabil, baik pada saat ini maupun di masa mendatang (Setyorini & Meiranto, 2021).

Uji Inner Model

Setelah memastikan indikator valid dan reliabel, tahap berikutnya adalah mengevaluasi hubungan antar konstruk laten dalam model. Pengujian inner model atau model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antar variabel laten (Filzana, 2024). terutama untuk mengetahui apakah variabel independen (eksogen) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (endogen), serta mengevaluasi nilai signifikansi dan R-square dari model penelitian.

Evaluasi dilakukan dengan memperhatikan nilai R-Square (R^2) yang mencerminkan seberapa besar proporsi variabel endogen dapat dijelaskan oleh variabel eksogen dalam model. Nilai R square menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel X terhadap variabel

Y (Muhtarom et al., 2022). Semakin tinggi nilai R^2 , semakin baik kemampuan model dalam menjelaskan hubungan tersebut. Sebagai acuan, nilai R^2 sebesar 0,75 menunjukkan pengaruh yang kuat, 0,50 termasuk kategori sedang, dan 0,25 tergolong lemah. Dengan kata lain, nilai R^2 memberikan gambaran seberapa baik hubungan antar konstruk dalam model penelitian ini, termasuk dalam konteks penerimaan dan penggunaan aplikasi *Livin' by Mandiri* oleh pengguna.

Tabel 5. Nilai Uji R-Squared (R^2)

	R-Square	Keterangan
Behavioral Intention	0.733	Kuat
Use Behavior	0.740	Kuat

Diperoleh nilai R-Square (R^2) untuk masing-masing variabel endogen. Nilai R^2 pada konstruk *Behavioral Intention* sebesar 0,733, yang menunjukkan bahwa 73,3% variasi dalam niat perilaku pengguna dapat dijelaskan oleh konstruk eksogen dalam model yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, dan *Social Influence*. Sementara itu, nilai R^2 untuk konstruk *Use Behavior* adalah sebesar 0,740, yang berarti 74,0% variasi dalam perilaku penggunaan dapat dijelaskan oleh *Behavioral Intention* dan *Facilitating Conditions*.

Sesuai dengan kriteria interpretasi R^2 , nilai yang mendekati 0,75 termasuk dalam kategori kuat (substansial) (Sugiharto et al., 2021). Dengan demikian, model ini menunjukkan kemampuan yang kuat dalam menjelaskan hubungan antar konstruk yang terdapat dalam penelitian mengenai penerimaan dan penggunaan aplikasi *Livin' by Mandiri*.

Selain melihat nilai R-Square, salah satu indikator tambahan yang digunakan untuk menilai kualitas prediksi dalam model struktural adalah nilai Q-Square (Q^2). Nilai ini digunakan untuk menilai kemampuan prediktif suatu model, di mana nilai Q^2 yang lebih dari 0 menandakan bahwa model tersebut memiliki prediksi yang cukup baik (N et al., 2024).

Nilai Q^2 yang semakin tinggi menunjukkan bahwa kemampuan model dalam memprediksi konstruk endogen juga semakin baik. Secara umum, sebesar 0.02 menandakan kemampuan prediksi yang rendah, nilai 0.15 menandakan tingkat prediksi yang sedang, dan nilai 0.35 atau lebih menandakan kemampuan prediksi yang signifikan.

Tabel 6. Nilai Cross Validated Redundancy (Q^2)

	Q-Square	Keterangan
Behavioral Intention	0.734	Kuat
Use Behavior	0.738	Kuat

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 6, diperoleh nilai Q-Square (Q^2) sebesar 0.734 untuk konstruk *Behavioral Intention*, dan 0.738 untuk konstruk *Use Behavior*. Kedua nilai tersebut > 0.35 , yang menandakan bahwa model ini memiliki relevansi prediktif yang tinggi untuk variabel-variabel endogen tersebut.

Artinya, variabel eksogen dalam model mampu memprediksi variabel *Behavioral Intention* dan *Use Behavior* dengan baik. Hal ini memperkuat bahwa struktur model yang

digunakan sudah cukup akurat dalam menjelaskan fenomena perilaku penggunaan aplikasi *Living by Mandiri*.

