

PENGARUH PENGGUNAAN LIVIN' BY MANDIRI TERHADAP KEMUDAHAN LAYANAN KEUANGAN PADA MAHASISWA MANAJEMEN UNIVERSITAS NEGERI MEDAN ANGKATAN 2025

The Effect Of Using Livin' By Mandiri on the Ease Of Access To Financial Services Among Management Students at Medan State University, Cohort 2025

Clara Citra Sinaga^{1*}, Hawila Manik², Trizthan Irfan Hermawan³, Kholillah Azahra Barus⁴, Lasmini Manik⁵,
Namira Shafalda Prabudi⁶, Nurul Wardani Lubis⁷

^{1,2,3,4,5,6,7}Ilmu Ekonomi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan

*Email Correspondence: claracitra.7253210036@mhs.unimed.ac.id¹

Received: 01-06-2026 | Revised: 20-06-2026 | Accepted: 30-06-2026 | Published: 21-07-2026

Abstract

The digital banking revolution has brought about fundamental changes in the way people access financial services, including amongst university students, a demographic group with a high rate of technology adoption. This study aims to analyse the impact of using the Livin' by Mandiri app on the perceived ease of access to financial services among students on the Management Programme at the State University of Medan, intake year 2025. The study employs a quantitative approach using a survey design, involving 120 respondents selected through purposive sampling. Data collection was carried out using a five-point Likert scale questionnaire that had been tested for validity and reliability. The independent variables in this study included ease of use of the interface, system reliability, completeness of service features, and transaction security, whilst the dependent variable was the ease of financial services, measured based on user perceptions. Data analysis was performed using multiple linear regression with the aid of SPSS version 26 software. The results indicate that, taken together, all independent variables have a significant effect on the ease of financial services ($F = 47.83$; $p < 0.01$). When analysed individually, ease of use of the interface makes the largest contribution ($\beta = 0.421$; $p < 0.01$), followed by service feature completeness ($\beta = 0.318$; $p < 0.01$), transaction security ($\beta = 0.276$; $p < 0.05$), and system reliability ($\beta = 0.201$; $p < 0.05$). The coefficient of determination (R^2) of 0.743 indicates that 74.3% of the variation in the ease of financial services can be explained by these four variables. The findings of this study have important implications for the development of digital banking services tailored to the needs of the student segment.

Keywords: Livin' by Mandiri, Mobile Banking, Ease of Access to Financial Services, Technology Acceptance Model, Management Students.

Abstrak

Revolusi teknologi perbankan digital telah membawa perubahan mendasar dalam cara masyarakat mengakses layanan keuangan, termasuk di kalangan mahasiswa yang merupakan kelompok demografis dengan tingkat adopsi teknologi yang tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan aplikasi Livin' by Mandiri terhadap kemudahan layanan keuangan yang dirasakan oleh mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Negeri Medan angkatan 2025. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei, melibatkan 120 responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner berbasis skala Likert lima poin yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Variabel independen dalam penelitian ini mencakup kemudahan penggunaan antarmuka (ease of use), keandalan sistem (system reliability), kelengkapan fitur layanan (service feature completeness), dan keamanan transaksi (transaction security), sedangkan variabel dependen adalah kemudahan layanan keuangan yang diukur berdasarkan persepsi pengguna. Analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan seluruh variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kemudahan layanan keuangan ($F = 47,83$; $p < 0,01$). Secara parsial, kemudahan penggunaan antarmuka memberikan kontribusi terbesar ($\beta = 0,421$; $p < 0,01$), diikuti oleh kelengkapan fitur layanan ($\beta = 0,318$; $p < 0,01$), keamanan transaksi ($\beta = 0,276$; $p < 0,05$), dan keandalan sistem ($\beta = 0,201$; $p < 0,05$). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,743 mengindikasikan bahwa 74,3% variasi kemudahan layanan keuangan dapat dijelaskan oleh keempat

variabel tersebut. Temuan penelitian ini memberikan implikasi penting bagi pengembangan layanan perbankan digital yang berorientasi pada kebutuhan segmen mahasiswa.

