

## INTISARI

Perkembangan teknologi digital berbasis *smartphone* dalam beberapa tahun terakhir mendorong perkembangan pesat *digital banking* melalui *Mobile Banking*. *Livin' by Mandiri* merupakan aplikasi *digital banking* yang gencar dipromosikan Bank Mandiri menjadi salah satu pelaksanaan Strategi Manajemen Bank Mandiri dalam meningkatkan pelayanan nasabah dan meningkatkan pendapatan berbasis transaksi. *Livin'* menggunakan pendekatan tagline *super-apps* yang dapat diakses melalui *smartphone*, komputer maupun gawai dengan konsep menyediakan seluruh pelayanan perbankan untuk *retail/individu* dan mengintegrasikan dengan ekosistem gaya hidup perkotaan dalam satu aplikasi.

Bank Mandiri terus berinovasi meningkatkan *Livin'* untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi dan menggunakan produk Bank Mandiri melalui aplikasi tersebut. Namun, berdasarkan temuan, pengguna *Livin'* yang aktif saat ini belum optimal (nilai optimal atas dasar parameter internal Bank Mandiri diatas 85%), dimana hanya berkisar 65 – 75% dari total pengguna *Livin'*. Inovasi yang terus dilakukan Bank Mandiri dan temuan belum optimalnya penggunaannya tersebut membuat penulis tertarik untuk menganalisis pengalaman nasabah menggunakan *Livin'*, sehingga dapat mengetahui mengapa nasabah Bank Mandiri belum optimal menggunakan aplikasi tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menggali informasi dari nasabah Bank Mandiri yang memiliki *Livin'*, sehingga dapat dijadikan sebagai narasumber dengan kriteria sesuai kebutuhan penelitian dan menggunakan teknik wawancara mendalam (*in-depth interview*). Terdapat 10 narasumber yang merupakan nasabah Bank Mandiri yang telah terdaftar dalam layanan *Livin'* dan sudah menggunakan aplikasi tersebut minimal selama 1 (satu) tahun terakhir.

Selanjutnya, didapatkan temuan dari hasil penelitian bahwa belum optimalnya penggunaan *Livin'* disebabkan aplikasi tersebut sering mengalami gangguan jaringan, tampilan aplikasi serta menu yang kompleks, dan aplikasi tersebut belum mudah digunakan. Sehingga dari temuan penyebab tersebut, Bank Mandiri dapat meningkatkan kehandalan jaringannya, memberi opsi/pilihan tampilan dan menu yang sederhana serta edukasi berkala dengan menggandeng duta yang sesuai dengan target marketnya.

Kata Kunci: *Mobile Banking*, Perilaku dan Pengalaman Konsumen,

## ***ABSTRACT***

*The development of digital technology based on smartphones in recent years has driven the rapid growth of digital banking through Mobile Banking. "Livin' by Mandiri" is a digital banking application aggressively promoted by Bank Mandiri, positioning itself as one of Bank Mandiri's implementation of Management Strategic of Bank Mandiri in-terms of customer services and increase fee based income from transaction activity. On behalf of super-apps tagline approach that can be accessed through smartphones, PCs, and gadgets. The concept involves providing comprehensive banking services for retail/individual customers and integrating with the urban lifestyle ecosystem within a single application.*

*Bank Mandiri continues to innovate Livin', in order to meet the needs of customers in transactions and Bank Mandiri's products through the application. However, based on findings, the active user base of Livin' is currently not optimal (due to optimum's internal criteria is above 85%), with only approximately 65-75% of the total Livin' users. The ongoing innovations by Bank Mandiri and the suboptimal usage findings have piqued the interest of the author to analyze the customer experience using Livin', aiming to understand why Bank Mandiri customers have not fully optimized their use of the application.*

*This study employs a descriptive research method with a qualitative approach to gather information from Bank Mandiri customers who use Livin'. These customers are selected as informants based on specific criteria relevant to the research needs. The study utilizes in-depth interview techniques. There are 10 informants who are Bank Mandiri customers registered in the Livin' service and have been using the application for a minimum of one year.*

*Furthermore, findings from the research reveal that the suboptimal usage of Livin' is attributed to frequent network disruptions, a complex application interface and menu, and a lack of user-friendliness. Therefore, based on these identified issues, Bank Mandiri can enhance the reliability of its network, provide options for simpler interfaces and menus, and conduct periodic education initiatives by collaborating with ambassadors who align with its target market.*

*Keywords: Mobile Banking, Consumer Behavior*