

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI LIVIN by MANDIRI TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BANK MANDIRI YOGYAKARTA**

Tugas Akhir Magang

Disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir
guna memperoleh gelar Sarjana Srata-1 Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia



Disusun Oleh :

Nama : Devita Omayya Sherlyanti

NIM : 20311200

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

PRODI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2024

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam laporan magang ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”

Yogyakarta, 15 Juli 2024

Penulis,



(Devita Omay Sherlyanti)

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR MAGANG

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

Nama : Devita Omayya Sherlyanti

NIM : 20311200

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 12 Juli 2024

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing.

ACC untuk diujikan: 12 Juli 2024



Dr. Albari, M.Si



FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja
Universitas Islam Indonesia
Condong Catur Depok Yogyakarta 55283
T. (0274) 881546, 885376
F. (0274) 882589
E. fbe@uii.ac.id
W. fbe.uii.ac.id

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim,

Pada Semester Genap 2023/2024, hari Senin, tanggal 05 Agustus 2024, Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII telah menyelenggarakan Ujian Tugas Akhir yang disusun oleh:

Nama : Devita Omayya Sherlyanti
No. Mahasiswa : 20311200
Judul Tugas Akhir : ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI LIVIN by
MANDIRI TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK
MANDIRI YOGYAKARTA
Pembimbing : Albari, Dr., Drs., M.Si.

Berdasarkan hasil evaluasi Tim Dosen Penguji Tugas Akhir, maka Tugas Akhir tersebut dinyatakan:

Lulus Ujian Tugas Akhir

Nilai : A/B
Referensi : Tidak Layak ditampilkan di Perpustakaan

Tim Penguji:

Ketua Tim : Agus Abdurrahman, Drs., M.M.
Anggota Tim : Albari, Dr., Drs., M.Si.

Yogyakarta, 05 Agustus 2024

Ketua Program Studi Manajemen,



Abdur Rafik, SE., M.Sc.
NIK. 133110105

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

TUGAS AKHIR BERJUDUL

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI LIVIN BY MANDIRI TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BANK MANDIRI YOGYAKARTA**

Disusun oleh : Devita Omay Sherlyanti

Nomor Mahasiswa : 20311200

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji dan dinyatakan Lulus
pada hari, tanggal: Senin, 05 Agustus 2024

Penguji/Pembimbing TA : Albari, Dr., Drs., M.Si.

Penguji : Agus Abdurrahman, Drs., M.M.

Mengetahui
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia



Prof. Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D.

ABSTRAK

Didalam dunia industri perbankan untuk mewujudkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah, Bank Mandiri Area Yogyakarta beserta Unit Area Transaction & Funding bekerja sama untuk menciptakan suatu produk *mobile banking* yang dapat berguna dan memudahkan semua jenis transaksi nasabah tanpa harus datang ke kantor cabang. Di zaman yang serba modern ini Bank Mandiri mengeluarkan *mobile banking* yang sudah dikenal dengan Livin by Mandiri yang telah hadir dengan sistem layanan, serta dengan fitur-fitur yang mudah dan kekinian untuk menunjang transaksi perbankan harian nasabah. Penelitian ini dibuat untuk menjelaskan pengaruh kualitas layanan pada suatu aplikasi Livin by Mandiri terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri di Area Yogyakarta serta mencari informasi kebenaran bahwa dengan keberadaan Livin by Mandiri dapat memenuhi kepuasan nasabah untuk bertransaksi dengan mudah dan dimana saja. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskripsi kualitatif dan mengumpulkan data dengan menggunakan teknik observasi dan wawancara yang dilakukan pada saat penelitian. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan yang terdapat pada Livin by Mandiri sudah memenuhi kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, Fitur-Fitur

ABSTRACT

In the world of 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.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Features*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji Syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir laporan magang ini dengan judul “**Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Livin by Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Yogyakarta**” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata-1 (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia.

Peneliti menyadari bahwa tugas akhir magang ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan tugas akhir magang ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Johan Arifin, SE., M.Si., Ph.D Selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Dr. Albari, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Magang yang telah membimbing, dan memberikan motivasi kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir Magang dengan Lancar.
3. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staff/Karyawan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia, atas ilmu dan pelayanan yang diberikan selama masa perkuliahan penulis.
4. Bank Mandiri Area Yogyakarta serta seluruh Team Area Transaction and Funding Area Yogyakarta yang menjadi tempat magang dan penelitian penulis. Terima kasih atas bantuan dan ramah tamahnya ketika penulis menjalankan magang dan mengumpulkan data untuk penelitian.
5. Papa dan Mama tercinta, Tri Basuki, dan Khomsah, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup penulis. Penulis menyadari bahwa tiada kata yang mampu sepenuhnya menggambarkan rasa Syukur ini. Namun, dengan penuh cinta dan ketulusan hati, izinkan penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada papa dan mama. Terima kasih atas segalanya, terima kasih doa, dukungan dan cinta yang tiada henti-hentinya papa dan mama berikan kepada penulis, khususnya sepanjang perjalanan penelitian tugas akhir magang ini. Terima kasih telah menjadi orang tua yang supportif. Terima kasih telah berjuang bersama penulis, mengorbankan banyak waktu, tenaga dan

upaya untuk mendukung penulis meraih Impian. Tanpa kehadiran papa dan mama, orang tua yang sangat amat luar biasa, pencapaian ini tidak mungkin terwujud, karena papa dan mama merupakan sumber inspirasi dan kekuatan yang tak tergantikan bagi penulis. Penulis berharap dengan terselesaikannya tugas akhir magang ini, dapat menjadi bentuk kehormatan dan apresiasi atas segala perjuangan dan kasih sayang yang papa dan mama berikan. Untuk papa dan mama semoga Allah SWT senantiasa memebarkahi papa dan mama Kesehatan, kebahagiaan, keberkahan, dan Panjang umur. Semoga segala doa yang telah kalian panjatkan untuk penulis menjadi jembatan menuju kesuksesan dunia dan akhirat.

6. Anastasia Tiur, Stevan Ricky selaku kakak penulis, terima kasih atas support system yang telah kalian berikan kepada penulis. Kalian merupakan orang yang paling berjasa dalam kehidupan penulis. Terima kasih atas doa, dukungan, ilmu yang sangat berharga bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Magang dengan lancar.
7. Kepada adik tersayang, Municha Azzahra yang selalu ada untuk menemani dan memberikan dukungan di momen-momen tersulit bagi penulis, terima kasih telah menjadi support system terbaik untuk penulis, terima kasih telah menjadi pendengar keluh kesah penulis, terima kasih atas semua dukungan dan nasehat yang telah diberikan kepada penulis
8. Teruntuk diri saya sendiri Devita Omayya Sherlyanti atas segala kerha keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir magang ini. Semoga saya tetap rendah hati, karena ini hanya awal dari semuanya...
9. Kakek dan Nenek tercinta, Hj. Maesaroh (Alm), H. Usman (Alm), Fatimah (Alm), Daroji. Mereka orang yang paling berjasa dan saya cintai, Terima kasih telah memberikan kasih sayang, dukungan, doa atas semua perjalanan yang penulis alami sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan ini dengan lancar.
10. Kepada seluruh keluarga besar yang sangat penulis cintai. Dengan tulus dan penuh rasa syukur penulis ini mengucapkan terima kasih kepada kalian yang senantiasa memberikan perhatian, kasih sayang, doa dan dukungan yang tiada hentinya, terima kasih selalu menjadi support system dalam setiap langkah penulis.
11. Teman-teman seperjuangan penulis yakni, Eka, Gea, Azkiya, Dio, Wika, Febrita, Fakhira, Najwa, Khoirunnisa, yang selalu memberikan bantuan, dukungan, doa, dan perhatian kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Magang ini dengan lancar.

12. Teruntuk sahabat saya tercinta Dinar Adha Rieka dan Rian Tri Wahyudi, terima kasih telah menjadi sosok sahabat sekaligus panutan untuk penulis, terima kasih atas doa, dukungan, nasehat yang telah diberikan kepada penulis, terima kasih sudah menjadi sahabat yang amat begitu berarti dalam kehidupan penulis, terima kasih sudah menjadi saksi pahit manis nya kehidupan penulis. Semoga Allah selalu melancarkan jalan kehidupan kalian.
13. Teman-Teman Manajemen Angkatan 2020, yang telah berbagi pengalaman dan ilmu kepada penulis.