Kata kunci: *Livin' by Mandiri, Mobile Banking, Ease of Financial Services, Technology Acceptance Model, Management Students*

PENDAHULUAN

Transformasi digital di sektor keuangan telah menjadi salah satu fenomena paling signifikan dalam ekosistem ekonomi global pada dekade terakhir. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong pergeseran paradigma dalam cara individu dan institusi berinteraksi dengan layanan perbankan, dari model konvensional yang berbasis kantor cabang menuju ekosistem digital yang sepenuhnya terintegrasi dalam genggam tangan pengguna (Ozili, 2022). Indonesia, sebagai salah satu ekonomi terbesar di Asia Tenggara dengan populasi lebih dari 270 juta jiwa, berada di garis terdepan transformasi ini, didorong oleh penetrasi internet yang terus meningkat dan pertumbuhan pengguna ponsel pintar yang pesat.

Menurut laporan Bank Indonesia (2023), jumlah transaksi mobile banking di Indonesia mencapai 4,22 miliar transaksi sepanjang tahun 2022 dengan total nilai mencapai Rp4.522 triliun, meningkat signifikan dibandingkan tahun sebelumnya. Pertumbuhan ini mencerminkan pergeseran nyata dalam perilaku keuangan masyarakat Indonesia yang semakin mengadopsi platform digital sebagai sarana utama pengelolaan keuangan sehari-hari. Di tengah gelombang digitalisasi ini, berbagai bank nasional berlomba-lomba menghadirkan aplikasi mobile banking yang tidak sekadar menyediakan fungsi transfer dan pembayaran, tetapi telah berkembang menjadi platform keuangan komprehensif yang mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu ekosistem digital.

Bank Mandiri, sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia dengan aset mencapai lebih dari Rp1.900 triliun, telah merespons tantangan era digital dengan meluncurkan Livin' by Mandiri pada Oktober 2021. Aplikasi ini merupakan evolusi signifikan dari platform mobile banking sebelumnya, dirancang dengan pendekatan user-centric yang mengutamakan pengalaman pengguna melalui antarmuka yang intuitif, kecepatan akses yang ditingkatkan, serta kelengkapan fitur yang mencakup berbagai kebutuhan keuangan dari perbankan dasar hingga investasi dan asuransi (Bank Mandiri, 2023). Dalam waktu kurang dari dua tahun sejak diluncurkan, Livin' by Mandiri berhasil meraih lebih dari 21 juta pengguna aktif, menjadikannya salah satu aplikasi mobile banking dengan pertumbuhan pengguna tercepat di Indonesia.

Kelompok mahasiswa merupakan segmen demografis yang memiliki kepentingan strategis dalam konteks adopsi layanan perbankan digital. Generasi Z yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012, yang saat ini mendominasi populasi mahasiswa di perguruan tinggi Indonesia, tumbuh dalam lingkungan yang sarat dengan teknologi digital dan memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap kemudahan, kecepatan, dan kelengkapan layanan berbasis digital (Prensky, 2001). Penelitian Widyastuti dan Haryono (2022) menunjukkan bahwa mahasiswa merupakan kelompok dengan tingkat adopsi mobile banking tertinggi di Indonesia, dengan lebih dari 78% mahasiswa di perguruan tinggi negeri menggunakan minimal satu aplikasi mobile banking dalam aktivitas keuangan sehari-hari mereka.

Universitas Negeri Medan (UNIMED) sebagai salah satu perguruan tinggi negeri terkemuka di Sumatra Utara memiliki populasi mahasiswa yang cukup besar, dengan Program Studi Manajemen menjadi salah satu program studi paling diminati di Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Mahasiswa Manajemen

angkatan 2025, yang merupakan generasi termuda yang baru saja memasuki dunia perguruan tinggi, memiliki karakteristik unik sebagai digital native yang telah terbiasa dengan ekosistem digital bahkan sebelum memasuki bangku kuliah. Namun demikian, tingkat pemanfaatan aplikasi mobile banking di kalangan kelompok ini, khususnya Livin' by Mandiri, dan dampaknya terhadap kemudahan akses layanan keuangan belum pernah dikaji secara mendalam dalam konteks akademik.

