

Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Livin by Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri

Devita Omay Sherlyanti ¹, Albari ²

¹ Faculty of Business and Economics, Islamic University of Indonesia^{1,2}

*Corresponding author, e-mail: 20311200@students.uii.ac.id

ARTICLE INFO

Received 16 Juli 2024

Accepted 10 Oktober 2024

Published 14 Oktober 2024

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Features.

DOI :

<http://dx.doi.org/10.24036/jmpe.v7i3.16265>

ABSTRACT

In the banking industry to realize service quality and customer satisfaction, Bank Mandiri Area Yogyakarta and the Transaction & Funding Area Unit work together to create a mobile banking product that can be useful and facilitate all types of customer transactions without having to come to a branch office. In this modern era, Bank Mandiri has issued mobile banking that is already known as Livin by Mandiri which has come with a service system, as well as with easy and modern features to support customers' daily banking transactions. This study was made to explain the influence of service quality on a Livin by Mandiri application on Bank Mandiri customer satisfaction in the Yogyakarta Area and to find the truth that the existence of Livin by Mandiri can meet customer satisfaction to transact easily and anywhere. The method used in this study is qualitative description and data collection using observation and interview techniques conducted at the time of the study. The results of the study show that the quality of service at Livin by Mandiri has met customer satisfaction.



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2024 by author.

PENDAHULUAN

Bank Mandiri Area Yogyakarta merupakan bagian dari unit kantor wilayah region 7 atau Jawa Tengah. Dimana pada kantor area Yogyakarta mempunyai unit kerja yang cukup banyak. Untuk menjalankan penelitian ini sampai dengan selesai permagangan maka ada satu unit di kantor area Yogyakarta ini yang dapat menunjang semuanya. Unit ini merupakan Unit *Area Transaction & Funding*. Untuk mencangkup semua bagian internal kerja dari Bank Mandiri unit *Area Transaction & Funding* ini yang mempunyai peran paling penting. Karena bisa dikatakan

bisnis tidak akan pernah bisa berjalan jika tidak ada *Marketing* dan *Finance*. Dan pada saat ini dapat di katakan strategi marketing pada unit perbankan mengalami kenaikan per setiap tahunnya. Untuk mencapai semua dunia digital banking Bank Mandiri terus melakukan perbaruan sistem digital banking dengan tujuan agar para nasabah Bank Mandiri merasa terpenuhi semua kebutuhan perbankannya. Unit TBR (*Transaction Banking Retail*) merupakan otak digital banking Bank Mandiri, di katakana seperti itu karena Unit TBR (*Transaction Banking Retail*) ini banyak mencakup semua kebutuhan untuk para nasabah. *Transaction Banking Retail* mempunyai beberapa produk yaitu diantaranya *Livin mandiri*, *EDC*, *Qris*, *E-commere*, *Payment Link*, *E-money*.

Menurut Yulisetiari, (2017) Dengan adanya keberadaan industri perbankan didalam kehidupan masyarakat akan menjadi manfaat khususnya pada perekonomian yang ada. Dan tidak dapat di pungkiri bahwa dengan keberadaan nya dapat menunjang para pelaku ekonomi untuk lebih kreatif saat memperluas dan menjalankan semua proses kegiatan ekonomi guna untuk mempertahankan keberlangsungan hidup. Keberadaan *Mobile Banking* di dalam kehidupan masyarakat, *Mobile Banking* dapat dimanfaatkan oleh nasabah pengguna untuk melakukan transaksi perbankan sehari-hari. Salah satu bentuk alasan untuk nasabah memanfaatkan *Mobile Banking* tersebut karena layanan yang terdapat pada sistem sudah cukup baik, penggunaan mobile banking sangat mudah dan simpel, serta dapat diakses melalui handphone milik nasabah.

Kemudian Maulana, dkk. (2018), menyampaikan bahwa “keberadaan *Mobile Banking* pada kehidupan merupakan salah satu sarana dalam pemberian kemudahan berupa akses ataupun kecepatan untuk mendapatkan data terbaru serta transaksi finansial secara *real time*. *Mobile Banking* bisa diakses oleh nasabah perorangan melalui smartphone milik pribadi”. Salah satu contoh yaitu Aplikasi *Livin by Mandiri* yang merupakan aplikasi *Mobile Banking* yang diliris resmi oleh Bank Mandiri yang bermanfaat untuk memudahkan transaksi harian nasabah terutama dalam segmen retail. Aplikasi *Livin by Mandiri* dirancang khusus oleh tim IT Bank Mandiri untuk dipergunakan membantu pada bidang bisnis perbankan dengan menghadirkan fitur-fitur yang simpel, efektif, dan efisien pada saat digunakan bahkan untuk nasabah pengguna baru. Beberapa alasan nasabah menggunakan aplikasi *Livin by Mandiri* ini untuk melakukan pembayaran top-up, transfer rupiah maupun transfer valas, e-money, tarik tunai tanpa kartu.

