



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap perusahaan harus memiliki sebuah tujuan dan komitmen yang benar guna memaksimalkan laba yang didapatkan dan juga mempertahankan keberlangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang. Pertumbuhan dan perkembangan yang bersifat terus menerus diharapkan selalu ada guna memajukan sebuah perusahaan. Salah satu kunci kepuasan pelanggan adalah dengan terus memberikan performa yang baik dan juga menawarkan kemudahan dalam penggunaan produk jasa yang ditawarkan.

Dengan mulai berkembangnya teknologi sekarang, banyak perusahaan yang mulai memanfaatkan hal tersebut untuk keberlangsungan bisnis yang lebih efisien.

Contoh bank mandiri yang memanfaatkan perkembangan teknologi dengan adanya aplikasi Livin' by Mandiri yang menunjang efisiensi konsumennya. Dengan adanya mobile banking yaitu Livin' by Mandiri memberikan banyak dampak positif bagi *user* dan perusahaan mandiri itu sendiri. *User* akan dimudahkan karena bisa transfer dengan mudah tanpa perlu ke bank atau ATM terdekat, dapat melihat *history* transaksi cukup dengan menggunakan *headphone*, melakukan pembayaran dan bahkan pembelian dengan mudah dan instan. Dampak positif untuk bank mandiri sendiri adalah, meminimalisir *user* yang datang ke bank untuk transaksi kecil, meminimalisir antrian pada ATM.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKGG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKGG.



Oleh karena itu sangat diharapkan penetapan teknologi pada inovasi *mobile banking* ini dilakukan secara maksimal, untuk menunjang kenyamanan dan kepuasan *user* saat menggunakannya sehingga dapat mewujudkan loyalitas dari *user* terhadap aplikasi Livin' by Mandiri. Karena kenyamanan dan kepuasan pelanggan adalah hal yang perlu difokuskan maka dengan memperhatikan detail-detail besar maupun kecil harus diterapkan untuk menjaga loyalitas dari *user* lama maupun *user* baru agar merasa nyaman dan tetap menggunakan aplikasi "Livin' by Mandiri. Hal-hal yang dapat diperhatikan seperti penataan fitur, cara menggunakan, warna yang diterapkan, font, dan bahkan juga dibutuhkan *tutorial* untuk setiap bagan-bagan dalam fitur tersebut. Hal yang mungkin terlihat biasa saja namun harus tetap diberikan perhatian lebih karena banyak pelanggan yang akan terganggu jika font, warna ataupun penataan fitur tidak sesuai atau kurang enak dipandang. Setiap hal-hal kecil yang bisa saja dianggap tidak memiliki dampak, bisa saja sebenarnya menjadi alasan dari kepuasan pelanggan atau *customer experience* saat menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri dalam ber transaksi.

Hingga paruh pertama tahun 2024. Pengguna livin' by mandiri meroket 35% secara tahunan (yoy) menjadi 25,6 juta pelanggan. Pertumbuhan pengguna tersebut dibarengi dengan banyaknya program promo maupun cashback bagi nasabah pada awal 2024, serta inovasi dan berbagai fitur baru. (cbnc indonesia)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



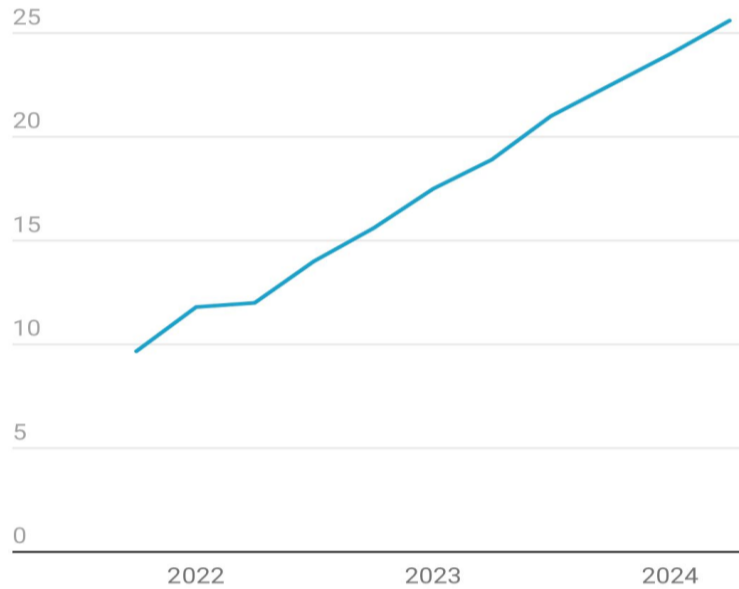
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Gambar 1. 1

