

**ANALISIS MINAT PENGGUNA LAYANAN *M-BANKING* LIVIN BY  
MANDIRI DENGAN MENGGUNAKAN MODEL MODIFIKASI UTAUT**



**TUGAS AKHIR**

**OLEH:**

**NATIK SILVIA ARIFIN**

**NIM 21030111**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III AKUNTANSI**

**POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA**

**2024**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir yang berjudul :

ANALISIS MINAT PENGGUNA LAYANAN *MOBILE BANKING* LIVIN BY  
MANDIRI DENGAN MENGGUNAKAN MODEL MODIFIKASI UTAUT

Oleh Mahasiswa :

Nama : Natik Silvia Arifin

Nim : 21030111

Telah diperiksa dan dikoreksi dengan baik dan cermat. Karena itu pembimbing  
menyetujui mahasiswa tersebut untuk menempuh ujian tugas akhir.

Tegal, 28 Juni 2024

Pembimbing 1



Hetika, S.Pd, M.Si, Ak,

NIDN. 12.013.166

Pembimbing 2



Aryanto, S.E, M.Ak, CAAT

NIPY. 11.011.09

## HALAMAN PENGESAHAN

### ANALISIS MINAT PENGGUNA LAYANAN *MOBILE BANKING* LIVIN BY MANDIRI DENGAN MENGGUNAKAN MODEL MODIFIKASI UTAUT

Oleh :

Nama : Natik Silvia Arifin

Nim : 21030111

Program Studi : Akuntansi

Jenjang : Diploma III

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal.

Tegal, 18 Juli 2024

1. Erni Unggul SU, SE., M.Si,Ak  
Ketua Penguji

2. Krisdiyawati, SE., M.Ak., Ak  
Anggota Penguji I

3. Aryanto, SE, M.Ak  
Anggota Penguji II

  
.....  
  
.....  
  
.....

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
  
Dr. Yeni Priatna Sari, S.E., M.Si., Ak., CA  
NIPY. 03.013.142

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis dalam bentuk Tugas Akhir ini yang berjudul “Analisis Minat Pengguna Layanan *Mobile Banking* Livin By Mandiri Dengan Menggunakan Model Modifikasi Utaut” beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri.

Dalam pelunisan Tugas Akhir ini saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan sebagaimana mestinya.

Demikian pernyataan ini untuk dapat dijadikan pedoman bagi yang berkepentingan, dan saya siap menanggung segala resiko/ sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya tulis saya ini, atau adanya klaim terhadap keaslian karya tulis saya ini.

Tegal, 18 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



NATIK SILVIA ARIFIN  
NIM 21030017

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai mahasiswa Prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama, yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Natik Silvia Arifin

NIM : 21030111

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul Analisis Minat Pengguna Layanan *Mobile Banking* Livin By Mandiri Dengan Menggunakan Model Modifikasi Utaut.

Dengan Hak Bebas royalti non eksklusif ini Prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama berhak menyimpan, mengalih-mediakan/formatkan mengelolanya dalam bentuk pangkalan data base (database), mendistribusikannya ke internet atau media lain untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya sebagai penulis/pencipta.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebenarnya.

Tegal, 18 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



NATIK SILVIA ARIFIN  
NIM 21030111

## HALAMAN MOTTO

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”*

(Q.S Al-Insyirah,94:5-6)

*“God has perfect timing, never early, never late. It takes a little patience and it takes a lot of faith. but it’s a worth the wait.”*

*“Untuk masa-masa sulitmu, biarlah Allah yang menguatkanmu. Tugasmu hanya berusaha agar jarak antara kamu dengan Allah tidak pernah jauh”*

*“Orang lain ga akan paham struggle dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian success storiesnya saja. Jadi berjuanglah untuk diri sendiri meskipun gak aka nada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini. Tetap berjuang ya.”*