Adapun dengan dimudahkan nya nasabah dalam melakukan transaksi pada *Livin by Mandiri* yang sudah di tawarkan, diharapkan akan menciptakan kenyamanan bagi pengguna aplikasi *Livin by Mandiri* wilayah Yogyakarta serta dapat meningkatkan kredibilitas Bank Mandiri di area Yogyakarta. Seiringan pertumbuhan teknologi digital yang pesat dapat membantu Bank Mandiri untuk terus melakukan inovasi produk perbankan dengan sentuhan digital kekinian. Saat ini, pengguna layanan aplikasi *Livin by Mandiri* mencapai angka 4.500.000 pengguna jika dilihat dari dashboard Bank Mandiri. Transaksi pengguna *Livin by Mandiri* jika dilihat dari tahun 2020 sudah mencapai 650 juta dengan nilai transaksi mencapai 1 Triliun rupiah.

Transaksi Livin by Mandiri menjadi naik dalam 3 tahun terakhir dihitung dari pada tahun pertama diliris nya Livin by Mandiri.

Tujuan dilakukannya penelitian ini yang pertama untuk menjelaskan kualitas layanan yang ada pada aplikasi Livin by Mandiri diwilayah Yogyakarta, selanjutnya yang kedua untuk menjelaskan fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi Livin by Mandiri untuk memehuni kepuasan nasabah, dan yang ketiga yaitu untuk dapat menjelaskan kepada nasabah terkait karyawan saat sedang menggunakan aplikasi Livin by Mandiri. Selain itu manfaat dari penelitian ini diantaranya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat *literatur* tambahan dan rujukan sebagai penyempurna teori. Untuk penelitian selanjutnya akan meneliti tentang penggunaan *Mobile Banking APP Livin' by Mandiri*, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah pada suatu Bank Mandiri Area Yogyakarta.

Menurut Agustini (2022), Kualitas Layanan atau *Service Quality* merupakan salah satu kemampuan pada industri perbankan dalam memberikan kualitas layanan yang baik untuk memenuhi harapan nasabah. Sehingga jika kualitas layanan itu baik maka akan berdampak langsung terhadap kepuasan nasabah. Kualitas layanan juga merupakan konsep penting didalam sebuah industry khususnya di industry perbankan. Oleh karena, kualitas layanan sangat mempengaruhi kualitas pelanggan, loyalitas pelanggan, dan citra merek yang terdapat pada perusahaan (Hayat & Busman, 2023). Kualitas layanan akan berpengaruh penting dalam kepuasan nasabah, khususnya pada saat melakukan transaksi pada *Mobile banking*.

Adapun faktor yang paling penting dalam membangun kepercayaan untuk meningkatkan kualitas layanan diantaranya (Fitrianovita, 2023) yang pertama yaitu dapat meningkatkan keamanan dan perlindungan data nasabah, misalkan dengan cara menggunakan *Autentikasi Double* yang efektif untuk mencegah kebocoran data. Kedua dapat meningkatkan kredibilitas dan reputasi pada layanan *Mobile Banking*. Ketiga untuk dapat meningkatkan tanggung jawab dan keterbukaan. Kualitas Layanan dapat mempengaruhi loyalitas pada pelanggan dengan melalui mekanisme perantara seperti kepuasan pelanggan (Hasan & Cahyaningrum, 2024). Menurut Hanifa *et al.*, (2019) Kualitas Layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menjadi sangat signifikan karena dengan adanya pengaruh kualitas layanan yang tinggi maka akan dapat mendorong nasabah menggunakan layanan terus menerus

Kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat penting dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah dapat ditingkatkan melalui cara menjaga kualitas layanan yang ada didalam industri perbankan (Anggraeni & Anggoda 2022). Menurut Nurdin *et al.*, (2020) Ada banyak cara yang digunakan bank untuk dapat memenuhi kebutuhan, keinginan, dan kebutuhan nasabah. Salah satu caranya yaitu dengan memberikan layanan yang baik, kesan dan citra yang baik kepada nasabah dalam produk maupun pelayanan yang baik kepada nasabah. Kepuasan nasabah merupakan hasil dari penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkan dengan membeli atau mengkonsumsi suatu produk atau jasa perbankan (Kumalasanti & Susliyanti, 2022). Menurut Haryati & Nurhikmah (2023) Kepuasan nasabah merupakan Tingkat

dimana perasaan seseorang setelah mereka telah membandingkan hasil dan kinerja yang sudah diperoleh dengan harapannya. Sehingga, terdapat tiga faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah di sektor perbankan yaitu (Haryati & Nurhikmah, 2023) diantaranya yang pertama hubungan dan layanan pelanggan yang baik, kedua staf kompeten dan tanggap, ketiga perbankan yang nyaman.

Menurut Ningrum *et al.* (2021) salah satu layanan perbankan yang dapat ditawarkan untuk memudahkan pelayanan nasabah yaitu *Mobile Banking*. Kemudian Ningrum menggambarkan dengan kerebadaan *Mobile Banking* akan memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapan saja dan dimana saja tanpa perlu pergi ke kantor cabang. *Mobile Banking* merupakan fasilitas layanan perbankan yang memanfaatkan alat komunikasi seperti handphone dan memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti mengecek saldo, transfer antar rekening (Rahmi *et al.*, 2023). Menurut Kurniawan (2019) Sebagai perusahaan jasa dibidang perbankan sudah seharusnya bank meningkatkan jumlah populasi nasabah untuk menggunakan pelayanan *Mobile Banking*.

METODE PENELITIAN

Didalam sebuah penelitian diperlukan sebuah pendekatan atau metode yang akan digunakan oleh penulis untuk mengumpulkan data, menganalisis informasi serta menafsirkan hasil agar dapat mencapai tujuan penelitian. Pendekatan penelitian ini akan menggunakan penelitian kualitatif. Menurut Mappasere *et al.*, (2019), penelitian kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif atau lebih cenderung menggunakan analisis. Penelitian kualitatif ini bersifat penemuan. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara sistematis dan terperinci sehingga bertujuan untuk rekontruksi budaya dari sebuah kelompok masyarakat yang utuh. Pendekatan kualitatif sangat cocok digunakan untuk rancangan atau desain penelitian karena dapat mencakup penampilan perilaku pada manusia sebagai representasi budaya (Nursanjaya, 2021). Dari sudut pandang tersebut, dapat disimpulkan bahwa pendekatan kualitatif merupakan metodologi penelitian yang mengacu pada studi fenomena alam yang terjadi didalam suatu lokasi atau peristiwa tertentu.

Sumber data mengacu pada metode perolehan data. Sumber data tidak dapat dimanipulasi karena sumber data akan mengacu pada subjek yang akan diteliti.. Penulis pada penelitian ini akan menggunakan data primer sebagai sumber data. Data primer akan mengacu langsung dari sumber data asli yang telah di dapatkan. Untuk data primer yang digunakan oleh penulis yaitu wawancara dan observasi. Sumber data utama dalam penelitian penulis berasal dari hasil observasi penulis selama magang di PT Bank Mandiri Yogyakarta dan hasil wawancara dari beberapa karyawan dan beberapa nasabah PT Bank Mandiri Yogyakarta.

Unit analisis dapat dilakukan berdasarkan topik atau masalah riset yang telah ditentukan sebelumnya. Unit analisis pada penelitian kualitatif biasanya akan berupa nilai-nilai, perilaku, narasi terstruktur, gaya hidup, organisasi atau kelompok (Rozali, 2022). Penulis pada

penelitian ini akan fokus menganalisis divisi area transaction & funding sebagai unit analisis utama. Beberapa unit analisis yang digunakan oleh penulis seperti

Tabel 1. Unit Analisis

Nama	: PT Bank Mandiri Area Yogyakarta
Unit	: Area Transaction & Funding
Divisi	: Transaction Banking Retail
Deskripsi Kerja	: Menawarkan produk jasa kepada nasabah perseorangan atau badan usaha skala kecil dan membantu mengurus transaksi perbankan dengan menggunakan mobile banking.