Perkembangan jumlah pengguna “Livin’ by Mandiri (Dalam juta)



Sumber: cbnc indonesia 2024, khasanah

Grafik di atas menunjukkan pertumbuhan jumlah pengguna aplikasi Livin' by Mandiri dalam satuan juta dari tahun 2022 hingga 2024. Data ini menunjukkan tren yang terus meningkat, dengan jumlah pengguna yang bertambah secara signifikan setiap tahun. Pada 2024, jumlah pengguna telah mencapai angka lebih dari 25 juta, mencerminkan popularitas dan adopsi aplikasi yang semakin luas di kalangan masyarakat.

Livin' by Mandiri bukan hanya aplikasi perbankan, melainkan strategi bank yang menitikberatkan pada kenyamanan, efisiensi, dan kepuasan nasabah. (sumber: cbnc Indonesia)

Salah satu pendorong meningkatnya transaksi pada pada aplikasi livin' by mandiri adalah dengan besarnya transaksi yang berasal dari fitur QRIS. Kenaikan



yang dominan bersumber pada pembayaran menggunakan fitur QRIS hingga Juni 2024 tercatat mencapai angka 364 juta transaksi, yang artinya naik hampir mencapai tiga kali lipat dibandingkan dengan pada periode yang sama di tahun sebelumnya.

Peningkatan penggunaan aplikasi perbankan digital menjadi salah satu fenomena utama dalam beberapa tahun terakhir, terutama di Indonesia. Salah satu aplikasi yang menarik perhatian adalah “Livin’ by Mandiri, yang mencatatkan peningkatan pengguna secara signifikan. Pada tahun 2023, jumlah pengguna Livin’ by Mandiri mencapai lebih dari 25 juta, naik dari 15 juta pada tahun sebelumnya, menunjukkan pertumbuhan sebesar 67% dalam satu tahun (Bank Mandiri, 2023). Tren ini mencerminkan pergeseran perilaku masyarakat yang semakin mengutamakan kemudahan dan efisiensi dalam mengakses layanan keuangan secara digital.

Selain itu, kompetisi ketat di sektor perbankan digital juga menjadi faktor pendorong penting. Menurut data dari Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), transaksi digital di Indonesia pada tahun 2023 mencapai Rp51.600 triliun, dengan 30% kontribusi berasal dari aplikasi perbankan (ASPI, 2023). Dalam konteks ini, Livin’ by Mandiri bersaing ketat dengan aplikasi seperti BRImo yang memiliki 22 juta pengguna dan myBCA yang mencapai 10 juta pengguna pada tahun yang sama. Kompetisi ini menunjukkan pentingnya inovasi fitur dan kualitas layanan untuk menarik dan mempertahankan nasabah.

Selain angka-angka tersebut, pengalaman pelanggan menjadi aspek yang semakin penting. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Indonesia Digital

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Banking Monitor (IDBM) pada tahun 2023, 65% pengguna aplikasi perbankan menyebutkan bahwa kemudahan navigasi dan kecepatan layanan adalah faktor utama dalam menentukan kepuasan mereka. Namun, beberapa ulasan di media sosial menyebutkan keluhan tentang performa aplikasi Livin' by Mandiri, seperti kesulitan akses pada jam sibuk dan kegagalan transaksi sebesar 5% dari total transaksi bulanan.

Jakarta, sebagai pusat ekonomi dan keuangan Indonesia, menjadi lokasi strategis untuk memahami fenomena ini. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2023, tingkat penetrasi layanan digital di Jakarta mencapai 85%, dengan lebih dari 70% penduduknya menggunakan aplikasi perbankan untuk kebutuhan sehari-hari (BPS, 2023). Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas layanan dan pengalaman pelanggan dalam aplikasi Livin' by Mandiri memengaruhi kepuasan nasabah, khususnya di wilayah Jakarta.