Yogyakarta, 11 Juli 2024



Devita Omay Sherlyanti

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	i
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR MAGANG	ii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Magang	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis	4
1.4.2 Manfaat Praktisi.....	4
1.4.3 Manfaat Akademis.....	4
BAB II.....	5
KAJIAN LITERATUR.....	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Analisis	5
2.1.2 Kualitas Layanan	5
2.1.3 Kepuasan Nasabah.....	7
2.1.4 Mobile Banking	8
2.2 Kerangka Kerja	9
BAB III	12
METODOLOGI PENELITIAN.....	12
3.1 Pendekatan Penelitian	12
3.2 Sumber Data.....	12

3.3 Teknik Pengumpulan Data	13
3.4 Unit Analisis.....	14
3.4 Fokus Penelitian	15
BAB IV	16
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	16
4.1 Analisis Deskriptif Penelitian.....	16
4.1.1 Profil Perusahaan	16
4.1.2 Struktur Jabatan Instansi.....	20
4.1.3 Uraian Deskripsi Kerja Instansi.....	21
4.2 Pembahasan Deskriptif Hasil Penelitian	23
4.2.1 Kualitas Layanan Aplikasi Livin by Mandiri Area Yogyakarta.....	23
4.2.1.2 Kelebihan dan Kelemahan Kualitas Layanan Pengguna Aplikasi Livin by Mandiri	24
4.2.2 Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi Livin by Mandiri	25
4.2.3 Fitur-fitur Aplikasi Livin by Mandiri	27
BAB V	29
KESIMPULAN DAN SARAN.....	29
5.1 Kesimpulan.....	29
5.2 Saran.....	30
DAFTAR PUSTAKA	31
LAMPIRAN.....	34
1.1 Lampiran Transkrip Wawancara	34
1.2 Lampiran Data Dashboard Livin by Mandiri periode 2021-2023.....	36
1.3 Lampiran Dokumen Pelaksanaan Penelitian.....	37
1.4 Lampiran Surat Pengantar Penelitian	39
1.5 Lampiran Surat Keterima Penelitian	40

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank Mandiri Area Yogyakarta merupakan bagian dari unit kantor wilayah region 7 atau Jawa Tengah yang 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 mencakup 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. Sebagai syarat penyusunan tugas akhir maka dengan konsentrasi marketing maka unit yang cocok yaitu marketing. Dengan itu di unit marketing yang ada di unit ATF ini sudah cukup detail. Dan untuk di bagian *Area Transaction & Funding* ada beberapa unit marketing di dalamnya. Unit marketing tersebut diantaranya yaitu *Credit Card*, *Transaction Banking Retail*, Kredit Serbaguna Mandiri. Dari beberapa unit tersebut mempunyai cara marketing yang berbeda beda untuk menyalurkan ketiga produk tersebut kepada nasabah Bank Mandiri. Untuk unit *Credit Card* ini mempunyai cara branding yang berbeda dengan produk lainnya. Dalam *Credit Card* mencakup tiga hal penting di dalamnya seperti Akuisis, Peningkatan Sales Volume, dan Bagi Debt. *Credit Card* sangat berkaitan dengan unit TBR karena unit TBR ini salah satu fokus utamanya adalah produk *Livin by Mandiri*, dimana didalam *Livin by Mandiri* terdapat beberapa produk Bank Mandiri yang bisa digunakan para nasabah Bank Mandiri seperti kredit dan funding. Unit TBR (*Transaction Banking Retail*) sendiri merupakan digital banking yang di miliki oleh bank mandiri.

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*, *Mcm* (mandiri cash management), *Qris*, *E-commere*, *Payment link*, *E-money*.

Menurut Yulisetiari, (2017) Keberadaan industri perbankan dalam kehidupan masyarakat akan menguntungkan khususnya pada perekonomian yang ada. Dan tidak dapat dipungkiri bahwa dengan keberadaannya dapat menunjang para pelaku ekonomi untuk lebih leluasa saat memperluas dan menjalankan semua proses kegiatan ekonomi guna untuk mempertahankan keberlangsungan hidup. Usaha pada bidang jasa perbankan di masyarakat sangat memprioritaskan kualitas pelayanan yang baik demi mendapatkan kepuasan tersendiri. Industri perbankan yang semakin meningkat tidak dapat dipungkiri akan adanya tingkat persaingan yang semakin kuat yang akan dikeluarkan oleh industri perbankan lainnya. PT Bank Mandiri akan terus berusaha agar industri perbankannya tetap menjadi industri perbankan yang sangat diminati oleh masyarakat.

Dengan kedatangan *mobile banking* di dalam kehidupan masyarakat, *mobile banking* dimanfaatkan oleh nasabah pengguna untuk melakukan transaksi perbankan sehari-hari. Salah satu alasan nasabah memanfaatkan *mobile banking* tersebut karena layanan yang terdapat pada sistem sudah baik, penggunaan *mobile banking* sangat mudah dan simpel, serta dapat diakses melalui handphone nasabah. *Mobile Banking* merupakan salah satu jenis yang sangat fungsional dan dapat digunakan oleh semua kalangan nasabah untuk mempermudah transaksi harian nasabah. Dan jasa *Mobile Banking* tersebut ditawarkan Bank kepada semua nasabah. Menurut Maulana, dkk. (2018), “*mobile banking* merupakan sarana dalam pemberian kemudahan akses ataupun kecepatan dalam mendapatkan data terbaru serta transaksi finansial secara real time. *Mobile banking* bisa diakses oleh nasabah perorangan lewat smartphone”.

Aplikasi Livin by Mandiri adalah 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 oleh 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. Alasan nasabah menggunakan aplikasi Livin by Mandiri untuk pembayaran top-up, transfer rupiah maupun transfer valas, e-money, tarik tunai tanpa kartu. Aplikasi Livin by Mandiri berguna untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi harian. Dengan dimudahkannya nasabah dalam melakukan transaksi pada Livin by Mandiri yang sudah ditawarkan, diharapkan akan menciptakan kenyamanan bagi pengguna aplikasi Livin by Mandiri wilayah Yogyakarta serta dapat meningkatkan kredibilitas Bank Mandiri di area Yogyakarta.

Dengan pertumbuhan teknologi digital yang pesat dapat membantu Bank Mandiri untuk terus melakukan inovasi produk perbankan dengan sentuhan digital kekinian. Tidak dapat dipungkiri keberadaan kantor cabang Bank Mandiri perlahan akan digantikan oleh layanan sistem *Mobile Banking* yang dapat dengan mudah diakses melalui Handphone nasabah. Sebagai Bank milik negara, Bank Mandiri harus meningkatkan kualitas produk pada sistem layanan agar dapat menyesuaikan dengan kebutuhan nasabah. Hal ini dapat diwujudkan dengan cara memperkenalkan produk perbankan berbasis digital teknologi yang nasabah kenal dengan Livin by Mandiri versi terbaru. 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

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan data yang didapatkan pada PT Bank Mandiri Area Yogyakarta mengenai Livin' by Mandiri akan dibahas pada Laporan Tugas Akhir Magang ini, maka ada beberapa permasalahan yang akan dibahas yaitu

1. Bagaimana Kualitas layanan pada aplikasi Livin' by Mandiri di Kota Yogyakarta?
2. Apakah fitur yang terdapat didalam aplikasi Livin' by Mandiri dapat memenuhi kepuasan nasabah Bank Mandiri Kota Yogyakarta?
3. Apa saja manfaat yang dimiliki Livin' by Mandiri terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi Livin' by Mandiri?

1.3 Tujuan Magang

Sesuai dengan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka bersifat spesifik tujuan dari laporan magang ini adalah

1. Menjelaskan kualitas layanan pada aplikasi Livin' by Mandiri yang ada di Kota Yogyakarta.
2. Menjelaskan fitur fitur yang terdapat pada aplikasi Livin' by Mandiri untuk memenuhi kepuasan nasabah.
3. Untuk dapat menjelaskan kepada nasabah terkait kepuasan saat sedang menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat *literatur* tambahan dan rujukan sebagai penyempurna untuk teori-teori sebelumnya. Untuk penelitian selanjutnya akan meneliti tentang penggunaan *Mobile Banking APP* Livin' by Mandiri, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah pada suatu Bank Mandiri Area Yogyakarta. Selain itu, akan memberikan wawasan baru dalam bidang perbankan yang menganalisis *Mobile Banking APP* Livin' by Mandiri yang dapat mempengaruhi Kepuasan Nasabah.

1.4.2 Manfaat Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat membantu dan berguna untuk perusahaan dalam menganalisis terkait adanya pembaruan fitur dari *Mobile Banking APP* Livin' by Mandiri, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah yang akan memberikan dampak positif dan pengaruh terhadap produk unggulan dari produk Bank Mandiri Tersebut. Terkhusus juga bagi para pengguna *Mobile Banking* Bank Mandiri untuk dapat menambah pengetahuan dibidang tersebut seperti meningkatkan *Digital Banking* yang harapannya dapat menimbulkan Kualitas Layanan pada produk tersebut.

1.4.3 Manfaat Akademis

Pelaksanaan penelitian magang ini diharapkan dapat memberikan pengalaman akademis berupa mahasiswa mampu mengintegrasikan teori akademis yang sudah mahasiswa dapatkan pada saat perkuliahan dengan pengalaman praktis yang mereka peroleh pada saat pelaksanaan magang, serta memberikan basis untuk mengevaluasi pembelajaran dan pertumbuhan perusahaan selama pelaksanaan magang tersebut. Selain itu, manfaat akademis juga dapat diperoleh dari mahasiswa yakni mahasiswa mampu menerapkan teori akademis selama masa studi dalam analisis teori dan proses pencarian informasi dan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang berkaitan dengan topik penelitian yang dipilih oleh mahasiswa.

