

ABSTRAK

Indonesia telah memasuki era revolusi 4.0 di mana hampir seluruh kegiatan yang dilakukan tidak lepas dari teknologi digital. Menanggapi hal ini, industri perbankan telah melakukan *transformasi digital* salah satunya dengan memanfaatkan teknologi *smartphone* untuk penerapan aplikasi *mobile banking*. Bank BTPN berinisiatif melakukan pendayagunaan digital platform salah satunya melalui implementasi digital aplikasi *mobile* yang dikhususkan untuk para Agen Laku Pandai yang diberi nama Solusi Usaha Agen (SUSAN). Sebagai perpanjangan tangan dari bank BTPN, para Agen diharapkan dapat menjangkau sebanyak mungkin nasabah kalangan *mass market* yang belum tersentuh dengan layanan bank. Seorang Agen BTPN Wow! dapat membantu para nasabah untuk melakukan setor tunai, tarik tunai dan transaksi seperti membeli pulsa dan membayar tagihan. Namun pada akhir tahun 2021, jumlah Agen Laku Pandai menurun dari 167 ribu menjadi 156 ribu Agen diikuti dengan penurunan nasabah sebanyak 21,39% dari tahun sebelumnya. Hal ini menjadi hambatan perusahaan di mana fokus utamanya yaitu meningkatkan jumlah transaksi Agen dan nasabah BTPN WoW! guna meningkatkan pendapatan Agen maupun nasabah.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi niat Agen selaku perpanjangan tangan bank dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* SUSAN. Pendekatan model yang digunakan adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT-2) yang merupakan modifikasi dari kerangka model UTAUT sebelumnya dengan penambahan variabel independen *Trust* dan *Perceived of Risk*. UTAUT-2 merupakan model yang berfokus pada mempelajari suatu penerimaan dan penggunaan teknologi secara berkelanjutan dalam konteks konsumen. Model ini terdiri dari variabel independen *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, penambahan 3 konstruk variabel *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit* serta terdiri dari dua variabel dependen yaitu *behavioral intention* dan *use behavior*. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penyebaran kuisioner online melalui *Google Forms* sebanyak 400 sampel. Data kemudian akan dianalisis menggunakan teknik *Partial Least Square - Structural Equation Modeling* (PLS-SLM) dengan *software* pengukuran statistik SmartPLS 3.2.9 untuk menguji validitas, reliabilitas, serta nilai hubungan antar variabelnya.

Kata kunci: *Agen, Mobile Banking, UTAUT-2, SmartPLS.*