Sumber: PT Bank Mandiri Area Yogyakarta (2023)

Pemilihan Unit Analisis dimulai dari pemilihan PT Bank Mandiri Area Yogyakarta yang digunakan sebagai Lokasi penelitian. PT Bank Mandiri Area Yogyakarta mempunyai salah satu unit kerja yaitu Area *Transaction & Funding*. Area Transaction & Funding merupakan otak dari suatu bisnis yang dijalankan oleh PT Bank Mandiri Area Yogyakarta yang pada dasarnya unit tersebut masuk kedalam tujuan penelitian. Didalam Unit *Transaction & Funding* terdapat satu divisi penting untuk menunjang semua bentuk transaksi perbankan nasabah yaitu divisi *Transaction Banking Retail*. Divisi *Transaction Banking Retail* ini merupakan tujuan dari penelitian ini. Oleh karena itu, unit analisis yang digunakan oleh penulis untuk mendukung semua penelitian agar dapat menghasilkan penelitian yang sempurna penulis menggunakan unit analisis yang sudah dijelaskan pada sumber diatas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PT Bank Mandiri menjadi Perusahaan Perseroan yang dinyatakan dalam Akta No.9, tanggal 2 Oktober 1998, yang selanjutnya disebut PT Bank Mandiri (Persero). Dibentuk dari bagian restrukturisasi perbankan oleh pemerintah Indonesia Bank Mandiri dibentuk dan didirikan pada bulan juli tahun 1999 yang merupakan penggabungan dari empat bank pemerintahan. Gabungan empat bank pemerintahan tersebut terdiri dari Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia, serta Bank Pembangunan Indonesia. Dari empat bank gabungan tersebut mempunyai peran penting dalam membangun pertumbuhan ekonomi yang ada di Indonesia. Sejak dari pemecehan keempat bank tersebut Bank Mandiri telah meneruskan warisan sudah lebih dari 140 tahun dalam berkontribusi dalam sektor perbankan dan perekonomian di Indonesia.

Bank Mandiri area Yogyakarta merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia yang menyediakan berbagai jenis layanan dan produk perbankan. Sebagai bank terbesar, bank mandiri juga mempunyai peran yang sangat penting dalam keuangan dan perekonomian yang ada di Indonesia. adapun tugas kerja utama Bank Mandiri terdiri dari pertama menyalurkan dan memberikan pinjaman dana kepada nasabah dengan syarat dan ketentuan yang berlaku serta memberikan jaminan atas pinjaman yang telah diberikan oleh bank mandiri, kedua menyediakan

semua jenis layanan keuangan seperti mobile banking dan ATM, ketiga mengembangkan produk dan inovasi layanan yang bertujuan untuk memenuhi semua kebutuhan dan kemudahan nasabah.

Adapun dari tugas pokok ini, Bank Mandiri area Yogyakarta mempunyai beberapa jabatan dan divisi sesuai dengan struktur jabatan instansi. Jabatan dan divisi tersebut diantaranya pertama *Area Head* merupakan jabatan paling tertinggi yang bertanggung jawab dan menaungi semua divisi dan karyawan pada Bank Mandiri area Yogyakarta. Area head memiliki bawahan divisi yaitu *ABC Manager*, kedua *MBC Manager (Mandiri Business Center Manager)* yang memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan dan pengembangan suatu unit bisnis pada bank mandiri. Adapun beberapa divisi *MBC Manager* pada Bank Mandiri Area Yogyakarta sebagai berikut (*MBC Manager Yogyakarta 1 Katamso, MBC Manager Yogyakarta 2 Diponegoro, MBC Manager Yogyakarta 3 Adisucipto*), ketiga *Consumer Loan Manager* pada Bank Mandiri area Yogyakarta memiliki peran dan tanggung jawab dalam mengelola produk pinjaman pengkreditan seperti KPR, kredit kendaraan dll, keempat *Small and Medium Enterprise Head* di Bank Mandiri bertanggung jawab untuk mengelola dan mengembangkan bisnis pada bidang usaha mikro kecil dan menengah dalam wilayah Yogyakarta. Adapun unit divisi dari SME yaitu (*Senior RM 1& Senior RM 2*), kelima *Priority Banking Manager* memiliki tugas dan tanggung jawab untuk mengelola dan mengembangkan layanan perbankan prioritas pada Bank Mandiri Area Yogyakarta, keenam *Area Transaction & Funding* Memiliki tugas dan tanggung jawab untuk mengelola semua transaksi dan pendanaan pada Bank Mandiri Area Yogyakarta, ketujuh *Area Operation Manager* memiliki tugas dan tanggung jawab untuk mengelola oprasional disemua cabang pada Bank Mandiri Area Yogyakarta. Adapun divisi terkait dengan *area opration manager* yaitu (*Business Support Manager, Cash&Clearning Ops Manager, E-Channel Ops Manager*)