BAB II

KAJIAN LITERATUR

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Analisis

Analisis adalah suatu aktivitas yang menggunakan pola pikir dan suatu metode serta strategi untuk menguraikan dan memecahkan suatu permasalahan dari satu masalah besar menjadi masalah kecil sehingga menghasilkan data yang sempurna (Septiani et al., 2020). Menurut Abdi (2021) Analisis dapat menggunakan metode kualitatif karena secara mendalam dapat menjawab semua pertanyaan dalam proses penelitian. Kemudian Abdi (2021) menambahkan analisis adalah suatu aktivitas yang dilakukan dengan cara mengamati, memilah, menguraikan suatu komponen untuk dikelola lebih lanjut untuk mendapatkan hasil yang sesuai dengan tujuan dari sebuah penelitian

2.1.2 Kualitas Layanan

Kualitas layanan dapat menarik minat nasabah untuk melakukan transaksi menggunakan fasilitas layanan yang sudah disediakan oleh perbankan secara umum. Beberapa diantaranya dalam segi fitur produk yang terdapat pada aplikasi *mobile banking* Kualitas layanan juga akan merujuk pada seberapa baik suatu layanan dapat memuaskan para nasabah. Kualitas layanan juga merupakan konsep penting didalam sebuah industry khususnya di industry perbankan. Sebab, kualitas layanan sangat mempengaruhi kualitas pelanggan, loyalitas pelanggan, dan citra merek yang terdapat pada perusahaan (Hayat & Busman, 2023).

Menurut Agustini (2022), Kualitas layanan atau *service quality* adalah kemampuan industri perbankan dalam memberikan kualitas layanan yang baik untuk memenuhi harapan nasabah. Sehingga akan berdampak langsung terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut merupakan salah satu faktor untuk meningkatkan kualitas layanan perbankan. Didalam dunia perbankan kualitas layanan sangat berperan penting untuk meningkatkan loyalitas nasabah. Agustini mengatakan layanan yang berkualitas tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah secara langsung tetapi, dapat menciptakan nasabah yang loyal dan setia kepada perusahaan perbankan.

Faktor kualitas layanan bisa berbeda untuk jenis layanan yang berbeda, namun hubungan antara kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan tetap sama di semua jenis layanan. Kualitas layananlah yang mendorong kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan pada gilirannya mendorong loyalitas pelanggan (Rajesh & Sanjay, 2023)

Kualitas layanan tentu saja akan berpengaruh penting dalam kepuasan nasabah, khususnya pada saat menggunakan *mobile banking*. Adapun faktor yang paling penting dalam membangun kepercayaan untuk meningkatkan kualitas layanan diantaranya (Fitrianovita,2023) :

1. Meningkatkan keamanan dan perlindungan data nasabah, misalkan dengan cara menggunakan autentikasi double yang efektif untuk mencegah kebocoran data.
2. Meningkatkan kredibilitas dan reputasi pada *mobile banking*.
3. Meningkatkan tanggung jawab dan keterbukaan.

Untuk meningkatkan kualitas layanan yang terbaik dapat dilihat melalui desain segi aplikasi *mobile banking* (Arianysah &Sutabri, 2023). Terdapat beberapa tahapan indikator untuk pengukuran dan pemantauan kualitas layanan pada aplikasi *mobile banking* yaitu (Arianysah &Sutabri, 2023):

1. Desain Layanan, rancangan layanan akan diberikan kepada nasabah dengan tujuan untuk memastikan kepada nasabah bahwa sistem layanan dapat dioperasikan dengan baik.
2. Strategi Layanan, yaitu mengembangkan strategi layanan yang sesuai dengan kebutuhan layanan nasabah dan tujuan bisnis pada bank.
3. Transisi Layanan, proses perubahan atau pengenalan layanan baru ataupun tidak kedalam nasabah.
4. Operasi Layanan, proses operasi layanan pada bank harus perlu di pastikan dan berjalan dengan baik dan efisien sesuai dengan prosedur serta memenuhi SLA (Service Level Aggrement)
5. Pemantauan Layanan, pengukuran dan pemantauan layanan akan diperlukan Tindakan untuk menjada kualitas layanan pada aplikasi *mobile banking*.

Menurut Izzuddin & Muhsin (2020) kualitas layanan banyak diharapkan oleh pengguna *mobile banking*, ada faktor yang mempengaruhi kualitas layanan seperti penyediaan jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan dapat dipersepsikan. Adapun kualitas layanan seperti yang nasabah harapkan untuk turut menentukan kepuasan nasabah, maka industri perbankan harus memprioritaskan jaminan kualitasnya. Seperti memperbarui terus menerus sistem pada aplikasi *mobile banking*. Terdapat dua hal yang berkaitan dengan kepuasan nasabah yakni, presepsi nasabah atas kualitas layanan dan harapan nasabah pada kualitas layanan (Nugraha *et al.*, 2023)

2.1.3 Kepuasan Nasabah

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan akan timbul ketika terdapat perbedaan antara harapan yang dimiliki oleh konsumen dan kinerja yang mereka rasakan. Kepuasan pelanggan mencerminkan respons perilaku konsumen pasca pembelian, yaitu. evaluasi barang atau layanan yang dievaluasi kinerja produk dipadankan dengan keinginan mereka. Perasaan puas ini paling didampaki oleh pemikiran dan keinginan setiap individu konsumen (Oktavia & Sudarwanto, 2023).

Menurut Nurdin *et al.*, (2020) Ada banyak cara yang dapat digunakan bank untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan kebutuhan nasabah. Salah satu cara yaitu dengan memberikan kesan dan citra yang baik kepada nasabah dalam produk maupun pelayanan yang baik kepada nasabah. Nurdin *et al.*, mengatakan dengan dilakukannya pelayanan yang baik terhadap nasabah maka nasabah merasa dihargai dan tidak diabaikan haknya. Sehingga mereka sebagai pengguna jasa bank akan merasa puas.

Salah satu tujuan utama perusahaan jasa dalam hal ini adalah menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah sebagai hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk atau jasa tersebut (Kumalasanti & Susliyanti, 2022)

Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan seseorang setelah mereka membandingkan hasil dan kinerja yang diperoleh dengan harapannya. Jika nasabah tersebut merasa puas dengan nilai yang telah diberikan produk atau jasa maka, kemungkinan besar pengguna layanan tersebut akan menjadi nasabah tetap (Haryati & Nurhikmah, 2023). Begitupun sebaliknya jika kinerja suatu produk gagal memenuhi ekspektasi, maka pelanggan pengguna akan merasa kecewa. Sehingga, terdapat tiga faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah di sektor perbankan yaitu (Haryati & Nurhikmah, 2023) :

1. Hubungan dan layanan pelanggan yang baik
2. Staf kompeten dan tanggap
3. Perbankan yang nyaman.

Kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* akan meningkatkan rasa nyaman dan aman pada saat melakukan transaksi. Kepercayaan terhadap kepuasan nasabah, akan menyebabkan nasabah merasa aman karena dapat melindungi data transaksi dari kebocoran data, penipuan, atau gangguan lainnya. Dalam konteks kepuasan, kepercayaan,

ketersediaan nasabah pada penggunaan aplikasi *mobile banking* salah satu kepercayaan kepuasan nasabah diantaranya (Fitrianovita,2023):

1. Akseibilitas konstan.
2. Efisien Waktu.
3. Kepercayaan terhadap institusi.
4. Resiko transaksi.
5. Rekomendasi dan retensi.
6. Dampak psikologis.

Kepuasan nasabah merupakan hasil penilaian dari nasabah terhadap kualitas layanan ada pada aplikasi *mobile banking* dengan membandingkan, apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan kualitas pada aplikasi *mobile banking*. Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah pada kualitas layanan yaitu (Nungky *et al.*,2023):

1. Assurance
2. Tangibility
3. Empaty.
4. Responsiveness.

Kepuasan nasabah adalah cara seseorang untuk menilai sesuatu. Ketika nasabah menerima pelayanan yang nyaman, ramah dan efisien, maka bank akan memiliki nilai reputasi yang baik dimata nasabah. Untuk meningkatkan nilai dan citra perbankan di masyarakat. Kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat penting, dan upaya untuk meningkatkan kepuasan nasabah dengan cara meningkatkan kualitas layanan didalam industri perbankan (Anggraeni & Anggoda 2022)

2.1.4 Mobile Banking

Menurut Ningrum *et al.* (2021) salah satu layanan perbankan yang ditawarkan untuk memudahkan pelayanan nasabah adalah *mobile banking*. Ningrum mengambahkan dengan adanya *mobile banking* akan memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapan saja dan dimana saja tanpa perlu pergi ke kantor cabang. Tujuan dari *mobile banking* adalah memudahkan nasabah, memenuhi keinginan pasar, dan memudahkan transaksi. Nasabah yang menggunakan *mobile banking* dapat melakukan banyak hal seperti mentransfer uang, membeli pulsa, membayar tagihan listrik dan tagihan non-finansial lainnya. *Mobile banking* juga dapat diakses oleh nasabah melalui jaringan provider seperti telkomsel, indosat dan lainnya. Selain itu *mobile banking* mudah diakses melalui telepon seluler nasabah.