Tabel 7. Hasil Uji Signifikansi Variabel

Hubungan Variabel	Path Coefficient	P-Values
PE → BI	0.159	<0.001
EE → BI	0.347	<0.001
SI → BI	0.438	<0.001
FC → BI	0.553	<0.001
BI → UB	0.337	<0.001

Tabel ini mengindikasikan bahwa seluruh hubungan antar variabel dalam model memiliki tingkat signifikan ($p < 0.001$) dengan arah pengaruh positif. *Facilitating Conditions* (FC) paling kuat memengaruhi *Behavioral Intention* (BI) ($\beta = 0.553$), disusul *Social Influence* (SI) ($\beta = 0.438$), *Effort Expectancy* (EE) ($\beta = 0.347$), dan *Performance Expectancy* (PE) ($\beta = 0.159$). Selain itu, BI berpengaruh signifikan terhadap *Use Behavior* (UB) ($\beta = 0.337$). Ini menegaskan bahwa kemudahan akses, pengaruh sosial, ekspektasi kemudahan, dan manfaat kinerja berperan penting dalam membentuk niat dan perilaku penggunaan teknologi.

Tahapan berikutnya dalam analisis SEM adalah mengevaluasi kecocokan model secara keseluruhan atau yang dikenal dengan model fit. Tujuannya adalah untuk melihat apakah struktur hubungan antar konstruk dalam model sesuai dengan data yang diperoleh dari responden (Apriyani & Pibriana, 2021).

Tabel 8. Hasil Uji Model Fit

Indikator	Nilai	Kriteria Interpretasi
Average Path Coefficient (APC)	0.367	Signifikan ($p < 0.001$)
Average R-squared (ARS)	0.737	Baik ($p < 0.001$)
Adjusted Average R-squared (AARS)	0.735	Baik ($p < 0.001$)
Average block VIF (AVIF)	3.087	Baik (≤ 5)
Average full collinearity VIF (AFVIF)	3.850	Masih dalam batas (≤ 3.3 ideal)
Tenenhaus GoF	0.697	Besar (≥ 0.36)
R-squared contribution ratio (RSCR)	1.000	Ideal (≥ 0.9)
Statistical suppression ratio (SSR)	1.000	Ideal (≥ 0.7)
Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR)	1.000	Ideal (≥ 0.7)

Pengujian Hipotesis

Tahapan berikutnya yaitu pengujian hipotesis yang bertujuan mengevaluasi tingkat signifikansi hubungan antar variabel yang telah ditetapkan dalam model penelitian.

Tabel 9. Pengujian Hipotesis

Hubungan Variabel	P-Values	Hipotesis	Keterangan
PE → BI	<0.001	H1	Diterima
EE → BI	<0.001	H2	Diterima
SI → BI	<0.001	H3	Diterima
FC → BI	<0.001	H4	Diterima
BI → UB	<0.001	H5	Diterima

Hipotesis 1 - Pengaruh Performance Expectancy terhadap Behavioral Intention

H1 diterima, yang menyatakan bahwa Performance Expectancy berpengaruh terhadap minat penggunaan layanan mobile banking. *Livin' by Mandiri*. Beberapa penelitian terdahulu juga menunjukkan hal yang sama dimana Performance Expectancy berpengaruh terhadap perilaku pengguna mobile banking (Oliveira et al., 2014). Fitur transaksi cepat yang tersedia dalam aplikasi *Livin' by Mandiri* membuat pengguna dapat menyelesaikan transaksi tanpa perlu mengakses layanan secara langsung di ATM. Kemudahan ini memberikan persepsi bahwa penggunaan aplikasi dapat menghemat waktu dan mempercepat aktivitas keuangan. Dengan demikian, harapan akan kinerja aplikasi yang efisien menjadi pendorong niat pengguna untuk terus memanfaatkannya. Hasil penelitian (Dewayanti et al., 2018). mendukung hal ini, dengan menyebutkan bahwa **Performance Expectancy** dianggap sebagai faktor paling dominan yang mempengaruhi minat individu dalam menggunakan teknologi.