*“Long Story Short, I Survived”*

Taylor Swift

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah Nya yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, kesabaran, serta ketekunan bagi penulis dalam menyusun tugas akhir ini, dengan segenap kerendahan hati karya sederhana ini penulis dedikasikan sebagai bentuk rasa cinta dan kasih sayangku kepada orang – orang yang sangat berharga dalam hidupku

Tugas akhir ini penulis persembahkan untuk :

1. Cinta pertama dan panutanku *the one and only*, Bapak Umar Arifin dan pintu surgaku Almh. Ibu Nurchayati. Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan. Beliau memang tidak sempat merasakan bangku perkuliahan, namun senantiasa memperjuangkan yang terbaik untuk anak-anaknya. Terimakasih telah memberikan kepercayaan kepada penulis untuk melanjutkan pendidikan ketahap ini, yang rela mengorbankan segalanya, selalu memberi semangat, mengajari agar selalu bersabar disetiap proses yang dilalui dan pantang menyerah dalam menggapai target hidup, serta tiada henti selalu mendoakan yang terbaik untuk penulis disetiap langkah. Panjang Umur dan Sehat selalu Bapak.
2. Saudara kandung penulis, Ferry Sandria Arifin, Fendi Aria Sandi Arifin, Fetty Nurbaeti, Fredia Nuril Arifin, Faizal Adi Setyo Arifin yang selalu memberikan motivasi, doa, materi dan dukungan secara langsung maupun tidak langsung.
3. Dosen pembimbing saya, Ibu Hetika, S.Pd, M.Si, Ak dan Bapak Aryanto, S.E, M.Ak, CAAT. Yang telah memberikan arahan dan motivasinya sehingga tugas akhir ini bisa berjalan dengan lancar.
4. Saudara sepupu saya tercinta Eqi Laeli Athiyya yang selalu menghibur ketika penulis merasa bosan dalam mengerjakan tugas akhir ini, walaupun dengan adanya kamu akan lebih bosan tapi *its ok*. Sukses selalu!
5. Sahabat saya Syariva Nadia Zakia *twinnie libra*, terimakasih selalu bersama selama tiga tahun terakhir ini, Saya bahkan tidak bisa menjelaskan betapa bersyukur saya bisa dipertemukan dengan manusia seperti anda.

Walaupun terkadang sangat amat membuat emosi tapi terimakasih sudah mematahkan kalimat "Tidak ada teman yang sebenarnya saat dibangun perkuliahan". Saya percaya *people come and go* tetapi itu dikecualikan untuk anda. Cielahh, Harus Sukses!

6. Teman – Teman saya Trinoviani Agustin, Dian Ayu Rahmawati, Mita Selfyna, Ari Angga Pramana, Iqbaal Mukraamin terimakasih telah memberikan dukungan dan support kepada penulis untuk selalu semangat dan pantang menyerah dalam mengerjakan tugas akhir ini.
7. Seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya, Teng. Terimakasih selalu menjadi *support system* penulis pada hari - hari yang puing, lelucon yang selalu membuat penulis tertawa. Terimakasih atas dukungan, semangat, tenaga, pikiran, materi maupun bantuan dan senantiasa sabar dalam menghadapi *mood* saya, terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan saya dalam menyusun tugas akhir ini. Semoga Allah SWT mengganti berkali-kali lipat! Saya berharap masanya tidak pernah habis yah awokwowk. Semoga selalu dilancarkan dan cepet LULUS teng!!!
8. Persembahkan tugas akhir ini untuk yang selalu bertanya "kapan selesai?". Terlambat lulus atau lulus tidak tepat waktu bukanlah sebuah kejahatan, bukan pula sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika mengukur kecerdasan seseorang hanya dari siapa yang paling cepat lulus. Bukankan sebaik – baiknya tugas akhir adalah yang selesai?
9. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for, for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and tryna give more than I receive, I wanna thank me for tryna do more right than wrong, I wanna thank me for just being me at all times.*



## KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Minat Pengguna Layanan *Mobile Banking* Livin by Mandiri Dengan Menggunakan Model Modifikasi UTAUT”.