Tabel 2. Transkrip Wawancara

Nama : PT Bank Mandiri Area Yogyakarta

Unit : Area Transaction & Funding

Divisi : Transaction Banking Retail

No.	Pertanyaan	Jawaban Wawancara Divisi Transaction Banking Retail
1	Apakah dengan adanya aplikasi Livin by Mandiri dapat memudahkan dan memuaskan nasabah dalam bertransaksi?	Iya, banyak nasabah yang merasa puas dengan dikeluarkan nya produk mobile banking dari Bank Mandiri yaitu Livin by Mandiri, dengan di dikeluarkan nya Livin by Mandiri nasabah wilayah Yogyakarta semakin banyak yang menggunakannya serta dapat mempermudah transaksi perbankan dengan menggunakan handphone saja tanpa harus datang langsung ke kantor cabang terdekat.

- 2 Apa yang menjadi faktor utama untuk menunjang kualitas layanan pada aplikasi Livin by Mandiri?
Faktor utama yang dapat menunjang kualitas layanan Livin by Mandiri yaitu selalu menciptakan inovasi perbaruan pada fitur dan sistem aplikasi Livin by Mandiri agar nasabah merasa nyaman saat menggunakannya. Selain itu, Livin by Mandiri merupakan salah satu aplikasi perbankan yang efektif dan efisien serta sudah memenuhi regulasi dan kebijakan pada OJK dan BI.
- 3 Adakah fitur-fitur Livin by Mandiri yang sangat disukai oleh nasabah?
Ada tentunya, Livin by Mandiri terdapat banyak fitur pada sistem layanan nya seperti Top up, E-wallet, transfer valas, sukha, Qr bayar, Investasi, Bayar VA, Transafer rupiah, Layanan Cabang, KPR, setor dan tarik tunai tanpa kartu. Dari semua fitur-fitur tersebut fitur yang sangat disukai oleh nasabah pengguna Livin by Mandiri yaitu Qr bayar dan tarik tunai tanpa kartu. Kedua fitur tersebut dianggap nasabah merupakan fitur yang paling simpel.
- 4 Apakah ada indikator utama dari Bank Mandiri terhadap Livin by Mandiri untuk menarik daya minat nasabah sehingga dapat menimbulkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah.
Ada beberapa indikator yang dapat diambil agar bisa menarik daya minat nasabah sehingga menimbulkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Indikator tersebut yaitu :
 1. Desain yang menarik dan mudah digunakan
 2. Kemanan saat menggunakan aplikasi Livin by Mandiri sangat aman dikarenakan adanya keamanan ganda
 3. Proses transaksi yang cepat dan akurat
 4. Terdapat banyak fitur yang dapat memudahkan pada saat melakukan transaksi perbankan.
 5. Sangat efektif dan efisien

Sumber PT Bank Mandiri Area Yogyakarta (2023)

Hasil dari wawancara pada divisi *Transaction Banking Retail* menyimpulkan bahwa Kualitas Layanan pada aplikasi livin by mandiri khususnya di area Yogyakarta sudah memenuhi kredibilitas pada nasabah yang menggunakan layanan aplikasi livin by mandiri tersebut. Aplikasi Livin by Mandiri merupakan aplikasi mobile banking yang diterbitkan oleh Bank Mandiri dan berguna untuk memudahkan nasabah melakukan layanan perbankan dengan

mudah tanpa harus datang ke kantor cabang. Untuk mengukur kualitas layanan yang ada pada aplikasi Livin by Mandiri dapat diukur menggunakan indikator yang sudah ditetapkan Bank Mandiri. Adapun indikator tersebut diantaranya, Desain yang digunakan pada layanan aplikasi Livin by Mandiri sangat menarik dan mudah untuk dipahami oleh pengguna baru. Keamanan autentikasi yang double pada saat mengakses aplikasi livin by mandiri akan membuat nasabah merasa aman karena terdapat password ganda.