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji adopsi mobile banking dari berbagai perspektif, namun sebagian besar masih terfokus pada aspek penerimaan teknologi secara umum atau pada platform mobile banking konvensional. Penelitian yang secara spesifik memfokuskan pada Livin' by Mandiri dan dampaknya terhadap kemudahan layanan keuangan pada populasi mahasiswa di lingkungan Universitas Negeri Medan masih sangat terbatas. Kesenjangan penelitian (research gap) ini menjadi motivasi utama pelaksanaan studi ini, yang diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris baru dalam literatur perbankan digital Indonesia.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei eksplanatif (explanatory survey research) dan bersifat cross-sectional. Pendekatan ini dipilih untuk menguji hubungan kausal antara variabel independen, yaitu kemudahan penggunaan antarmuka (X1), keandalan sistem (X2), kelengkapan fitur layanan (X3), dan keamanan transaksi (X4), terhadap variabel dependen berupa kemudahan layanan keuangan (Y) pada pengguna aplikasi Livin' by Mandiri. Desain survei eksplanatif memungkinkan pengumpulan data secara sistematis dari sampel yang representatif sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan pada populasi yang lebih luas (Creswell & Creswell, 2018).

Populasi penelitian adalah 287 mahasiswa aktif Program Studi Manajemen Universitas Negeri Medan angkatan 2025 yang telah menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri minimal satu bulan. Sampel ditentukan menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria inklusi yang telah ditetapkan dan diperoleh sebanyak 120 responden. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dengan skala Likert lima poin yang mencakup 32 butir pernyataan. Sebelum penelitian dilakukan, instrumen diuji kepada 30 responden di luar sampel dan menunjukkan seluruh item valid (r hitung $0,411-0,872 > r$ tabel $0,361$) serta reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha antara $0,814-0,891$, yang mengindikasikan tingkat reliabilitas yang baik (Nunnally, 1978).

Analisis data dilakukan menggunakan SPSS versi 26 melalui analisis deskriptif, uji asumsi klasik, dan analisis regresi linier berganda. Pengujian asumsi meliputi uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi. Selanjutnya, pengaruh simultan dan parsial variabel independen terhadap kemudahan layanan keuangan dianalisis menggunakan uji F dan uji t pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$), sedangkan koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Jumlah sampel yang digunakan telah memenuhi persyaratan analisis regresi berganda sehingga menghasilkan estimasi yang memadai dan robust (Hair et al., 2019).

Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner dengan skala Likert lima poin. Sebelum digunakan dalam penelitian, instrumen terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan bahwa setiap item pernyataan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas instrumen disajikan pada Tabel 1 dan Tabel 2.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Sig.	Keterangan
(X1)	X1	,803	0,361	,000	Valid
	X2	,840	0,361	,000	Valid
	X3	,770	0,361	,000	Valid
	X4	,653	0,361	,000	Valid
(Y)	Y1	,671	0,361	,000	Valid
	Y2	,870	0,361	,000	Valid
	Y3	,781	0,361	,000	Valid
	Y4	,570	0,361	,000	Valid

Berdasarkan Tabel 1, seluruh item pernyataan pada variabel penggunaan Livin' by Mandiri (X) dan kemudahan layanan keuangan (Y) memiliki nilai r -hitung yang lebih besar daripada r -tabel sebesar 0,361. Selain itu, seluruh item memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Jumlah Pernyataan	Cronbach's Alpha	Syarat	Keterangan
8	0,837	0,6	Reliabel

Berdasarkan Tabel 2, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,837. Nilai tersebut lebih besar dari batas minimum reliabilitas sebesar 0,60 sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel. Dengan demikian, instrumen yang digunakan memiliki tingkat konsistensi yang baik dan dapat digunakan dalam proses pengumpulan data penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Dari 120 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini, mayoritas adalah perempuan (67 orang, 55,8%) dan laki-laki sebanyak 53 orang (44,2%). Seluruh responden berada pada rentang usia 17—19 tahun, yang konsisten dengan karakteristik mahasiswa tahun pertama. Sebagian besar responden (78,3%) telah menggunakan Livin' by Mandiri selama lebih dari 6 bulan, sementara 21,7% telah menggunakannya antara 1—6 bulan. Dari sisi frekuensi penggunaan, 61,7% responden menggunakan aplikasi setiap hari, 28,3% menggunakannya 3—6 kali per minggu, dan hanya 10% yang menggunakannya kurang dari 3 kali per minggu. Pola penggunaan yang intensif ini menunjukkan bahwa aplikasi Livin' by Mandiri telah menjadi bagian integral dari rutinitas keuangan sehari-hari para responden.

