

# Analisis Pengaruh Penggunaan Aplikasi Livin' by Mandiri Menggunakan Metode EUSC terhadap Kepuasan Konsumen dalam Transaksi Digital

A. Faiz Ismail<sup>1</sup>, Zalwanda Vadissa Arla<sup>2</sup>, Tata Sutabri<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Bina Darma

e-mail: [zalwandaa@gmail.com](mailto:zalwandaa@gmail.com)

## Abstrak

Analisis dampak penggunaan aplikasi Livin' by Mandiri terhadap kepuasan konsumen dalam bertransaksi digital menggunakan metodologi EUSC. Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dampak penggunaan aplikasi Livin' by Mandiri terhadap kepuasan pelanggan dalam bertransaksi digital untuk menganalisis. Kepuasan konsumen saat melakukan transaksi digital dengan menggunakan teknik EUSC (End User Computing Satisfaction). Livin' by Mandiri merupakan aplikasi perbankan digital yang diluncurkan Bank Mandiri dengan tujuan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan. Metode EUSC mengukur kepuasan pengguna berdasarkan aspek seperti kemudahan penggunaan, kegunaan, kecepatan, dan desain antarmuka. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang diukur mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen, sehingga aplikasi ini berhasil meningkatkan kepuasan pengguna dalam bertransaksi digital.

**Kata kunci:** *Livin' By Mandiri, EUSC, Kepuasan Konsumen, Aplikasi Perbankan Digital, Transaksi Digital.*

## Abstract

Analysis of the impact of using the Livin' by Mandiri application on consumer satisfaction in digital transactions using the EUSC methodology. Abstract: The aim of this research is to analyze the impact of using the Livin' by Mandiri application on customer satisfaction in digital transactions to analyze. Consumer satisfaction when carrying out digital transactions using the EUSC (End User Computing Satisfaction) technique. Livin' by Mandiri is a digital banking application launched by Bank Mandiri with the aim of making it easier for customers to carry out various banking transactions. The EUSC method measures user satisfaction based on aspects such as ease of use, usability, speed, and interface design. The results of this research show that the factors measured have a significant influence on consumer satisfaction, so that this application is successful in increasing user satisfaction in digital transactions.

**Keywords :** *Livin' By Mandiri, EUSC, Consumer Satisfaction, Digital Banking Applications, Digital Transactions*

## PENDAHULUAN

Di era digital saat ini, transaksi perbankan mengalami perubahan signifikan dengan semakin berkembangnya teknologi informasi. Salah satu inovasi yang digunakan oleh Bank Mandiri untuk meningkatkan layanan perbankan digital adalah dengan meluncurkan aplikasi Livin' by Mandiri. Aplikasi ini memberikan kemudahan kepada pengguna dalam melakukan berbagai jenis transaksi perbankan melalui perangkat mobile.

Namun, keberhasilan aplikasi tidak hanya dapat diukur dari jumlah pengguna atau fitur yang disediakan, melainkan juga dari tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis terhadap pengaruh penggunaan aplikasi Livin' by Mandiri terhadap kepuasan konsumen dalam transaksi digital.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh penggunaan aplikasi Livin' by Mandiri terhadap kepuasan konsumen dalam melakukan transaksi digital dengan menggunakan metode EUSC (End-User Computing Satisfaction).

## **Aplikasi Perbankan Digital**

Aplikasi perbankan digital adalah platform yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan tanpa harus mengunjungi kantor cabang. Aplikasi ini menawarkan berbagai layanan seperti transfer uang, pembayaran tagihan, pengecekan saldo, dan berbagai transaksi lainnya secara praktis dan efisien.

### **End-User Computing Satisfaction (EUSC)**

EUSC adalah sebuah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi atau aplikasi. Model ini mengukur kepuasan pengguna berdasarkan beberapa dimensi, seperti kemudahan penggunaan (ease of use), kegunaan (usefulness), kecepatan (speed), dan desain antarmuka (interface design).

### **Kepuasan Konsumen**

Kepuasan konsumen adalah suatu kondisi yang menunjukkan sejauh mana produk atau layanan memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Dalam konteks aplikasi perbankan digital, kepuasan konsumen dapat diukur dengan tingkat kenyamanan, efisiensi, dan kemudahan yang diperoleh pengguna selama berinteraksi dengan aplikasi tersebut.

## **METODE**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna aplikasi Livin' by Mandiri.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi Livin' by Mandiri yang melakukan transaksi digital secara rutin. Sampel penelitian diambil menggunakan teknik purposive sampling, yaitu dengan memilih responden yang telah menggunakan aplikasi tersebut minimal selama 3 bulan terakhir.