Tugas Akhir ini diajukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Akuntansi Politeknik Harapan Bersama Tegal.

Penulis menyadari akan keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki, dalam penyusunan Tugas Akhir ini banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Agung Hendarto, S.E, M.A, selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama.
2. Ibu Yeni Priatna Sari, SE, M.Si, Ak, CA, selaku Ka. Prodi Akuntansi Politeknik Harapan Bersama.
3. Ibu Hetika, S.Pd, M.Si, Ak, sebagai pembimbing I saya yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, dan petunjuk hingga terselesaikannya penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Aryanto, S.E, M.AK, CAAT selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan banyak bantuan dan bimbingan hingga terselesaikan penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Teman-teman baik dikampus maupun di luar kampus, yang telah memberikan dorongan dan semangat serta semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung yang turut membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini jauh dari sempurna, masih banyak kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat kami harapkan demi sempurnanya pembuatan Tugas Akhir di masa yang akan datang, agar laporan Tugas Akhir ini menjadi lebih baik dan bermanfaat.

Tegal, 18 Juli 2024

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'N' and 'S' with a scribbled-out middle section, followed by the letters 'SA'.

NATIK SILVIA ARIFIN  
NIM 21030111

## ABSTRAK

**Natik Silvia Arifin.** 2024. Analisis Minat Pengguna Layanan *Mobile Banking* Livin by Mandiri Dengan Menggunakan Model Modifikasi *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Program Studi: Diploma III Akuntansi. Politaknik Harapan Bersama Tegal. Pembimbing I: Hetika; Pembimbing II: Aryanto.

Kemajuan teknologi dan informasi mengalami peningkatan yang belum pernah terjadi sebelumnya. Teknologi telah menjadi bagian integral dan tak terpisahkan dari kehidupan manusia. Segala aspek dalam kehidupan terpengaruh oleh adanya perkembangan teknologi tersebut, tidak dapat dipungkiri bahwa semakin berkembangnya teknologi akan mempermudah segala aktivitas kehidupan manusia. Hal ini mendorong perkembangan sistem pembayaran di Indonesia yang saat ini di wujudkan oleh Bank mandiri dengan meluncurkan sistem pembayaran yang bernama Livin. Livin by' Mandiri merupakan sebuah sistem pembayaran yang mempermudah saat melakukan transaksi. Bank berusaha untuk mengembangkan layanan perbankan digital yang menyederhanakan transaksi *online* untuk pelanggan. Sehingga tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis minat pengguna layanan *Mobile Banking* Livin' by mandiri dengan menggunakan model modifikasi *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Jenis penelitian ini bersifat analisis kuantitatif, sedangkan teknik pengambilan data menggunakan kuesioner. Dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang menggunakan *Mobile Banking* Livin by'Mandiri. Dalam penelitian ini teknik *sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*. Data yang di olah menggunakan SPSS versi 25. Dari hasil penelitian menunjukkan secara parsial maupun simultan *Mobile Banking* Livin by'Mandiri berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggun layanan *Mobile Banking*. Dengan melihat angka signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang menunjukkan minat pengguna *Mobile Banking* Livin by'Mandiri. Dan pada nilai koefisien determinansi ( $R^2$ ) sebesar 80,8% menunjukkan minat pengguna Livin by Mandiri.