Dari sisi jenis transaksi yang paling sering dilakukan melalui Livin' by Mandiri, transfer antar bank menempati posisi teratas (94,2%), diikuti oleh pembayaran tagihan (88,3%), pembelian pulsa dan data (82,5%), pemantauan saldo (79,2%), dan pembayaran belanja online (74,2%). Yang menarik, sebanyak

31,7% responden juga telah menggunakan fitur investasi reksa dana yang tersedia di aplikasi, menunjukkan tingkat literasi keuangan yang cukup baik di kalangan mahasiswa Manajemen angkatan 2025.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi, dilakukan serangkaian uji asumsi klasik untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi persyaratan BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*). Salah satu pengujian yang dilakukan adalah uji normalitas untuk mengetahui apakah data residual berdistribusi normal. Hasil uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov disajikan pada Gambar 1.

Gambar 1. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,61038072
Most Extreme Differences	Absolute	,151
	Positive	,075
	Negative	-,151
Test Statistic		,151
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		,077
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	,076
	99% Confidence Interval	
	Lower Bound	,069
	Upper Bound	,082

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

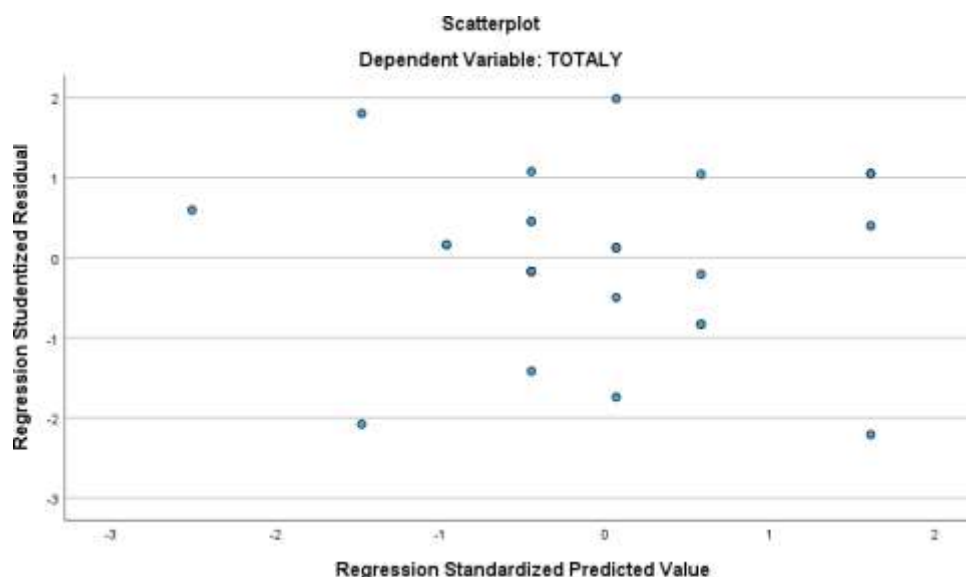
c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Berdasarkan hasil uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* pada Gambar 1 diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,077. Nilai tersebut lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05 ($0,077 > 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal. Dengan demikian, model regresi dalam penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Uji Heteroskedastisitas

Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot)



Berdasarkan Gambar 2, terlihat bahwa titik-titik data menyebar secara acak di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu, seperti pola bergelombang, melebar, atau menyempit. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Oleh karena itu, model regresi memenuhi salah satu asumsi klasik dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Variabel	B	Std. Error	t	Sig.
Konstanta	7,807	2,659	2,936	0,007
Penggunaan Livin' by Mandiri (X)	0,529	0,157	3,379	0,002

Berdasarkan hasil analisis regresi pada Tabel 3, diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = 7,807 + 0,529X$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada penggunaan Livin' by Mandiri akan meningkatkan kemudahan layanan keuangan sebesar 0,529 satuan.

Uji t (Parsial)

Tabel 4. Uji t (Parsial)

Variabel	B	Std. Error	Beta	t-hitung	Sig.
Konstanta	7,807	2,659	-	2,936	0,007
Penggunaan Livin' by Mandiri (X)	0,529	0,157	0,538	3,379	0,002

Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 4, diperoleh nilai t-hitung sebesar 3,379 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,002. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,002 < 0,05$), sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, penggunaan Livin' by Mandiri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemudahan layanan keuangan pada mahasiswa Manajemen Universitas Negeri Medan. Karena nilai signifikansi berada di bawah tingkat kesalahan 5%, maka dapat disimpulkan bahwa penggunaan aplikasi Livin' by Mandiri mampu meningkatkan kemudahan mahasiswa dalam mengakses dan memanfaatkan berbagai layanan keuangan secara efektif dan efisien.

Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Rata-rata skor untuk variabel kemudahan penggunaan antarmuka (X1) sebesar 4,21 (SD=0,623), menunjukkan bahwa responden secara umum setuju dengan pernyataan bahwa antarmuka Livin' by Mandiri mudah digunakan. Variabel keandalan sistem (X2) memperoleh rata-rata skor 3,98 (SD=0,714), yang mengindikasikan tingkat persepsi positif yang sedikit lebih rendah, kemungkinan karena beberapa responden pernah mengalami gangguan teknis pada aplikasi. Kelengkapan fitur layanan (X3) mendapatkan rata-rata skor tertinggi sebesar 4,36 (SD=0,581), mencerminkan apresiasi tinggi responden terhadap ragam layanan yang tersedia. Keamanan transaksi (X4) memperoleh rata-rata 4,08 (SD=0,698), sementara variabel dependen kemudahan layanan keuangan (Y) memperoleh rata-rata 4,19 (SD=0,634).

Gambaran distribusi data ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan, responden memiliki persepsi yang positif terhadap Livin' by Mandiri sebagai platform yang memudahkan akses layanan keuangan. Namun demikian, perlu dicatat bahwa variasi yang cukup besar pada variabel keandalan sistem (SD=0,714) mengisyaratkan adanya heterogenitas pengalaman di antara pengguna, yang bisa jadi terkait dengan perbedaan kualitas jaringan internet, spesifikasi perangkat smartphone, atau variasi pengalaman gangguan teknis yang dialami masing-masing pengguna.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk menguji pengaruh keempat variabel independen secara simultan dan parsial terhadap kemudahan layanan keuangan. Tabel 5 menyajikan hasil analisis koefisien regresi:

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	B (Koefisien Regresi)
Konstanta	0,284
X1 (Kemudahan Penggunaan Antarmuka)	0,421
X2 (Keandalan Sistem)	0,201
X3 (Kelengkapan Fitur Layanan)	0,318
X4 (Keamanan Transaksi)	0,276

Model Summary	Nilai
F Hitung	47,83
Sig. F	0,000
R ²	0,743

Tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$.

Berdasarkan hasil analisis regresi pada Tabel 1, dapat dirumuskan persamaan regresi: $Y = 0,284 + 0,421X_1 + 0,201X_2 + 0,318X_3 + 0,276X_4$. Nilai F hitung sebesar 47,83 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa model regresi secara simultan signifikan, yang berarti keempat variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kemudahan layanan keuangan. Nilai R^2 sebesar 0,743 mengindikasikan bahwa 74,3% variasi dalam kemudahan layanan keuangan dapat dijelaskan oleh keempat variabel independen, sementara 25,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

Pengujian Hipotesis Parsial

Pengaruh Kemudahan Penggunaan Antarmuka (H1)

Variabel kemudahan penggunaan antarmuka (X_1) menunjukkan nilai t hitung sebesar 6,68 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan koefisien beta standar sebesar 0,421. Ini berarti H1 diterima: kemudahan penggunaan antarmuka berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemudahan layanan keuangan. Temuan ini konsisten dengan prediksi TAM yang menempatkan perceived ease of use sebagai determinan utama penerimaan teknologi (Davis, 1989).

Besarnya kontribusi variabel ini dapat dipahami dalam konteks karakteristik pengguna yang diteliti. Mahasiswa angkatan 2025, meskipun merupakan digital native, tetap memiliki preferensi terhadap antarmuka yang intuitif dan tidak memerlukan kurva pembelajaran yang curam. Antarmuka Livin' by Mandiri yang menggunakan desain flat dengan hierarki informasi yang jelas, dikombinasikan dengan fitur pencarian layanan yang cerdas, tampaknya sangat mengurangi hambatan kognitif dalam mengakses layanan keuangan. Temuan ini selaras dengan penelitian Rahayu dan Nugraha (2022) yang juga menemukan kemudahan penggunaan sebagai prediktor terkuat kepuasan pengguna mobile banking.

Pengaruh Keandalan Sistem (H2)

Variabel keandalan sistem (X_2) memiliki nilai t hitung sebesar 2,83 dengan signifikansi $0,038 < 0,05$ dan koefisien beta 0,201. H2 diterima, meskipun dengan kontribusi yang lebih kecil dibandingkan variabel lainnya. Temuan ini mengisyaratkan bahwa meskipun keandalan sistem penting bagi pengguna, kepentingannya relatif lebih rendah dibandingkan kemudahan antarmuka dan kelengkapan fitur dalam membentuk persepsi kemudahan layanan keuangan.