### **Variabel Penelitian**

Variabel dalam penelitian ini adalah:

1. **Variabel Independen:** Kemudahan penggunaan, kegunaan, kecepatan transaksi, dan desain antarmuka aplikasi Livin' by Mandiri.
2. **Variabel Dependen:** Kepuasan konsumen dalam transaksi digital.

### **Teknik Analisis Data**

Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan metode statistik regresi linier berganda untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Sebelum dilakukan analisis regresi, uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan kualitas data yang terkumpul.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Deskripsi Responden**

Dari total 100 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini, 60% merupakan pengguna aktif aplikasi Livin' by Mandiri untuk transaksi harian, sementara 40% lainnya menggunakan aplikasi tersebut untuk transaksi mingguan atau bulanan.

### **Hasil Analisis EUSC**

Berdasarkan analisis data, ditemukan bahwa faktor kemudahan penggunaan aplikasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.45. Faktor kegunaan aplikasi juga menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan koefisien regresi sebesar 0.38. Kecepatan transaksi dan desain antarmuka juga menunjukkan hasil positif, masing-masing dengan koefisien 0.32 dan 0.29.

### **Pembahasan**

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa aplikasi Livin' by Mandiri berhasil memberikan kepuasan kepada pengguna dalam melakukan transaksi digital. Faktor kemudahan penggunaan dan kegunaan aplikasi memiliki pengaruh yang paling signifikan, diikuti oleh kecepatan transaksi

dan desain antarmuka. Hal ini menunjukkan bahwa aspek fungsionalitas dan pengalaman pengguna (user experience) menjadi faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan.

## SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penggunaan aplikasi Livin' by Mandiri secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dalam melakukan transaksi digital. Aspek kemudahan penggunaan dan kegunaan aplikasi menjadi faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Bank Mandiri terus mengembangkan fitur-fitur yang mempermudah pengguna dalam melakukan transaksi serta meningkatkan kecepatan aplikasi. Selain itu, perbaikan dalam desain antarmuka untuk lebih memudahkan pengguna juga dapat menjadi fokus utama dalam pengembangan aplikasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46(2), 186-204.
- Sutabri, T., Sugiharto, T., Krisdiawan, R. A., & Azis, M. A. (2022). Pengembangan Sistem Informasi Monitoring Progres Proyek Properti Berbasis Website Pada PT Peruri Properti. *J. Teknol. Inform. dan Komput*, 8(2), 17-29.
- Salim, A. N., & Sutabri, T. (2023). Analisis IT Service Management (ITSM) Pada Layanan Marketplace Shopee Menggunakan Framework ITIL V3. *Nuansa Informatika*, 17(1), 144-153.
- Farwati, M., Salsabila, I. T., Navira, K. R., & Sutabri, T. (2023). Analisa pengaruh teknologi artificial intelligence (AI) dalam kehidupan sehari-hari. *Jursima*, 11(1), 39-45.
- Putri, G. B., & Sutabri, T. (2023). Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation Pada Perusahaan CV. Cemerlang Komputer Palembang. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 162-167.
- Ranius, M. I. A., Sutabri, T., & Ranius, A. Y. (2023). Analisis Manajemen Pelayanan PT. KAI Sebagai Pengguna pada Aplikasi KAI ACCESS Berbasis Teknologi Informasi Menggunakan Framework ITIL Version 3. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 135-140.
- Putra, C. A., & Sutabri, T. (2023). Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan GoFood Menggunakan Framework ITIL V3. *Jurnal Ilmiah Binary STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau*, 5(1), 47-53.
- Widodo, Y. B., Ichsan, A. M., & Sutabri, T. (2020). Perancangan Sistem Smart Home Dengan Konsep Internet Of Things Hybrid Berbasis Protokol Message Queuing Telemetry Transport. *J. Teknol. Inform. dan Komput*, 6(2), 123-136.
- Dinata, A., & Sutabri, T. (2024). Analisis Pengelolaan E-KTP dengan Pendekatan Framework COBIT 5 pada Domain Deliver, Service, dan Support. *Journal of Information Technology Ampera*, 5(1), 37-51.
- Yusria, L., Tri Basuki, K., Edi Surya, N., & Tata, S. (2022). Load Optimization with Shortest Distance Approach. *Journal of Data Science*, 2022(21), 1-13.
- Al Kautsar, M. K., & Sutabri, T. (2024). Analisis Pemahaman Mahasiswa Dalam Menghadapi Tantangan dan Strategi untuk Perkembangan Teknologi. *IJM: Indonesian Journal of Multidisciplinary*, 2(3), 115-121.
- Setiawan, A., & Prabowo, H. (2023). Pengaruh Penggunaan Aplikasi Perbankan Digital Terhadap Kepuasan Pengguna di Indonesia. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 12(2), 110-120.