Terdapat indikator untuk mengetahui minat nasabah menggunakan *mobile banking* yaitu (Ningrum *et al.*, 2021):

1. Minat transaksional.
2. Minat refensial.
3. Minat eksploratif.

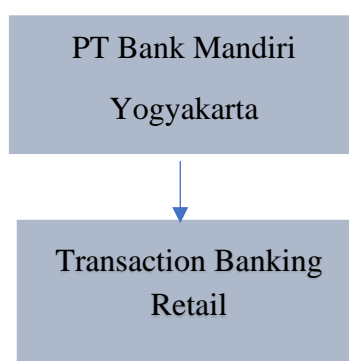
Menurut Kurniawan (2019) sebagai perusahaan jasa dibidang perbankan sudah seharusnya Bank meningkatkan jumlah populasi nasabah untuk menggunakan pelayanan *mobile banking*. Keberhasilan nasabah menggunakan *mobile banking* dapat dilihat dari kualitas *mobile banking* tersebut. Penggunaan *mobile banking* dapat membantu untuk meningkatkan pangsa pasar didalam dunia perbankan. Oleh karena itu, bank wajib mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi Keputusan nasabah untuk menggunakan aplikasi *mobile banking*. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* yaitu (Kurniawan, 2019):

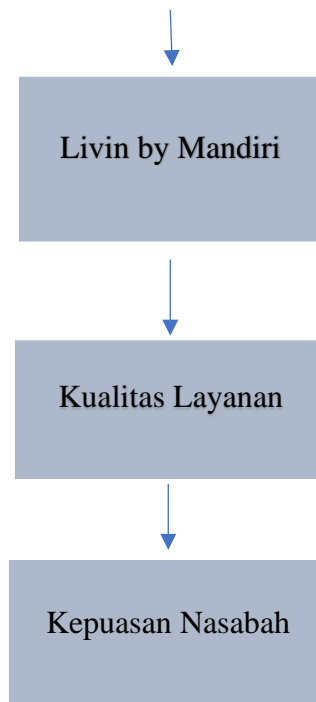
- a. Perilaku konsumen.
- b. Persepsi manfaat.
- c. Kemudahan dalam penggunaan.

Mobile banking adalah fasilitas layanan perbankan yang memanfaatkan alat komunikasi bergerak seperti handphone dan memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti mengecek saldo, transfer antar rekening. Semua nasabah yang memiliki handphone dapat mengakses dan menggunakan *mobile banking* dengan mudah dan dimana saja (Rahmi *et al.*,2023)

2.2 Kerangka Kerja

Penelitian ini menganalisis PT Bank Mandiri Yogyakarta dari sudut yaitu Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah. Livin by Mandiri ini digunakan untuk memenuhi aktivitas para nasabah. Untuk Kualitas Layanan Pada Aplikasi Livin by Mandiri ni bertujuan untuk melayani kepuasan nasabah yang pada akhir nya dapat mempengaruhi keberadaan Livin' by Mandiri. Ilustrator kerangka kerja pada Gambar 2.1





Sumber primer 2023

(Gambar 2.1 alur kerangka kerja)

1. Pelaksanaan Tugas akhir

Tugas akhir ini dimulai dengan penyusunan latar belakang yang diambil berdasarkan masalah yang ada pada PT Bank Mandiri Yogyakarta.

2. Transaction Banking Retail

Pada tahapan ini, penulis ditempatkan pada divisi ini untuk mengambil data dan pengamatan penelitian tugas akhir. *Transaction Banking Retail* meliputi beberapa team salah satunya tim layanan keuangan berbasis aplikasi.

3. Livin by Mandiri

Livin by Mandiri merupakan aplikasi transaksi berbasis *mobile banking* yang akan dijadikan objek penelitian penulis untuk memenuhi tugas akhir.

4. Kualitas Layanan

Penulis akan mencari data terkait dengan kualitas layanan melalui data primer yang dilakukan penulis pada saat melakukan observasi dan wawancara di PT Bank Mandiri Yogyakarta.

5. Kepuasan Nasabah

Penulis akan mencari data terkait dengan kepuasan nasabah melalui data primer yang dilakukan penulis pada saat melakukan observasi dan wawancara di PT Bank Mandiri Yogyakarta.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Didalam sebuah penelitian diperlukan sebuah pendekatan atau metode yang digunakan oleh penulis untuk mengumpulkan data, menganalisis informasi serta menafsirkan hasil untuk mencapai tujuan penelitian. Pendekatan penelitian ini akan menggunakan penelitian kualitatif. Menurut Mappasere *et al.*, (2019), penelitian kualitatif merupakan penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan lebih cenderung menggunakan analisis. Penelitian kualitatif juga bersifat penemuan. Landasan teori yang digunakan sebagai petunjuk agar fokus penelitian sesuai dengan fakta dilapangan pada saat proses magang berlangsung. Penelitian kualitatif dapat digolongkan menjadi dua yakni, deskriptif analitic merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memahami dan memaknai subjek yang ada. atau dapat dikatakan penelitian ini memberikan penjelasan menyeluruh untuk lebih rinci terkait siapa, dimana, bagaimana, mengapa dan hal-hal yang lainnya yang akan mengacu pada topik penelitian tersebut. Sedangkan deskriptif ekspalanatif merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memahami semua kasus dibalik semua gejala yang ada serta dapat mengembangkan teori baru (Harapap, N 2020).

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan sistematis dan terperinci yang bertujuan untuk rekontruksi budaya dari sebuah kelompok masyarakat yang utuh. Budaya kelompok pada masyarakat berfungsi sebagai repesentrasi dari prepektif kelompok dari masyarakat yang masih hidup. Pendekatan kualitatif sangat cocok digunakan untuk rancangan atau desain penelitian karena dapat mencangkup penampilan prilaku 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 disuatu lokasi atau peristiwa tertentu. Dan akan menggunakan prosedur sistematis yang sejalan dengan adanya pengumpulan data yang telah ditentukan.

3.2 Sumber Data

Sumber data mengacu pada metode perolehan data. Sumber data tidak dapat dimanipulasi karena sumber data akan mengacu pada subjek yang akan diteliti. Sumber data yang akan diperlukan dan alat pengumpulan data bisa saja berubah-ubah sesuai dengan

kebutuhan penelitian. Pengumpulan data akan dilakukan berdasarkan fenomena-fenomena yang ada secara menyeluruh. Pengumpulan sumber data kualitatif yang akan diteliti biasanya dapat berupa kalimat-kalimat, hasil wawancara, dan observasi yang sudah dilakukan pada saat peneliti berada dilapangan (Fiantika *et al.*, 2022)

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.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengambilan data dalam kegiatan magang dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik untuk mengumpulkan data penelitian dengan cara mengamati peristiwa yang dilihat pada saat dilapangan. Kemudian peneliti akan membuat laporan dari semua hasil pada saat observasi (Fiantika *et al.*, 2022). Observasi dilakukan semata-mata untuk mendapatkan gambaran yang lebih nyata dan detail mengenai suatu peristiwa atau kejadian. Observasi dilakukan pada latar belakang tertentu tanpa mengubah apapun serta melakukan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dengan secara lebih detail kegiatan yang dilakukan atau peristiwa yang terjadi (Nasution, 2023). Selama magang, penulis berkonsentrasi melihat hasil penggunaan aplikasi Livin by Mandiri yang digunakan oleh nasabah dan karyawan Bank Mandiri. Termasuk pengumpulan data melalui observasi dengan tujuan mengarahkan pengamatan dan catatan terhadap subjek penelitian yang akan di teliti penulis. Pada kesempatan ini penulis akan melakukan survey kepada karyawan dan nasabah mengenai penggunaan aplikasi Livin by Mandiri sesuai dengan topik yang diteliti. Penelitian ini bertujuan untuk memudahkan pengambilan data dan penyedia layanan aplikasi yang digunakan oleh semua karyawan dan nasabah. Data yang sudah dikumpulkan kemudian diproses dan digunakan untuk tujuan pemasaran aplikasi Livin by Mandiri yang ditargetkan.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada informan terkait topik penelitian secara langsung. Wawancara ini berguna ketika peneliti ingin mengetahui sebuah informasi lengkap secara lebih mendalam. Pada saat melakukan wawancara kepada responden, instrument penelitian harus ditulis dengan jelas dan rinci sebelum diluncurkan kepada sampel narasumber penelitian (Fiantika *et al.*, 2022). Wawancara yaitu teknik pengumpulan data yang membutuhkan proses tanya jawab, tatap muka, antara peneliti dengan subjek yang akan diteliti. Tujuannya adalah untuk mendapatkan informasi lengkap yang diharapkan oleh peneliti sehingga durasi dan jumlah wawancara perlu disesuaikan dengan kondisi yang ada (Nasution, 2023). Penulis akan memberikan beberapa pertanyaan terkait kualitas aplikasi Livin by Mandiri seperti apa saja kelebihan dan kekurangan dari Livin by Mandiri, bagaimana efektifitas dan efisiensi pengelolaan perubahan aplikasi Livin by Mandiri, bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan Livin by Mandiri, seberapa banyak tingkat gangguan pada Livin by Mandiri, Apakah aplikasi Livin by Mandiri memenuhi regulasi dan kebijakan yang ada. Dan pertanyaan lain yang berkaitan dengan kualitas layanan pada aplikasi Livin by Mandiri.