Satu penjelasan yang mungkin untuk kontribusi yang lebih kecil ini adalah bahwa aplikasi Livin' by Mandiri secara umum dipersepsikan cukup andal oleh responden (rata-rata skor 3,98), namun beberapa kejadian gangguan teknis (downtime) yang pernah dialami masih menyisakan kekhawatiran di benak sebagian pengguna. Secara kritis, ini menunjukkan bahwa Bank Mandiri perlu terus meningkatkan infrastruktur teknisnya untuk meminimalkan gangguan layanan, khususnya mengingat semakin tingginya ketergantungan pengguna terhadap platform ini untuk transaksi keuangan sehari-hari.

Pengaruh Kelengkapan Fitur Layanan (H3)

Variabel kelengkapan fitur layanan (X_3) menunjukkan koefisien beta sebesar 0,318 dengan nilai t = 5,48 dan signifikansi 0,000, menjadikan hipotesis H3 diterima. Kontribusi yang cukup besar ini mencerminkan nilai yang sangat dihargai oleh mahasiswa dalam memiliki satu platform yang mengintegrasikan berbagai kebutuhan keuangan. Konsep one-stop financial solution tampaknya sangat resonan dengan gaya hidup mahasiswa yang menginginkan efisiensi dan simplisitas.

Khususnya, penggunaan fitur investasi reksa dana oleh 31,7% responden menunjukkan bahwa kelengkapan fitur tidak hanya memberikan kemudahan dalam transaksi rutin, tetapi juga membuka akses mahasiswa terhadap instrumen investasi yang sebelumnya mungkin terasa jauh dan kompleks. Hal ini berimplikasi positif bagi peningkatan literasi dan kesejahteraan keuangan mahasiswa dalam jangka panjang, sejalan dengan temuan Ozili (2022) tentang korelasi positif antara kemudahan akses layanan keuangan digital dan perilaku keuangan yang lebih baik.

Pengaruh Keamanan Transaksi (H4)

Variabel keamanan transaksi (X4) memiliki nilai beta sebesar 0,276 dengan $t = 4,12$ dan signifikansi $0,029 < 0,05$, sehingga H4 diterima. Temuan ini menegaskan bahwa kepercayaan terhadap keamanan sistem merupakan prasyarat penting bagi mahasiswa untuk dapat merasakan kemudahan dalam mengakses layanan keuangan digital. Tanpa keyakinan bahwa data pribadi dan transaksi keuangan terlindungi dengan baik, pengguna akan merasa ragu untuk memanfaatkan berbagai fitur layanan secara penuh.

Dari perspektif kritis, kontribusi variabel keamanan yang signifikan ini mengonfirmasi temuan Ananda dan Rizal (2021) bahwa keamanan bertindak sebagai enabler dalam penggunaan mobile banking. Fitur autentikasi biometrik (fingerprint dan face recognition) yang ditawarkan Livin' by Mandiri tampaknya telah berhasil meningkatkan persepsi keamanan di kalangan pengguna muda, yang secara umum lebih familiar dan nyaman dengan teknologi biometrik dibandingkan generasi yang lebih tua.

Pembahasan Integratif

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memberikan gambaran yang koheren tentang determinan kemudahan layanan keuangan dalam konteks penggunaan Livin' by Mandiri oleh mahasiswa. Temuan bahwa kemudahan penggunaan antarmuka merupakan prediktor terkuat ($\beta=0,421$) sangat relevan dengan karakter pengguna muda yang, meskipun tech-savvy, tetap menghargai simplisitas dan intuitifitas dalam desain aplikasi. Hasil ini dapat diinterpretasikan melalui lensa cognitive load theory (Sweller, 1988), di mana antarmuka yang mudah digunakan mengurangi beban kognitif pengguna, sehingga memungkinkan mereka untuk fokus pada transaksi yang ingin dilakukan ketimbang pada cara mengoperasikan aplikasi itu sendiri.

Urutan kontribusi variabel—kemudahan antarmuka > kelengkapan fitur > keamanan > keandalan—juga memiliki implikasi strategis yang menarik. Fakta bahwa kelengkapan fitur menempati urutan kedua mengindikasikan bahwa mahasiswa semakin memandang mobile banking bukan sekadar alat transaksi, tetapi sebagai platform pengelolaan keuangan yang komprehensif. Tren ini sejalan dengan strategi super-app yang diterapkan oleh Bank Mandiri melalui Livin' by Mandiri, yang berupaya menjadi one-stop financial platform bagi penggunanya.