Menurut Fitrianovita (2023) Ada faktor yang paling penting dalam membangun kepercayaan untuk dapat meningkatkan kualitas layanan yaitu dengan cara meningkatkan keamanan dan perlindungan data pengguna, meningkatkan kredibilitas dan reputasi pada *mobile banking*, serta meningkatkan tanggung jawab dan keterbukaan. Dari penjelasan tokoh tersebut terdapat kesamaan antara indikator yang diberikan oleh Bank Mandiri dan indikator dari tokoh teori. Indikator keamanan dan perlindungan data pengguna yang diberikan kepada Bank Mandiri untuk digunakan oleh semua pengguna aplikasi Livin by Mandiri selalu memiliki keamanan ganda sehingga Bank Mandiri menjamin tidak terdapat data kebocoran nasabah pengguna aplikasi Livin by Mandiri.

Dari data yang penulis dapatkan pada saat penelitian, penulis mendapatkan beberapa pandangan dari nasabah pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi Livin by Mandiri sebagai berikut: Aplikasi Livin sudah menyediakan menu layanan yang dibutuhkan oleh nasabah pengguna, setiap menu yang diklik selalu menampilkan layanan yang sesuai, desain tampilan aplikasi yang terdapat pada Livin by Mandiri sudah menarik dari segi layout, menu, warna, layanan perbankan yang dibutuhkan nasabah pengguna butuh dengan cepat di proses melalui aplikasi Livin by Mandiri.

Dari pandangan nasabah pengguna aplikasi Livin by Mandiri maka dapat dikatakan nasabah merasa sudah puas dengan keberadaan kualitas layanan pada aplikasi Livin by Mandiri di kehidupan Masyarakat. Sementara itu didalam aplikasi Livin by Mandiri tentu saja terdapat kelebihan dan kelemahan yang merupakan faktor utama penunjang kualitas layanan pada aplikasi Livin by Mandiri. Kelebihan yang terdapat pada Livin by Mandiri yaitu: Dapat membuat rekening baru dengan lebih mudah hanya dengan menggunakan aplikasi Livin by Mandiri, terdapat banyak fitur yang dapat menunjang transaksi perbankan seperti qr bayar, transaksi tanpa kartu, pembelian investasi reksadana, top up, e-wallet, sukha, transfer rupiah dan transfer valas, bayar VA, dapat mengecek saldo dan e-wallet dengan mudah tanpa harus login akses Livin by Mandiri. Kecanggihan yang dimiliki oleh Livin by Mandiri tentu saja tidak luput dari kelemahan. Beberapa kelemahan pada aplikasi Livin by Mandiri diantaranya sering terjadinya maintenance ketika bertansaksi dan itu terjadi pada pukul 00.00 sehingga tidak dapat melakukan transaksi untuk beberapa menit.

Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi Livin by Mandiri dari penelitian dan hasil wawancara yang sudah dilakukan oleh penulis, penulis dapat menyakini bahwa dengan adanya produk aplikasi Livin by Mandiri maka dapat meningkatkan kepuasan nasabah Bank Mandiri karena Bank Mandiri akan terus meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi Livin by Mandiri

guna untuk memperoleh kepuasan nasabah. Unit Transaction retail banking Bank Mandiri area Yogyakarta terus melakukan pantauan terhadap dashboard user register dan user aktif pengguna Livin by Mandiri sebagai salah satu usaha untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Aplikasi Livin by Mandiri sangat cocok digunakan karena akses verifikasi yang mudah dan akurat. Nasabah yang menggunakan aplikasi Livin by Mandiri tersebut rata-rata sudah hampir 3 tahun menggunakan Livin by Mandiri terhitung sejak perubahan Mandiri Mobile hingga pembaruan menjadi Livin by Mandiri

Terdapat indikator dari Bank Mandiri untuk mendukung kepuasan nasabah diantaranya Bank Mandiri selalu memberikan edukasi kepada nasabah pengguna aplikasi Livin by Mandiri agar selalu menjaga kerahasiaan data nasabah sehingga nasabah merasa nyaman dan aman saat melakukan transaksi menggunakan Livin by Mandiri. Dari indikator yang sudah dijelaskan dari Bank Mandiri sudah sangat jelas bahwa Livin by Mandiri dapat dengan mudah membantu semua transaksi perbankan semua nasabah dari berbagai jenis kalangan

SIMPULAN

Bank Mandiri Area Yogyakarta khususnya unit Transaction & Funding mempunyai tugas dan tanggung jawab serta wewenang terhadap perbankan yang ada di wilayah Yogyakarta. Serta memiliki peran aktif dalam kualitas layanan aplikasi Livin by Mandiri dan kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Livin by Mandiri sebagai salah satu aplikasi mobile banking yang dapat memudahkan semua jenis transaksi perbankan dengan efektif dan efisien tanpa harus datang langsung ke kantor cabang terdekat.