3.4 Unit Analisis

Unit analisis akan 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. Unit analisisnya tentu saja berdasarkan tujuan penelitian, teori yang digunakan, serta metode penelitiannya (Rozali, 2022). Penulis penelitian ini akan fokus menganalisis divisi area transaction & funding sebagai unit analisis utama. Kajian penulis secara khusus akan mengkaji kualitas layanan Livin by Mandiri yang dirasakan oleh karyawan dan nasabah.

Beberapa unit analisis yang penulis gunakan ialah:

1. Nama : PT Bank Mandiri Area Yogyakarta
Unit : Area Transaction & Funding
Divisi : Transaction Banking Retail

Diskripsi Tugas: Menawarkan produk jasa kepada nasabah perseorangan atau badan usaha skala kecil dan membantu mengurus transaksi perbankan dengan menggunakan *mobile banking*.

3.4 Fokus Penelitian

Dalam penulisan tugas akhir magang ini, fokus penelitiannya adalah PT Bank Mandiri Yogyakarta. PT Bank Mandiri adalah perusahaan yang bertindak pada sektor perbankan. Untuk produk dari PT Bank Mandiri meliputi Tabungan, Giro, dan Deposito. Untuk menunjang semua aktifitas dan mempermudah semua kebutuhan nasabah tanpa perlu datang ke bank langsung. PT Bank Mandiri memanfaatkan teknologi informasi canggih yaitu Aplikasi Livin by Mandiri. (Ariansyah & Sutabari, 2023) Livin by Mandiri merupakan aplikasi resmi yang dapat digunakan untuk melayani semua kebutuhan finansial nasabah.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Deskriptif Penelitian

4.1.1 Profil Perusahaan

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.

Setelah melalui proses konsolidasi dan integrasi disemua bidang yang sangat panjang untuk mencapai kesuksesan, Bank Mandiri berhasil membangun organisasi bank yang sangat kokoh dan dapat mengimplementasikan sistem perbanka dengan versi terbaru yang telah terintegrasikan dan menggantikan sistem perbankan dari keempat bank gabungan sebelumnya yang belum terpisah. Sejak saat itu, Bank Mandiri memperlihatkan kinerja pada peningkatan laba pada tahun 2000 dari Rp 1,1 Triliun menjadi Rp 5,4 Triliun pada tahun 2004. Dan pada tanggal 14 Juli 2003, Bank Mandiri melakukan penawaran saham perdana sebesar 20% atau setara dengan 4 miliar lembar saham.

Pada tahun 2005 Bank Mandiri mengambil langkah penting dalam menetapkan tujuan untuk menjadi Bank unggul di regional yang akan direalisasikan melalui program-program transformasi yang terdiri dari 4 strategi utama. Strategi utama tersebut yaitu:

1. Mengimplementasikan budaya melalui restrukturisasi organisasi berbasis kinerja, penataan pada sistem penilaian kinerja, pengembangan kepemimpinan talenta, dan penyesuaian sumber daya manusia dengan kebutuhan yang strategis.
2. Pengendalian pada tingkat NPL (*Non-Performing Loans*), secara agresif dan fokus pada penanganan kredit yang bermasalah dan penguatan pada manajemen resiko.

3. Meningkatkan pertumbuhan bisnis yang melampaui rata-rata pasar dengan cara melalui strategi dan nilai yang unik pada setiap segmen.
4. Pengembangan dan manajemen program aliansi antar direktorat suatu unit bisnis untuk meningkatkan layanan kepada nasabah dan mengoptimalkan potensi bisnis dari nasabah eksisting dan value chain mereka.

Bank mandiri mengambil langkah-langkah terhadap transformasi secara bertahap untuk meraih apresiasi sebagai *Regional Champion* bank. Terdapat 3 fase utama diantaranya yaitu:

1. *Back on Track*, yang akan berfokus pada reskontruksi pondasi pada Bank Mandiri untuk memastikan pertumbuhan masa depan Bank Mandiri.
2. *Outperform the market*, akan menekankan ekspansi pada bisnis yang bertujuan untuk mencapai pertumbuhan yang signifikan pada berbagai segmen guna mencapai profitabilitas diatas rata-rata target pasar.
3. *Shaping the end game*, dengan tujuan untuk menjadi bank regional terkemuka dan melalui proses konsolidasi bisnis jasa keuangan dan menekankan pada peluang didalam pertumbuhan non-organik. termasuk penguatan kinerja anak perusahaan serta diakuisisi bank atau perusahaan keuangan lain yang memberikan nilai tambah untuk Bank Mandiri.

Proses transformasi yang dilakukan oleh Bank Mandiri dari tahun 2005 sampai dengan tahun 2010 sudah berhasil secara konsisten meningkatkan kinerja perusahaan, hal tersebut tercermin dari peningkatan dari berbagai parameter finansial seperti:

1. Penurunan yang bermasalah pada kredit bermasalah dan sudah terlihat melalui NPL net konsolidasi yang menurun.
2. Pertumbuhan laba bersih dari Bank Mandiri yang sangat signifikan

Dengan sejalan nya transformasi bisnis ini, Bank Mandiri juga melakukan transformasi terhadap budaya dengan cara merumuskan kembali nilai-nilai budaya sebagai panduan bagi semua pegawai dalam etika berperilaku. Terdapat 5 nilai budaya perusahaan dan lebih dikenal sebagai TIPCE. 5 nilai budaya perusahaan Bank Mandiri yaitu:

1. *Trust* (Kepercayaan)
2. *Integrity* (Integritas)
3. *Professionalism* (Profesionalisme)
4. *Customer Fokus* (Fokus pada pelanggan)

5. *Excellence* (Kesempurnaan)

Untuk mempertahankan dan terus meningkatkan kinerja, Bank Mandiri akan melanjutkan transformasi dari tahun 2010 hingga tahun 2014 dengan cara mengurumuskan ulang visi Bank Mandiri. Untuk visinya tersebut berubah menjadi Lembaga keuangan Indonesia yang sangat dikagumi oleh semua kalangan dan sangat progresif. Dengan visi terbaru tersebut Bank Mandiri akan menetapkan beberapa milestone keuangan untuk tahun 2014 termasuk untuk mencapai nilai kapitalisasi pasar diatas Rp 225 Triliun. Bank Mandiri juga akan menargetkan untuk menjadi bank dengan nilai kapitalisasi pasar terbesar di Indonesia dan masuk kedalam jajaran top bank 5 ASEAN. Selanjutnya pada tahun 2020 Bank Mandiri akan mengincar posisi top 3 di ASEAN dalam kapitalisasi pasar serta ingin menjadi prioritas utama dalam regional. Untuk mencapai visi agar dapat mencapai top 3 ASEAN bank mandiri memiliki 3 visi utama yaitu:

1. Dengan cara memperkuat kepemimpinan dalam menyediakan Solusi terhadap transaksi keuangan secara komprehensif dan membangun hubungan yang holistic atau biasa disebut dengan *Wholesale Transaction*.
2. Menjadikan pilihan pertama kepada nasabah dalam bidang deposito retail dengan cara menyediakan pengalaman perbankan yang baik (*Retail & Deposit Payment*)
3. Harus mencapai posisi terdepan dalam pembiayaan retail (*Retail Financing*)

Bank Mandiri akan menghadapi tantangan kompleks yang ada didepan serta akan menghadapi kebutuhan untuk meningkatkan kinerja serta memberikan pelayanan terbaik kepada semua nasabah. Maka dari itu, Bank Mandiri sudah menetapkan transformasi tahap selanjutnya yaitu pada tahun 2015 hingga tahun 2020 dengan membawa visi terbaru dari Bank Mandiri yaitu *To be The Best Bank in ASEAN by 2020* atau akan menjadi bank terbaik di ASEAN pada tahun 2020. Untuk rumusan visi tersebut yaitu:

1. Bank Mandiri akan bertekad menjadi institusi keuangan terbaik pada ASEAN dalam hal pelayanan, produk, dan pembagian hasil kepada pemegang saham, serta akan memberikan manfaat yang luas untuk masyarakat. Keunggulan Bank Mandiri akan dicapai melalui kualitas layanan yang baik, kemajuan teknologi dan kualitas sumber daya manusia yang berkualitas.
2. Bank Mandiri memiliki tujuan untuk menjadi Bank kebanggaan untuk Indonesia yang dimana setiap karyawan/staff yang bekerja di Bank Mandiri memiliki tanggung jawab penuh untuk mencapai visi dan misi melalui tata kelola manajemen

yang baik serta tata kelola perusahaan yang efisien dan efektif bagi semua karyawan/staff Bank Mandiri.