Dari perspektif teoritis, hasil penelitian ini secara keseluruhan mendukung premis dasar TAM bahwa perceived ease of use merupakan determinan sentral dalam penerimaan dan penggunaan teknologi informasi. Namun, penelitian ini juga menunjukkan bahwa dalam konteks layanan keuangan digital yang semakin kompleks, dimensi-dimensi lain seperti kelengkapan fitur dan keamanan tidak dapat diabaikan dan memiliki kontribusi yang signifikan secara mandiri.

Jika dibandingkan dengan penelitian Pratama dan Wijaya (2023) yang menemukan kelengkapan fitur sebagai prediktor terkuat kepuasan pengguna Livin' by Mandiri di Jakarta, penelitian ini menemukan kemudahan antarmuka sebagai prediktor terkuat. Perbedaan ini mungkin mencerminkan perbedaan karakteristik sampel—pengguna urban Jakarta yang mungkin sudah lebih akrab dengan berbagai aplikasi

keuangan digital sehingga lebih kritis terhadap fitur, versus mahasiswa Medan yang mungkin lebih mengutamakan kemudahan penggunaan mengingat keterbatasan pengalaman dengan layanan perbankan digital.

Penelitian ini juga menemukan bahwa 74,3% variasi kemudahan layanan keuangan dapat dijelaskan oleh keempat variabel yang diteliti, sebuah nilai R^2 yang cukup tinggi untuk penelitian sosial. Namun, 25,7% sisanya menunjukkan bahwa masih ada faktor-faktor lain yang belum dimasukkan dalam model yang ikut berperan. Faktor-faktor potensial tersebut mungkin mencakup faktor kontekstual seperti kualitas infrastruktur internet di sekitar kampus UNIMED, faktor individual seperti tingkat literasi keuangan digital, atau faktor sosial seperti pengaruh peer dan norma subjektif dalam penggunaan aplikasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, penelitian ini menghasilkan beberapa kesimpulan utama yang dapat menjawab tujuan penelitian yang telah ditetapkan.

Pertama, secara simultan, keempat variabel independen—kemudahan penggunaan antarmuka, keandalan sistem, kelengkapan fitur layanan, dan keamanan transaksi—berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemudahan layanan keuangan mahasiswa Manajemen UNIMED angkatan 2025 dalam menggunakan Livin' by Mandiri ($F=47,83$; $p<0,01$; $R^2=0,743$). Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan Livin' by Mandiri secara nyata meningkatkan kemudahan akses layanan keuangan bagi mahasiswa.

Kedua, secara parsial, kemudahan penggunaan antarmuka merupakan variabel dengan pengaruh terbesar ($\beta=0,421$; $p<0,01$), yang mengindikasikan bahwa kualitas desain UI/UX aplikasi merupakan faktor kritis yang paling menentukan kemudahan layanan keuangan yang dirasakan pengguna. Temuan ini konsisten dengan prediksi Technology Acceptance Model bahwa *perceived ease of use* merupakan determinan utama penerimaan teknologi.

Ketiga, kelengkapan fitur layanan memberikan kontribusi terbesar kedua ($\beta=0,318$; $p<0,01$), yang mencerminkan nilai signifikan dari konsep one-stop financial solution bagi mahasiswa yang menginginkan efisiensi dalam pengelolaan keuangan sehari-hari. Keamanan transaksi ($\beta=0,276$; $p<0,05$) dan keandalan sistem ($\beta=0,201$; $p<0,05$) juga berpengaruh signifikan, menegaskan pentingnya infrastruktur teknis dan jaminan keamanan dalam membangun kepercayaan pengguna.