Dengan adanya kerjasama ini telah membuktikan adanya kenaikan penggunaan aplikasi livin' by mandiri. Fenomena ini membuat penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian, terhadap pengaruh kelengkapan dan kemudahan penggunaan fitur pada aplikasi Livin' by Mandiri terhadap kepuasan pelanggan di Jakarta tahun 2024.

Kepuasan nasabah adalah konsep yang menggambarkan tingkat kebahagiaan atau kepuasan individu terhadap layanan atau produk yang mereka terima. Kepuasan ini menjadi salah satu indikator utama untuk menilai keberhasilan suatu perusahaan dalam memenuhi ekspektasi pelanggan. Menurut Kotler dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Keller (2021:112), kepuasan nasabah terjadi ketika kinerja yang dirasakan dari suatu layanan atau produk setidaknya sama dengan atau melebihi harapan pelanggan. Dalam konteks aplikasi perbankan digital, kepuasan nasabah tidak hanya ditentukan oleh kinerja aplikasi secara teknis, tetapi juga oleh pengalaman pengguna, kemudahan akses, dan keandalan layanan.

Dalam penelitian ini, peneliti mencermati fenomena menarik terkait dengan rendahnya rating yang diterima oleh aplikasi Livin' by Mandiri di apps store. Penilaian buruk ini tampaknya berhubungan langsung dengan fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi tersebut.

Deskripsi 1.1

Komentar buruk terhadap fitur & desain Aplikasi Livin by Mandiri



Sumber: komentar aplikasi Livin by Mandiri di apps store

Gambar menampilkan ulasan pengguna aplikasi Livin by Mandiri yang mayoritas bernada negatif. Salah satu keluhan utama adalah login yang mengharuskan kartu debit, yang menyulitkan jika kartu hilang atau terlambat

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
diterima. Ada juga kritik mengenai frekuensi maintenance yang dianggap mengganggu transaksi

Namun ada juga beberapa komentar yang yang merasa puas terhadap kinerja dari aplikasi Livin by Mandiri. Beberapa pengguna merasa bahwa fitur yang disajikan oleh Livin by Mandiri sudah cukup memuaskan dan memberikan rating baik pada apps store.

Deskripsi 1.2

Komentar rating baik terhadap fitur Livin by Mandiri



Sumber: komentar aplikasi Livin by Mandiri di apps store

Gambar menunjukkan ulasan positif dari pengguna tentang aplikasi Livin' by Mandiri. Pengguna memuji fitur aplikasi yang lengkap, aman, tanpa error, dan tidak ada masalah dana hilang. Mereka menyatakan aplikasi sangat membantu untuk transaksi harian dan berharap Livin' semakin sukses. *Developer* merespons dengan apresiasi dan permohonan maaf jika ada ketidaknyamanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Saat ini, penggunaan aplikasi perbankan digital di Indonesia menunjukkan tren peningkatan yang signifikan. Data dari Bank Indonesia (2023) mencatat bahwa transaksi melalui aplikasi perbankan digital naik sebesar 45% dalam dua tahun terakhir. Namun, meskipun tingkat adopsi tinggi, beberapa nasabah mengeluhkan masalah seperti gangguan teknis dan respon yang lambat, yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan.

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan nasabah. Dalam model SERVQUAL, kualitas layanan diukur melalui lima dimensi utama: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Ketika kualitas layanan suatu aplikasi perbankan digital seperti Livin' by Mandiri memuaskan, nasabah cenderung merasa puas karena kebutuhan mereka dipenuhi dengan cara yang efisien dan efektif. (Nugraha, 2021)

Penelitian sebelumnya oleh Nugraha (2021) menyebutkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di aplikasi perbankan digital lain, seperti *BCA Mobile*. Namun, penelitian tentang bagaimana dimensi kualitas layanan spesifik memengaruhi kepuasan nasabah dalam konteks aplikasi Livin' by Mandiri masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini mencoba mengisi celah tersebut dengan fokus pada kualitas layanan dan dampaknya terhadap kepuasan nasabah di Jakarta.