Hipotesis 2 - Pengaruh Effort Expectancy terhadap Behavioral Intention

H2 diterima, yaitu *Effort Expectancy* berpengaruh untuk minat penggunaan aplikasi *Livin' by Mandiri*. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi juga menjadi perhatian bagi penggunanya (Herlambang & Dewayanti, 2018). Aplikasi ini dibuat dengan tampilan yang simpel dan mudah dimengerti, sehingga pengguna dapat melakukan transaksi secara mandiri tanpa kesulitan atau prosedur yang kompleks. Kemudahan ini memberikan kenyamanan dan meningkatkan kepercayaan diri pengguna untuk terus menggunakan aplikasi. Penelitian (Dewayanti et al., 2018). menguatkan temuan ini, dengan menyatakan bahwa **Effort Expectancy** dapat memengaruhi minat pada penggunaan layanan mobile banking.

Hipotesis 3 - Pengaruh Social Influence terhadap Behavioral Intention

H3 diterima, yaitu *Social Influence* dapat memengaruhi minat seseorang terhadap penggunaan layanan mobile banking *Livin' by Mandiri*. Diketahui bahwa pengaruh positif disebabkan oleh beberapa faktor seperti pengaruh teman dan keluarga yang sama-sama memakai aplikasi yang sama, pengaruh dari influencer dan opini dari komunitas online (Rahman et al., 2024). Dalam konteks ini, saat seseorang melihat bahwa orang-orang di sekitarnya sudah menggunakan aplikasi *Livin'*, maka kemungkinan besar mereka juga akan berniat menggunakannya. Berdasarkan temuan (Dewayanti et al., 2018). **Social Influence** terbukti dapat berpengaruh pada minat (behavioral intention) saat menggunakan layanan mobile banking. Pengaruh sosial tersebut berasal dari pengalaman dan dukungan lingkungan, yang dapat membentuk sikap positif seseorang terhadap suatu teknologi.

Hipotesis 4: Pengaruh Facilitating Condition terhadap User Behavior

H4 diterima, yang berarti Facilitating Conditions berdampak signifikan terhadap ketertarikan dalam menggunakan layanan mobile banking. *Livin' by Mandiri*. Facilitating Condition adalah persepsi individu mengenai ketersediaan sumber daya, dukungan teknis,

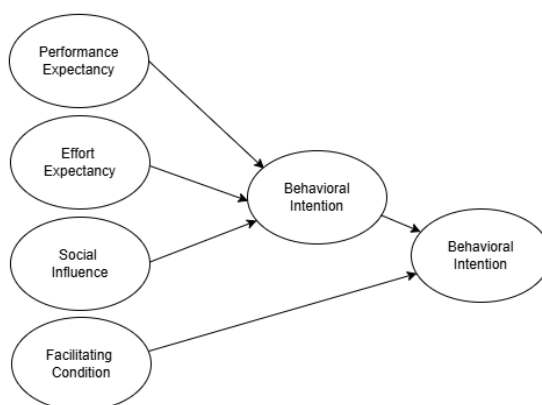
dan infrastruktur yang memungkinkan mereka menggunakan teknologi tertentu secara efektif. Dalam konteks aplikasi *Livin' by Mandiri*, ini mencakup ketersediaan jaringan internet, kemudahan akses aplikasi, panduan penggunaan, serta bantuan teknis dari Bank Mandiri. Menurut penelitian (Dewayanti et al., 2018). **Facilitating Condition** terbukti berpengaruh signifikan pada behavioral intention.

Hipotesis 5 - Pengaruh Behavioral Intention terhadap Use Behavior

H5 diterima, yaitu *Behavioral Intention* memengaruhi minat pengguna untuk mengakses layanan mobile banking *Livin' by Mandiri*. Dalam konteks penggunaan aplikasi *Livin' by Mandiri*, semakin tinggi niat pengguna untuk memanfaatkan aplikasi tersebut, maka semakin besar kemungkinan mereka akan menggunakannya secara berkelanjutan dalam aktivitas perbankan sehari-hari. Berdasarkan hasil penelitian (Pamungkas & Sudiarno, 2022). **Behavioral Intention** terbukti menunjukkan pengaruh signifikan dan positif terhadap Use Behavior. Artinya, pengguna yang mempunyai minat kuat untuk menggunakan aplikasi, benar-benar akan melanjutkan penggunaannya untuk berbagai transaksi seperti pengisian saldo e-wallet, transfer, hingga pembayaran digital dengan QRIS.