Livin by Mandiri juga mempunyai kredibilitas yang tinggi di wilayah Yogyakarta jika dilihat dari perolehan dashboard livin user register dan user aktif dari 2021-2023. Serta Livin by Mandiri sudah memenuhi regulasi dan kebijakan pada OJK dan BI sehingga dapat di akui ketika menggunakan Livin by Mandiri untuk bertransaksi data keamanan yang dimasukan pada saat verifikasi terjamin aman dari kebocoran data. Akan tetapi dari kesempurnaan aplikasi Livin by Mandiri mempunyai kelemahan yang selalu menjadi permasalahan bagi nasabah pada saat melakukan transaksi perbankan.

Dari kesempurnaan aplikasi Livin by Mandiri tentunya mempunyai kelemahan yang selalu menjadi permasalahan bagi nasabah pada saat melakukan transaksi perbankan. Akar permasalahan yang menjadi hambatan untuk nasabah yaitu ketika melakukan transaksi pada pukul 00.00 Livin by Mandiri mengalami maintenance pembaruan sistem sehingga transaksi menjadi tertunda untuk beberapa menit kedepan. Akan tetapi, Bank Mandiri akan terus berusaha untuk terus melakukan inovasi pembaruan pada sistem Livin by Mandiri sehingga nasabah pengguna akan merasa puas dan nyaman ketika bertransaksi menggunakan Livin by Mandiri

Berdasarkan kesimpulan yang sudah dijelaskan di atas, di peroleh beberapa saran untuk dapat meningkatkan kualitas layanan dan fitur-fitur yang terdapat didalam aplikasi Livin by Mandiri sehingga nasabah akan terus merasa puas dengan adanya sistem pembaruan yang terus dilakukan oleh pihak Bank Mandiri. Beberapa saran diantaranya *Maintenance* pada sistem

aplikasi yang sering terjadi pada pukul 00.00 harus diminimalisir karena dapat membuat nasabah merasa terganggu pada saat melakukan transaksi di pukul 00.00, Pembaruan pada fitur-fitur yang terdapat di aplikasi Livin by Mandiri harus sesekali di perbarui agar lebih mudah saat bertransaksi tanpa harus login verifikasi

REFERENSI

- Agustini, N. L. P. L. E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan M-Banking Livin by Mandiri di Kabupaten Karangasem (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Ganesha).
- Anggraeni, A., & Anggoda, T. A. (2022). Efektitas Kualitas Layanan Dan Kepuasan Bagi Nasabah Bank Pada Masa Pandemi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (JIMBis)*; Vol.1 No. 3 (2022) 251-262; <https://doi.org/10.24034/jimbis.v1i3.6468>
- Ariansyah, B., & Sutabri, T. (2023). Analisis Layanan Aplikasi Livin by Mandiri Menggunakan Framework ITIL V3. *INTECH (Informatika Dan Teknologi)*; Vol. 4 No. 2 (2023): 64-68. <https://doi.org/10.54895/intech.v4i2.2277>
- Fiantika, Feny, et al. (2022) "Metodologi Penelitian Kualitatif." *Metodologi Penelitian Kualitatif. In Rake Sarasin (Issue March)*. Surabaya: PT. Pustaka Pelajar.
- Fitrianovita, F. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Livin by Mandiri. *Vo-Value Jurnal Ekonomi Koperasi dan Kewirausahaan*; Vol. 14 No. 6 (2023): Co-Value: *Jurnal Ekonomi Koperasi & Kewirausahaan*; 2809-8862 <https://doi.org/10.54895/intech.v4i2.2277>
- Hanifa, O., Kurniawati, T., & Rahmidani, R. (2019). Pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan Go-Jek dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi pada mahasiswa Universitas Negeri Padang. *Jurnal Ecogen*, 1(4), 794-803. <http://dx.doi.org/10.24036/jmpe.v1i4.5658>
- Haryati, D., & Nurhikmah, N. (2023). Pengaruh Karakteristik Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Pengabdian Masyarakat: Pemberdayaan, Inovasi dan Perubahan*, 3(1). <https://doi.org/10.59818/jpm.v3i1.423>
- Harahap, n. (2020). penelitian kualitatif, 22-23.
- Hasan, I., & Cahyaningrum, D. (2024). Factors that influence customer loyalty through customer satisfaction mediation at Bank Syariah Indonesia (BSI). *Jurnal Ecogen*, 7(2), 265-276.