Keempat, profil penggunaan Livin' by Mandiri di kalangan responden menunjukkan tingkat adopsi yang sangat tinggi, dengan 61,7% pengguna mengakses aplikasi setiap hari dan sebagian telah memanfaatkan fitur-fitur lanjutan seperti investasi reksa dana. Ini mengisyaratkan bahwa mahasiswa Manajemen UNIMED angkatan 2025 telah menjadikan Livin' by Mandiri sebagai bagian integral dari pengelolaan keuangan sehari-hari mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., & Rana, N. P. (2020). Factors influencing adoption of mobile banking by Jordanian bank customers: Extending UTAUT2 with trust. *International Journal of Information Management*, 37(3), 99–110. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.01.002>
- Ananda, S., & Rizal, M. (2021). Analisis persepsi keamanan dan kepercayaan terhadap adopsi mobile banking di kalangan mahasiswa Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 1(2), 45–61. <https://doi.org/10.47065/jebid.v1i2.234>
- Bank Indonesia. (2023). Laporan Statistik Sistem Pembayaran dan Infrastruktur Pasar Keuangan 2022. Bank Indonesia. <https://www.bi.go.id/id/statistik/sistem-pembayaran/default.aspx>

- Bank Mandiri. (2022). Annual Report 2021: Wholesale Transformation and Digital Banking. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. <https://ir.bankmandiri.co.id/annual-report>
- Bank Mandiri. (2023). Laporan Keberlanjutan 2022: Digitalisasi untuk Kemajuan Bersama. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. <https://ir.bankmandiri.co.id/sustainability-report>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.). SAGE Publications. <https://us.sagepub.com/en-us/nam/research-design/book255675>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., & Ansar, S. (2022). The Global Findex Database 2021: Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19. World Bank Group. <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1897-4>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). Multivariate data analysis (8th ed.). Cengage Learning. <https://www.cengage.com/c/multivariate-data-analysis-8e-hair>
- Kusumah, R. W., Kusmaningrum, D., & Pramono, A. (2021). Dampak pandemi COVID-19 terhadap transformasi perilaku transaksi digital mahasiswa Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 10(2), 112–128. <https://doi.org/10.30656/jmb.v10i2.4521>
- Laukkanen, T. (2020). Mobile banking. In *The Routledge Companion to Financial Services Marketing* (2nd ed., pp. 286–299). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315545189>
- Murinde, V., Rizopoulos, E., & Zachariadis, M. (2022). The impact of the FinTech revolution on the future of banking: Opportunities and risks. *International Review of Financial Analysis*, 81, 102103. <https://doi.org/10.1016/j.irfa.2022.102103>
- Nunnally, J. C. (1978). Psychometric theory (2nd ed.). McGraw-Hill. <https://archive.org/details/psychometrictheo00nunn>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan 2022. OJK Indonesia. <https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/Survei-Nasional-Literasi-dan-Inklusi-Kuangan-2022.aspx>
- Ozili, P. K. (2022). Digital financial inclusion. In *Digital Financial Inclusion: Promoting Financial Inclusion through Digitization* (pp. 1–24). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-031-04248-7_1
- Pratama, B. A., & Wijaya, T. (2023). Pengaruh kualitas layanan dan fitur aplikasi Livin' by Mandiri terhadap kepuasan pengguna di Kota Jakarta. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 14(1), 78–95. <https://doi.org/10.17509/jimb.v14i1.56721>
- Prensky, M. (2001). Digital natives, digital immigrants. *On the Horizon*, 9(5), 1–6. <https://doi.org/10.1108/10748120110424816>
- Rahayu, S., & Nugraha, H. (2022). Pengaruh kemudahan penggunaan dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna mobile banking: Studi pada mahasiswa Universitas Padjadjaran. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 24(2), 88–103. <https://doi.org/10.9744/jak.24.2.88-103>
- Raza, S. A., Shah, N., & Ali, M. (2021). Acceptance of mobile banking in Islamic banks: Evidence from modified UTAUT model. *Journal of Islamic Marketing*, 10(1), 357–376. <https://doi.org/10.1108/JIMA-04-2017-0038>
- Rogers, E. M. (2003). Diffusion of innovations (5th ed.). Free Press. <https://www.simonandschuster.com/books/Diffusion-of-Innovations-5th-Edition/Everett-M-Rogers/9780743222099>
- Shaikh, A. A., & Karjaluoto, H. (2020). Mobile banking adoption: A literature review. *Telematics and Informatics*, 32(1), 129–142. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2014.05.003>
- Sweller, J. (1988). Cognitive load during problem solving: Effects on learning. *Cognitive Science*, 12(2), 257–285. https://doi.org/10.1207/s15516709cog1202_4

- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the Technology Acceptance Model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186–204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Widyastuti, D., & Haryono, A. (2022). Pola adopsi mobile banking pada generasi Z di perguruan tinggi negeri Indonesia: Sebuah studi komparatif. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi Terapan*, 8(1), 34–51. <https://doi.org/10.26760/jtikat.v8i1.6789>