Model Akhir Penelitian

Berdasarkan rangkaian pengujian yang telah dilaksanakan, diperoleh struktur akhir dari rancangan penelitian yang ditunjukkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Model Akhir Penelitian

Hasil akhir dari model penelitian menunjukkan variabel **Performance Expectancy**, **Effort Expectancy**, serta **Social Influence** memiliki pengaruh secara signifikan terhadap **Behavioral Intention**. Selain itu, variabel **Facilitating Condition** bersama dengan **Behavioral Intention** terbukti berperan penting dalam memengaruhi **Use Behavior**.

Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa model UTAUT mampu menguraikan dengan baik faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan aplikasi *Livin' by Mandiri*.

Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa **Performance Expectancy**, **Effort Expectancy**, dan **Social Influence** memiliki pengaruh signifikan terhadap **Behavioral Intention**. Sementara itu, **Facilitating Condition** dan **Behavioral Intention** memiliki pengaruh nyata terhadap **Use Behavior**. Nilai R^2 dan Q^2 yang tinggi mengindikasikan bahwa model ini memiliki kemampuan prediktif yang kuat.

Temuan ini menegaskan pentingnya kemudahan penggunaan, ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, serta dukungan fasilitas dalam meningkatkan niat dan perilaku pengguna terhadap aplikasi mobile banking. Oleh karena itu, pemahaman terhadap faktor-faktor ini dapat menjadi dasar strategi peningkatan adopsi dan kepuasan pengguna dalam layanan perbankan digital.

Pada penelitian selanjutnya, peneliti perlu mempertimbangkan penambahan variabel lain di luar model UTAUT yang belum dibahas dalam penelitian ini, seperti kepercayaan (*Trust*) atau persepsi risiko (*perceived risk*), untuk memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai perilaku pengguna. Selain itu, penggunaan pendekatan metode campuran (*mixed methods*) juga dapat dilakukan agar hasil penelitian menjadi lebih mendalam dan variatif. Penelitian mendatang juga disarankan untuk memperluas cakupan responden berdasarkan wilayah atau karakteristik demografis tertentu, serta mempertimbangkan perbandingan dengan aplikasi mobile banking lainnya. Studi longitudinal juga dapat menjadi alternatif untuk melihat perubahan perilaku pengguna dalam jangka waktu tertentu.

Daftar Pustaka

- Apriyani, R., & Pibriana, D. (2021). Penerapan Model UTAUT Untuk Menganalisis Penerimaan dan Penggunaan Sistem Informasi E-Office (Studi Kasus: PT ABCX). *Application of the UTAUT Model to Analyze Acceptance and Use of E-Office Information Systems (Case Study: PT ABCX)*. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 8(3), 1557–1569. <http://jurnal.mdp.ac.id>
- Behaviour, A. T., & Norm, S. (1907). *STUDI TENTANG KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING LIVIN BY MANDIRI PADA PT . BANK MANDIRI AREA SEMARANG PAHLAWAN* Fatimah Tsaralya Asegaf Universitas Diponegoro Farida Indriani Universitas Diponegoro *Abstrak Beberapa tahun terakhir , industr.* 18(2), 876–890.
- Dewayanti, A., Kusyanti, A., & Herlambang, A. D. (2018). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking Dengan Menggunakan UTAUT (Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology) (Studi Pada Pengguna Mobile Banking BRI KCP Universitas Brawijaya). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(10), 2798–2805. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Filzana, L. (2024). *Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening*. 1(2), 216–226.
- Herlambang, A. D., & Dewayanti, A. (2018). Minat Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking [Customer Interest in Using Mobile Banking Services]. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, 12(01), 52–53.