- Hayat, N., & Busman, S. A. (2023). Pengaruh Kemudahan Kualitas Layanan, Fitur Produk Terhadap Kepuasan Penggunaan Mobile Banking Livin by Mandiri (Studi Kasus [PT Bank Mandiri KCP Sumbawa Besar). *Jurnal Terapan Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 6(1), 1-16. <https://doi.org/10.58303/jtimb.v6i1.3070>
- Izzuddin, A., & Muhsin, M. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 6(1), 72-78.
- Januarti, O., & Suyatno, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Livin by Mandiri Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT Bank Mandiri Di Banjarmasin Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*; Vol 11, No 2 (2022) <http://dx.doi.org/10.20527/jbp.v11i2.14996>
- Kumalasanti, M., & Susliyanti, E. D. (2022). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Yogyakarta. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 416-426. <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.12.12>
- Kurniawan, I. M. G. A. (20 19). Sikap Dan Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Denpasar). *Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 2(2), 492-502.
- Mappasere, Stambol A., and Naila Suyuti. "Pengertian Penelitian Pendekatan Kualitatif." *Metode Penelitian Sosial* 33 (2019).
- Maulana, R., Iskandar, I., & Mailany, M. (2019). Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Dalam Bertransaksi Menggunakan *Technology Acceptance Model*. *Cyberspace: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 2(2), 146-155. <http://dx.doi.org/10.22373/cj.v2i2.4161>
- Nasution, Abdul Fattah. "Metode Penelitian Kualitatif." (2023).
- Ningrum, R., Bacmid, S., & Jalil, A. (2021). Pengaruh Manfaat, Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Mega Syariah Cabang Palu. *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 3(1), 30-45. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v3il.37.30-45>
- Nugraha, M. A., Savitri, C., & Faddila, S. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di Bank BNI Cabang Karawang. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*; Vol. 4 No. 5 (2023): <https://doi.org/10.37385/msej.v4i5.2774>

- Nungky Cahyani, Risa Ariesta Dewi, & Febi Yani Arimbi. (2023). Service Quality Design: Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah Melalui Analisis GAP. *Islamic Economics and Business Review*; Vol. 2 No. 2 (2023): IESBIR <https://doi.org/10.24239/jipsya.v2il.24.87-104>
- Nurdin, N., Musyawarah, I., Nurfitriani, N., & Jalil, A. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*,2 (1),87-104 <https://doi.org/10.24239/jipsya.v2il.24.87-104>
- Nursanjaya, Nursanjaya. "Memahami prosedur penelitian kualitatif: Panduan praktis untuk memudahkan mahasiswa." *Negotium: Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 4.1 (2021): 126-141.
- Oktavia, Y., & Sudarwanto, T. (2023). Pengaruh Brand Image dan Brand Awareness Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Konsumen Produk Kecantikan Wardah Dikota Surabaya. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 11(3), 240-252. <https://doi.org/10.26740/jptn.v11n3.p240-252>
- Rahmi, P. P., Aryanti, A. N., & Aziz, D. A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 3(3), 710-722. <https://doi.org/10.47065/arbitrase.v3i3.660>
- Rajesh, A., & Sanjay, D. (2023). Factors Influencing Cloud Service Quality and Their Relationship with Customer Satisfaction and Loyalty. *University School of Management Studies Guru Gobust Singh Indraprastha University, New Delhi, India*, 9(4), 1-15. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e.15177>
- Rozali, Yuli Asmi. "Penggunaan analisis konten dan analisis tematik." *Penggunaan Analisis Konten Dan Analisis Tematik Forum Ilmiah*. Vol. 19. 2022.
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrahb Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrahb Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131-143. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3il.560>
- Yulisetiarni, D. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan, 9(1), 17-21.