**Kata kunci:** Livin by'Mandiri, *Mobile Banking*, *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).

## ABSTRACT

**Arifin, Natik Silvia.** 2024. *Analysis of User Interest of the Livin by Mandiri Mobile Banking Service Using the Modified (UTAUT) Model. Study Program Accounting Associate Degree.. Politeknik Harapan Bersama. Advisor: Hetika ; Co- Advisor: Aryanto.*

*Advances in technology and information have increased like never before. Technology has become an integral and inseparable part of human life. All aspects of life are affected by the development of technology. It cannot be denied that the increasing development of technology will make all activities of human life easier. This has encouraged the development of the payment system in Indonesia, which is currently being realized by Bank Mandiri by launching a payment system called Livin. Livin' by mandiri is a payment system that makes transactions easier. The bank seeks to develop digital banking services that simplify online transactions for customers. So the aim of this research is to analyze the interest of users of the Livin' by mandiri mobile banking service using the modified Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) model. This type of research is quantitative analysis, while the data collection technique uses a questionnaire. By distributing questionnaires to 100 respondents who use Livin' by mandiri Mobile Banking. In this research, the sampling technique used was purposive sampling. The data was processed using SPSS version 25. The research results show that both partial and simultaneous Mobile Banking Livin' by mandiri has a positive and significant influence on the interest of Mobile Banking service users. By looking at the significance figure of  $0.000 < 0.05$  which shows the interest of Livin' by mandiri Mobile Banking users. And the determinant coefficient (R<sup>2</sup>) value of 80.8% shows the interest of Livin' by mandiri users.*

**Keywords:** *Livin' by mandiri, Mobile Banking, Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT).*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.2 Tujuan Penelitian.....	6
1.3 Manfaat Penelitian.....	6
1.4 Batasan Masalah.....	6
1.5 Kerangka Berfikir.....	7
1.7 Sistematika Penulisan .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 <i>Mobile Banking</i> Pada Bank Mandiri (Livin'by Mandiri).....	12
2.2 Model <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i> (UTAUT).....	13
2.3 Penelitaian Terdahulu .....	15

2.4 Hipotesis Penelitian .....	18
BAB III METODE PENELITIAN .....	22
3.1 Lokasi Penelitian.....	22
3.2 Waktu Penelitian .....	22
3.3 Jenis Data .....	22
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	22
3.5 Sumber Data .....	23
3.7 Populasi dan Sampel .....	23
3.6 Definisi Operasional Variabel .....	26
3.7 Metode Analisis Data .....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	33
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	33
4.2 Hasil Penelitian .....	35
4.3 Hasil Instrumen Data .....	51
4.4 Pembahasan.....	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	77
5.1 Kesimpulan .....	77
5.2 Saran .....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN .....	84

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berpikir .....	8
Gambar 2 Logo Livin by Mandiri .....	34
Gambar 3 Data Responden Jenis Kelamin.....	36
Gambar 4 Data Responden Berdasarkan Usia .....	37
Gambar 5 Data Pendidikan Terakhir .....	38
Gambar 6 Data Responden Profesi .....	39

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Daftar Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 2 Variabel Harapan Kinerja .....	40
Tabel 3 Variabel Ekspektasi Usaha .....	41
Tabel 4 Variabel Pengaruh Sosial.....	44
Tabel 5 Variabel Kondisi Yang Mefasilitasi .....	45
Tabel 6 Variabel Perilaku Pengguna .....	48
Tabel 7 Validitas Variabel Ekspetasi Kinerja .....	52
Tabel 8 Validitas Variabel Ekspetasi Usaha .....	52
Tabel 9 Validitas Variabel Faktor Sosial .....	53
Tabel 10 Validitas Variabel Kondisi yang Memfasilitasi .....	54
Tabel 11 Validitas Variabel Minat Perilaku .....	54
Tabel 12 Reliabilitas.....	55
Tabel 13 Hasil Uji Normalitas.....	56
Tabel 14 Uji Multikolinieritas .....	56
Tabel 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	58
Tabel 16 Analisis Regresi Linier Berganda.....	59
Tabel 17 Koefisien Determinasi.....	61
Tabel 18 Uji F.....	62
Tabel 19 Hasil Analisis Uji T .....	63



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	84
Lampiran 2 Tabulasi Data .....	88
Lampiran 3 Hasil Uji SPSS.....	103
Lampiran 4 Buku Bimbingan Tugas Akhir Pembimbing I .....	109
Lampiran 5 Buku Bimbingan Tugas Akhir PPembimbing II.....	110