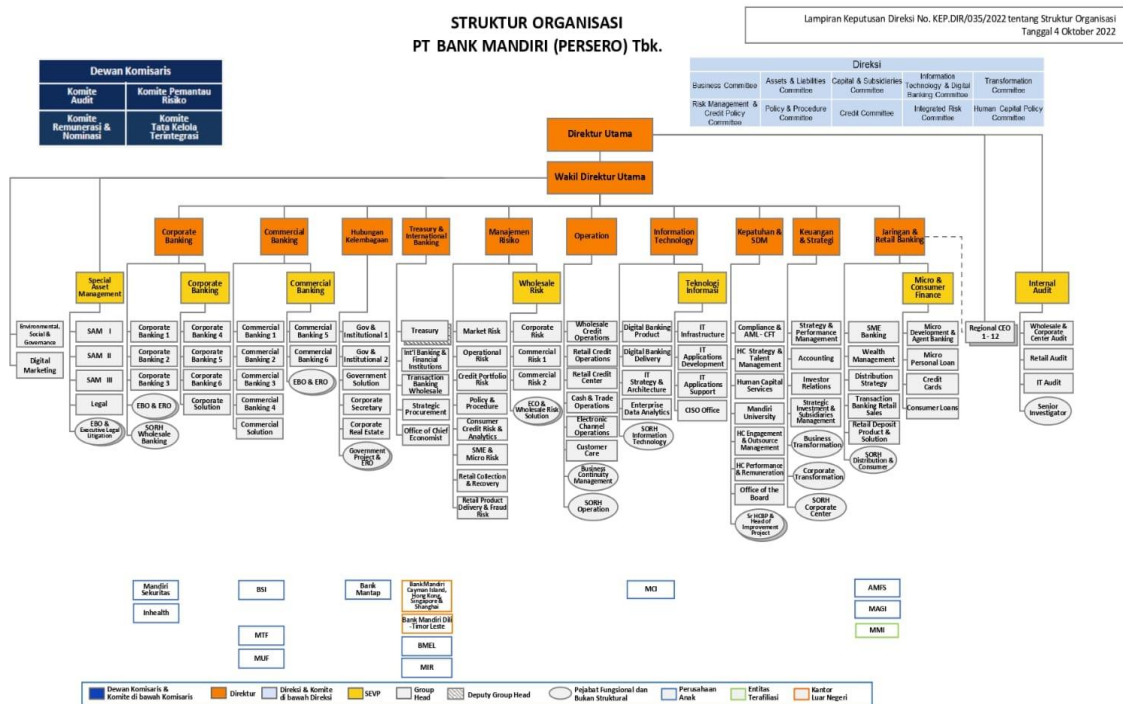
3. Bank Mandiri akan berkomitmen untuk tetap menjadikan setiap karyawan/staff yang bekerja didalam perusahaan Bank Mandiri sebagai individu yang selalu berkomitmen teguh terhadap visi perusahaan.

Akan tetapi dari visi baru transformasi Bank Mandiri untuk menjadikan Bank Mandiri menjadi Bank top 3 ASEAN terdapat juga visi lainnya agar Bank Mandiri dapat mencapai strategi pertumbuhan. Terdapat 3 visi dari Bank Mandiri untuk mencapai visi tersebut diantaranya yaitu:

1. Dapat memperkuat kepemimpinan dalam segmen retail wholsale dengan cara meningkatkan hubungan yang baik dengan nasabah. Strategi ini dapat bermanfaat untuk meningkatkan pangsa pasar dan pendapatan *cross sell wholsale* dari Bank Mandiri.
2. Menjadi pilihan utama dari nasabah dalam segmen retail dengan cara meningkatkan bisnis pada segmen-segmen utama. Ada tiga segmen utama yang sangat berperan penting untuk peningkatan diantaranya yaitu:
 - a) Segmen Mikro pada Bank Mandiri memiliki tujuan untuk menjadi pemeran utama didalam pasar dengan cara meningkatkan akses kepada nasabah mikro kedalam segmen jaringan distribusi Bank Mandiri.
 - b) Segmen small medium enterprise pada Bank Mandiri yang akan menjadi bank pilihan pertama nasabah yang berfokus pada akuisisi nasabah kedalam sektor yang potensial.
 - c) Segmen individual Bank Mandiri akan terus membangun kepemimpinan yang baik dan akan menawarkan produk konsumen yang sangat lengkap dan kompetitif serta akan terus melakukan inovasi untuk dapat memperkuat jaringan retail.
3. Menjadikan opsi sebagai pilihan pertama dalam segmen retail Bank Mandiri akan terus berupaya melakukan dan mempercepat pada segmen utama Bank Mandiri. Terdapat 3 segmen utama Bank Mandiri yaitu:
 - a) Segmen mikro pada Bank Mandiri berupaya tetap menjadi pemeran utama pada pasar dan dapat mempermudah akses pada nasabah mikro pada jaringan distribusi Bank Mandiri.

- b) Segmen small medium enterprise Bank Mandiri akan tetap menjadikan bank pilihan utama untuk nasabah SME (*small medium enterprise*) dan akan berfokus pada akuisisi nasabah yang sangat berpotensi masuk kedalam semua kebutuhan pengguna nasabah SME (*small medium enterprise*)

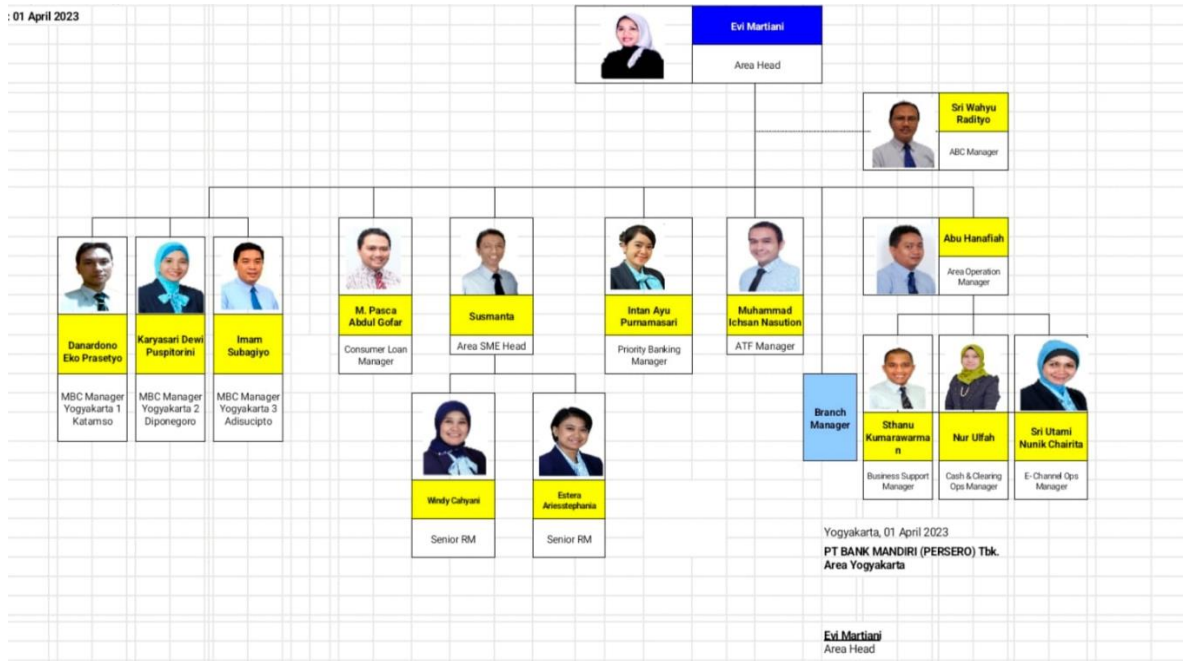
Dari ketiga visi utama tersebut Bank Mandiri akan berusaha untuk tetap mendapatkan penguatan untuk semua organisasi serta dapat menyediakan solusi layanan terbaik sehingga dapat meningkatkan infrastruktur kantor cabang, sistem IT, operasional karyawan/staff, serta manajemen resiko. Dan Bank Mandiri dapat terus mengembangkan inovasi pada sumber daya manusia agar semua karyawan dan staff Bank Mandiri mendapatkan jaminan kerja yang terjamin. Berikut profil perusahaan Bank Mandiri Persero Tbk



Gambar 4.1 Struktur Perusahaan PT. Bank Mandiri

4.1.2 Struktur Jabatan Instansi

Berikut penulis lampirkan pada gambar 4.2 yang berisi struktur jabatan dari instansi PT. Bank Mandiri Area Yogyakarta



Sumber: Data Sekunder,2023

Gambar 4.2 Bagian Struktur Jabatan Instansi PT. Bank Mandiri Area Yogyakarta

4.1.3 Uraian Deskripsi Kerja Instansi

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:

1. Menerima simpanan dana dari semua nasabah dalam bentuk giro, Tabungan maupun deposito.
2. Menyalurkan dan memberikan pinjaman dana kepada nasabah dengan syarat dan ketentuan yang berlaku serta memberikan jaminan atas pinjaman yang telah diberikan oleh bank mandiri.
3. Menyediakan semua jenis layanan keuangan seperti *mobile banking* dan ATM.
4. Mengembangkan produk dan inovasi layanan yang bertujuan untuk memenuhi semua kebutuhan dan kemudahan nasabah.
5. Membangun ekonomi nasional dengan membantu perekonomian usaha kecil dan menengah (UKM).