- Ivanova, A., & Kim, J. Y. (2022). Acceptance and Use of Mobile Banking in Central Asia: Evidence from Modified UTAUT model. *Journal of Asian Finance*, 9(2), 217–0227. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2022.vol9.no2.0217>
- Jatmiko, N., & Laksito, J. H. (2012). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT PEMANFAATAN DAN PENGGUNAAN SISTEM E-TICKET (Studi Empiris pada Biro Perjalanan di Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Accounting*, 1(2), 1–15. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting>
- Mauluddi, H. A. (2020). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Nasabah terhadap Layanan Mobile Banking. *Ekspansi: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan Dan Akuntansi*, 12(1), 95–104. <https://doi.org/10.35313/ekspansi.v12i1.1902>
- Muhtarom, A., Syairozi, M. I., & Yonita, H. L. (2022). Analisis Persepsi Harga, Lokasi, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 10(S1), 391–402.
- N, C. Y., Manalu, H. M., & Simbolon, R. (2024). *SEIKO : Journal of Management & Business Pengaruh Pemahaman Perpajakan Dan Green Innovation Terhadap Kesadaran Wajib Pajak*. 7(1), 543–554.
- Octavia, D., & Tanaamah, A. R. (2024). Analysis of BCA Mobile Banking Application Complexity Factors on User Experience Using UTAUT. *JITSI : Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 5(2), 65–71. <https://doi.org/10.62527/jitsi.5.2.242>
- Oliveira, T., Faria, M., Thomas, M. A., & Popovič, A. (2014). Extending the understanding of mobile banking adoption: When UTAUT meets TTF and ITM. *International Journal of Information Management*, 34(5), 689–703. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2014.06.004>
- Pamungkas, Z. Y., & Sudiarno, A. (2022). Implementasi Model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) untuk Menganalisis Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Brimo. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 9(3), 569–578. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2022936047>
- Purwanto, A., Asbari, M., Prameswari, M., Ramdan, M., & Setiawan, S. (2020). Dampak Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Perilaku Kerja Inovatif Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 9(01), 19–27. <https://doi.org/10.33221/jikm.v9i01.473>
- Putra, R. (2021). Pengaruh Kepemimpinan Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Karyawan Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan Pt.Sawah Solok. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 2(2), 989–1001. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v2i2.767>
- Rahman, Y. Z. F., Mukaromah, S., & Farqi, A. (2024). Analisis Faktor Penerimaan Mobile Banking BTN Menggunakan UTAUT 2. *Jutisi : Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 13(1), 622. <https://doi.org/10.35889/jutisi.v13i1.1876>
- Ramadhan, A., & Priyono, A. (2022). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Konsumen M-Banking BCA untuk Terus Menggunakan Layanan M-Banking BCA. *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 01(04), 267–277. <https://journal.uui.ac.id/selma/index>
- Rhois, M. N. M., Rachmadi, A., & Wijoyo, S. H. (2024). Analisis Faktor yang Memengaruhi

- Perilaku Penggunaan Aplikasi GoPay: Transfer & Payment Mempergunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 8(8), 1–13.
- Rr. Putri Intan, P. (2021). *Analisis Model Penerimaan Teknologi Mobile Banking Menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (Utaut 2)*. 6(1), 215–229.
- Setyorini, A., & Meiranto, W. (2021). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DAERAH (SIMDA) DENGAN MENGGUNAKAN MODEL UTAUT 2 (Studi Empiris pada Pengguna Sistem informasi Manajemen Daerah (SIMDA) di Kota Salatiga). *Diponegoro Journal of Accounting*, 10(1), 1–15. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting>
- Sudarto, & Salsabila, Z. (2019). Penerapan Model UTAUT untuk Mengetahui Perilaku Dosen dalam. *Semantika*, 2(November), 65–70.
- Sugiharto, B., Umiyati, I., Sholihah, N. N., Tinggi, S., Ekonomi, I., & Subang, S. (2021). Application of Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (Utaut) Model To the Intention To Using Mobile Banking Service. *Accounting Research Journal of Sutaatmadja (ACCRUALS)*, 5(January), 137–160.
- Utami, R. A., & Irwansyah, I. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi E-Wallet Dana Di Kota Samarinda. *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 11(2), 60. <https://doi.org/10.20527/jbp.v11i2.14994>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Wahudi, T., & Hutabarat, Z. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Penggunaan Digital Banking: Livin ' By Mandiri. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 10(1), 509–525.