Pengalaman pelanggan adalah persepsi nasabah terhadap interaksi keseluruhan dengan suatu aplikasi atau layanan (Nugraha, 2021). Pengalaman ini mencakup semua titik sentuh antara pelanggan dan aplikasi, mulai dari desain *interface* pengguna hingga respons aplikasi terhadap kebutuhan nasabah.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengalaman pelanggan yang positif dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah (Widyastuti, 2022).

Penelitian sebelumnya oleh Widyastuti (2022) menunjukkan bahwa pengalaman pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di aplikasi perbankan digital seperti Jenius. Namun, tidak banyak penelitian yang secara khusus menilai pengalaman pelanggan dalam konteks aplikasi Livin' by Mandiri, terutama dengan fokus pada nasabah di Jakarta. Penelitian ini mencoba untuk menjawab gap tersebut dengan menganalisis bagaimana pengalaman pelanggan terhadap fitur-fitur Livin' by Mandiri memengaruhi kepuasan nasabah.

Penelitian oleh *Widyastuti (2022)* menunjukkan bahwa pengalaman pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi perbankan digital seperti Jenius. Penelitian tersebut menekankan bahwa pengalaman pelanggan tidak hanya mencakup interaksi langsung dengan aplikasi, tetapi juga melibatkan faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan, desain antarmuka, keandalan sistem, dan dukungan layanan pelanggan. Temuan ini menjadi dasar untuk memahami bahwa pengalaman positif yang diciptakan melalui elemen-elemen tersebut mampu meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan.

Meskipun penelitian sebelumnya memberikan wawasan yang signifikan mengenai hubungan pengalaman pelanggan dengan kepuasan pelanggan dalam aplikasi perbankan digital, penelitian ini memiliki keterbatasan dalam cakupan. Studi tersebut lebih terfokus pada aplikasi Jenius dan belum mengeksplorasi secara khusus aplikasi lain yang memiliki basis pengguna besar seperti Livin' by Mandiri.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Aplikasi Livin' by Mandiri" memiliki keunikan tersendiri dalam fitur-fitur yang ditawarkan, seperti integrasi pembayaran tagihan, pembukaan rekening secara online, dan fitur keamanan berbasis biometrik, yang memberikan pengalaman berbeda dibandingkan aplikasi lain.

1.2 Identifikasi Masalah

Dalam era digitalisasi perbankan, aplikasi perbankan seperti Livin' by Mandiri menjadi salah satu alat yang diandalkan untuk memberikan layanan kepada nasabah secara lebih praktis. Namun, terdapat beberapa masalah yang dapat diidentifikasi terkait kualitas layanan dan pengalaman pelanggan pada aplikasi ini:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh pada kepuasan nasabah
2. apakah pengslaman pelanggsn berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan dan pengalaman pelanggan secara simultan pada kepuasan nasabah Livin' by Mandiri

1.3. Batasan masalah

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh pada kepuasan nasabah?
2. apakah pengslaman pelanggsn berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?

1.4 Batasan Penelitian

Melihat dari adanya keterbatasan pada tenaga dan juga waktu, maka peneliti pun dalam pelaksanaannya memberikan batasan pada beberapa aspek, sebagai berikut:

1. Objek penelitian: Aplikasi Livin' by Mandiri
2. Subjek penelitian: pengguna Aplikasi Livin' by Mandiri
3. Periode penelitian: mulai September 2024 – Februari 2025

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



1.5 Rumusan Masalah

Berdasarkan poin-poin yaitu latar belakang dan juga Batasan penelitian, maka penulis merumuskan rumusan masalah sebagai berikut ini. “pengaruh kualitas layanan dan pengalaman pelanggan pada fitur aplikasi Livin’ by Mandiri terhadap kepuasan nasabah.”

1.6 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh kualitas layanan pada aplikasi Livin’ by Mandiri terhadap kepuasan nasabah.
2. Menganalisis pengaruh pengalaman pelanggan terhadap kepuasan nasabah

1.7 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur tentang hubungan antara kualitas layanan, pengalaman pelanggan, dan kepuasan nasabah dalam konteks perbankan digital. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang membahas topik serupa.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu PT Bank Mandiri dalam mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan pada aplikasi Livin’ by Mandiri.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.