Adapun dari tugas pokok ini, Bank Mandiri area Yogyakarta mempunyai beberapa jabatan dan divisi sesuai dengan struktur jabatan instansi. Jabatan dan divisi tersebut diantaranya:

1. 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

- a) ABC Manager

2. 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:

- b) MBC Manager Yogyakarta 1 Katamsa
- c) MBC Manager Yogyakarta 2 Diponegoro
- d) MBC Manager Yogyakarta 3 Adisucipto

3. Consumer Loan Manager

Consumer Loan Manager pada Bank Mandiri area Yogyakarta memiliki peran dan tanggung jawab dalam mengelola produk pinjaman pengkreditan seperti KPR, kredit kendaraan dll.

4. Area SME Head

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:

- a) Senior RM 1
- b) Senior RM 2

5. Priority Banking Manager

Memiliki tugas dan tanggung jawab untuk mengelola dan mengembangkan layanan perbankan prioritas pada Bank Mandiri Area Yogyakarta.

6. Area Transaction & Funding

Memiliki tugas dan tanggung jawab untuk mengelola semua transaksi dan pendanaan pada Bank Mandiri Area Yogyakarta.

7. Area Operation Manager

Memiliki tugas dan tanggung jawab untuk mengelola operasional di semua cabang pada Bank Mandiri Area Yogyakarta. Adapun divisi terkait dengan area operation manager yaitu:

- a) Business Support Manager
- b) Cash&Clearing Ops Manager
- c) E-Channel Ops Manager

4.2 Pembahasan Deskriptif Hasil Penelitian

Pada bagian ini, penulis akan menjelaskan secara deskriptif terkait dengan hasil penelitian mengenai analisis kualitas layanan aplikasi livin by mandiri terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri Area Yogyakarta. Penulis menemukan beberapa temuan yang akan disajikan dalam bentuk pembahasan secara deskriptif sebagai berikut:

4.2.1 Kualitas Layanan Aplikasi Livin by Mandiri Area Yogyakarta

Berdasarkan data yang didapat pada saat penelitian, terdapat beberapa nasabah yang terpilih untuk diwawancarai mengenai penggunaan Livin by Mandiri. Dari nasabah yang sudah diwawancarai didapatkan bahwa pengguna Livin by Mandiri area Yogyakarta terdiri dari rentang umur 18-22 tahun. Pada rentang umur 18-22 tahun didominasi mahasiswa yang menggunakan jasa layanan aplikasi livin by mandiri sedangkan rentang umur 23-30 tahun didominasi karyawan dimana setiap melakukan transaksi perbankan menggunakan aplikasi livin by mandiri. Dari data penelitian, nasabah yang menggunakan aplikasi livin by mandiri rata-rata sudah mencapai 3 tahun dihitung sejak livin by mandiri diluncurkan. Sejak diluncurnya aplikasi livin by mandiri nasabah area Yogyakarta sangat antusias dan banyak nasabah yang menggunakan Livin by Mandiri untuk memudahkan layanan transaksi perbankan.

Kualitas Layanan pada aplikasi livin by mandiri khususnya di area Yogyakarta sudah memenuhi kredibilitas pada nasabah yang menggunakan layanan aplikasi livin by mandiri tersebut. Dengan menggunakan aplikasi livin by mandiri akan memudahkan nasabah dalam bertransaksi dengan efektif dan efisien. 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 Fitriyanovita (2023) faktor yang paling penting untuk membangun kepercayaan untuk meningkatkan kualitas layanan yaitu:

1. Meningkatkan keamanan dan perlindungan data pengguna
2. Meningkatkan kredibilitas dan reputasi pada mobile banking.
3. 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.

Aplikasi Livin by Mandiri sudah memenuhi regulasi dan kebijakan pada BI dan OJK sehingga tidak perlu diragukan untuk keamanan pada Livin by Mandiri tersebut. Layanan pada Livin by Mandiri mempunyai gangguan pada sistem biasanya akan terjadi pada pukul 00.00 dini hari. Akan tetapi, gangguan pada sistem layanan aplikasi livin by mandiri tidak akan berlangsung lama karena ada tim IT yang dengan cepat untuk memperbaiki sistem layanan aplikasi livin by mandiri. Hal tersebut merupakan cara agar aplikasi livin by mandiri tetap mempunyai kualitas layanan yang baik sehingga nasabah yang menggunakan layanan aplikasi livin by mandiri tidak merasa terganggu.

4.2.1.2 Kelebihan dan Kelemahan Kualitas Layanan Pengguna Aplikasi Livin by Mandiri

Aplikasi Livin by Mandiri terus melakukan pembaruan pada sistem layanan agar dapat terciptanya kualitas layanan yang baik sehingga nasabah pengguna aplikasi livin by mandiri akan terus merasa puas dengan sistem layanan yang terdapat pada aplikasi. dari data yang penulis dapatkan pada saat penelitian, penulis mendapatkan beberapa pandangan dari nasabah pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi Livin by Mandiri sebagai berikut:

1. Aplikasi Livin sudah menyediakan menu layanan yang dibutuhkan oleh nasabah pengguna.
2. Setiap menu yang diklik selalu menampilkan layanan yang sesuai.

3. Desain tampilan aplikasi yang terdapat pada Livin by Mandiri sudah menarik dari segi Layout, menu, warna.
4. Layanan perbankan yang dibutuhkan nasabah pengguna butuhkan 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 sehingga selalu mempermudah proses transaksi perbankan tanpa harus pergi ke kantor cabang terdekat. 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:

1. Dapat membuat rekening baru dengan lebih mudah hanya dengan menggunakan aplikasi Livin by Mandiri
2. Mempunyai fitur dan sistem layanan yang simpel dan mudah untuk diakses.
3. 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.
4. Mendapatkan Livin poin Mandiri ketika nasabah melakukan transaksi melalui merchant-merchant yang sudah bekerja sama dengan Bank Mandiri dan melakukan transaksi menggunakan Livin by Mandiri.
5. 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. Pada kenyataannya tentu saja masih terdapat beberapa kelemahan yang dimiliki oleh Livin by Mandiri yang selalu dialami nasabah pada saat melakukan transaksi perbankan. Beberapa kelemahan pada aplikasi Livin by Mandiri yaitu:

1. Sering terjadinya maintenance ketika bertansaksi dan itu terjadi pada pukul 00.00 sehingga tidak dapat melakukan transaksi untuk beberapa menit.
2. Tarik tunai tanpa kartu menjadi kelemahan yang dialami oleh nasabah dikarenakan faktor kurangnya jaringan internet yang cepat.

4.2.2 Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi Livin by Mandiri

Dari data yang penulis dapatkan pada saat penelitian, penulis mendapatkan banyak data mengenai kepuasan nasabah pengguna aplikasi Livin by Mandiri khususnya di area

Yogyakarta. Dari nasabah pengguna aplikasi Livin di wilayah Yogyakarta, didominasi dari rentang umur 18-22 tahun yang latar belakang nya ialah mahasiswa dan rentang umur 23-30 tahun di latar belakang oleh karyawan. Dari kedua sisi nasabah yaitu antara mahasiswa dan karyawan kedua nya saling menggunakan layanan aplikasi Livin by Mandiri untuk menunjang semua kebutuhan transaksi perbankan. Nasabah Bank Mandiri akan menjadi loyal ketika dilihat berdasarkan pengalamannya bertransaksi pada Bank Mandiri dan akan memperoleh kepuasan tingkat tinggi. Kepuasan yang tinggi diantaranya lain didapatkan melalui kualitas layanan yang tinggi dan konsisten. Oleh karena itu, kepuasan nasabah merupakan faktor yang sangat penting untuk meningkatkan loyalitas pada suatu perbankan khususnya pada Bank Mandiri.

Peneliti 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 Banking Retail* 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. Penggunaan aplikasi Livin by Mandiri ini sangat sering sekali digunakan bahkan bisa dikatakan hampir setiap hari nasabah menggunakan aplikasi Livin by Mandiri. Adapun pengalaman nasabah menggunakan Livin by Mandiri yaitu aplikasi perbankan terbaik yang dapat menunjang kebutuhan transaksi selama 24 jam. Nasabah merasa Livin by Mandiri sudah sangat cocok karena jarang sekali mengalami gangguan oleh karena itu, dapat dikatakan nasabah mempunyai kepuasan tersendiri terhadap Livin by Mandiri. Dengan akses verifikasi yang mudah Livin by Mandiri mempunyai sistem layanan yang baik sehingga semua bentuk transaksi perbankan yang akan digunakan oleh nasabah sudah baik. Livin by mandiri mempunyai kelebihan untuk menunjang kepuasan nasabah dalam bertransaksi yaitu limit transfer yang terdapat pada Livin by Mandiri sudah sangat tinggi dan sudah sangat efisien dan efektif penggunaannya. Terdapat indikator dari Bank Mandiri untuk mendukung kepuasan nasabah yaitu

1. 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.
2. Desain yang terdapat didalam aplikasi Livin by Mandiri mempunyai tampilan yang bagus dan menarik sehingga nasabah tidak akan bingung ketika sedang menggunakannya.
3. Dengan adanya Aplikasi Livin nasabah akan merasa mudah jika ingin bertransaksi tidak perlu datang ke kantor cabang.

Dari indikator yang sudah di jelaskan dari Bank Mandiri sudah sangat jelas bahwa Livin by Mandiri dapat dengan mudah membantu semua transaksi perbankan semua nasabah dari berbagai jenis kalangan. Akan tetapi indikator dari tokoh teori juga harus sesuai dengan indikator yang berikan oleh Bank Mandiri karena akan dibandingkan apakah sudah sesuai atau belum nasabah tersebut sudah merasa mempunyai kepuasan tersendiri terhadap aplikasi Livin by Mandiri.

4.2.3 Fitur-fitur Aplikasi Livin by Mandiri

Dari data yang penulis dapatkan pada saat penelitian, peneliti menyakini bahwa fitur-fitur yang terdapat aplikasi Livin by Mandiri dapat menunjang kualitas layanan dan kepuasan nasabah Bank Mandiri. Dilihat dari dashboard perolehan dari tahun 2021-2023 pengguna aplikasi Livin by Mandiri untuk wilayah Yogyakarta sudah mencapai target yang ditentukan oleh region jawa 2. Oleh karena itu dengan kerja sama antara Bank Mandiri dan Unit *Transaction Baking Retail* Yogyakarta terus melakukan pantauan dashboard pengguna user register dan user aktif Livin by Mandiri sehingga dapat di transfer kepada tim IT guna untuk melakukan pembaruan fitur-fitur yang terdapat didalam aplikasi Livin by Mandiri. Fitur-fitur yang terdapat pada sistem layanan aplikasi Livin by Mandiri sangat beraneka ragam seperti menu top up, transfer valas, livin shuka, qr bayar, VA, e-money, top to pay, investasi suku bunga, setor dan tarik tunai, layanan cabang, serta terdapat fitur tambahan yaitu KPR. Dengan demikian fitur tersebut dapat meningkatkan kepuasan nasabah karena sudah mempunyai beberapa fitur yang lengkap.

Terdapat banyak promo menarik jika nasabah bertransaksi menggunakan fitur yang ada dalam Livin by Mandiri seperti mendapatkan *cashback* atau diskon pada hari-hari tertentu. Dengan dibuatnya fitur yang menarik dan promo *cashback* ini juga merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah pada aplikasi Livin by Mandiri sehingga Bank Mandiri akan terus berusaha menjadikan Livin by Mandiri salah satu

mobile banking yang kekinian efisien dan efektif. Salah satu fitur dari Livin by Mandiri yang banyak diminati dan disukai oleh nasabah yaitu QR bayar dan tarik tunai tanpa kartu. Karena di zaman yang sudah modern ini banyak sekali nasabah yang menggunakan fitur QR bayar untuk membayar sesuatu yang telah di beli karena menurut nasabah fitur QR sangat simple dan memudahkan jika nasabah tidak memiliki uang tunai. Sedangkan fitur tarik tunai tanpa kartu dapat memudahkan dan mengantisipasi adanya kartu tertelan di mesin ATM pada saat tarik tunai ataupun uang tertahan pada mesin ATM. Kedua fitur tersebut merupakan fitur yang sangat di gemari oleh nasabah pengguna Livin by Mandiri.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

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. Selain itu, terdapat fitur-fitur yang menarik pada Livin by Mandiri sehingga menciptakan kesan yang kekinian dan sangat mudah untuk akses verifikasi. 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.

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. 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 serta pada menu fitur tarik tunai tanpa kartu menjadi hambatan karena jika sinyal nasabah lemah maka token untuk digunakan pada saat tarik tunai tanpa kartu tidak dapat terlihat sehingga nasabah menjadi terhambat pada saat melakukan transaksi perbankan.

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. Maka dari itu, Bank Mandiri percaya bahwa jika semakin dikembangkan nya inovasi dan kualitas layanan Livin by Mandiri merupakan kunci dalam meningkatkan dan menghadirkan pengalaman perbankan seperti Livin by Mandiri yang terbaik bagi nasabah Bank Mandiri sehingga Bank Mandiri mempunyai nilai pandang yang baik untuk dunia industri perbankan. Dan sudah menjadi komitmen Bank Mandiri untuk terus memberikan kemudahan, kenyamanan melalui inovasi-inovasi terdepan.

Sebagai super app terdepan didalam bidang finansial dan gaya hidup Livin by Mandiri telah menjadi andalan nasabah dalam memudahkan transaksi harian.

5.2 Saran

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:

1. *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
2. Pembaruan pada fitur-fitur yang terdapat diaplikasi Livin by Mandiri harus sesekali di perbarui agar lebih mudah saat bertransaksi tanpa harus login verifikasi.
3. notifikasi gelembung pada saat melakukan transaksi dan transaksi tersebut sudah berhasil harus di perbarui menjadi lebih detail lagi.
4. Tim IT Bank Mandiri harus membuat sistem aplikasi Livin by Mandiri dapat diakses pada saat minim sinyal agar dapat memudahkan nasabah pengguna bertransaksi dimana saja tanpa perlu khawatir sinyal lemah.

DAFTAR PUSTAKA

- 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>
- 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.v3il.423>
- Harahap, n. (2020). penelitian kualitatif, 22-23.
- 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.v6il.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. (2019). 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 Abdurrab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131-143. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3il.560>
- Yulisetiari, D. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan, 9(1), 17-21.

LAMPIRAN

1.1 Lampiran Transkrip Wawancara

Nama : PT Bank Mandiri Area Yogyakarta

Unit : Area Transaction & Funding

Divisi : Transaction Banking Retail

No.	Pertanyaan	Jawaban Wawancara
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 keluarkan 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,

		<p>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.</p>
4	<p>Apakah ada indikator utama dari Bank Mandiri terhadap Livin by Mandiri untuk menarik daya minat nasabah sehingga dapat menimbulkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah.</p>	<p>Ada beberapa indikator yang dapat diambil agar bisa menarik daya minat nasabah sehingga menimbulkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Indikator tersebut yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Desain yang menarik dan mudah digunakan 2. Keamanan 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

1.2 Lampiran Data Dashboard Livin by Mandiri periode 2021-2023

User Register

Kode Area	Area	Des'21	Des'22	Target Des'22	%Target	Rank Target	%	Rank Growth	Abs	Rank	ytd des	abs	rank
135	SEMARANG PEMUDA	116.730	175.599	219.367	80,05%	8	59,43%	7	58.869	6	116.730	58.869	6
136	SEMARANG PAHLAWAN	169.904	267.438	293.690	91,06%	3	57,41%	5	97.534	2	169.904	97.534	2
137	YOGYAKARTA	228.877	325.578	361.304	90,11%	4	42,25%	8	96.701	3	228.877	96.701	3
138	SOLO	193.084	313.337	338.236	92,64%	2	62,28%	4	120.253	1	193.084	120.253	1
139	TEGAL	120.356	206.695	216.465	95,49%	1	71,74%	2	86.339	5	120.356	86.339	5
180	PURWOKERTO	104.024	162.020	192.419	84,20%	7	55,75%	6	57.996	7	104.024	57.996	7
184	KUDUS	120.988	208.226	233.596	89,14%	5	72,10%	1	87.238	4	120.988	87.238	4
185	MAGELANG	77.203	127.562	146.617	87,00%	6	65,23%	3	50.359	8	77.203	50.359	8
Region VII Jawa 2		1.131.166	1.786.455	2.001.693	89,25%		57,93%		655.289				

Area dalam koordinat Region VII Jawa 2

Kode Area	Area	Daily Akuisisi Ureg				Akuisisi Ureg Livin' MTD 17 Mei '24					Total Ureg										
		NTB	ETB	Total	Rank	NTB	ETB	Total MTD	Avg Harian	Rank	Des'23	17 Mei'24	Growth YTD	Rank Growth	Target Mei'24	%Target Mei'24	Rank Target	Proyeksi Mei'24	Gap	%Mei'24(P)	Rank
135	SEMARANG PEMUDA	94	40	134	8	1.200	650	1.850	154	8	244.826	260.651	15.825	8	285.222	91,39%	8	261.884	(23.338)	91,82%	8
136	SEMARANG PAHLAWAN	240	60	300	6	3.443	1.181	4.624	385	4	375.039	407.070	32.031	5	427.076	95,32%	5	410.153	(16.923)	96,04%	6
137	YOGYAKARTA	291	87	378	4	3.041	1.099	4.140	345	5	421.927	454.755	32.828	3	483.001	94,15%	7	457.515	(25.486)	94,72%	7
138	SOLO	273	109	382	2	3.531	1.427	4.958	413	2	421.898	460.814	38.916	1	482.810	95,44%	4	464.119	(18.690)	96,13%	4
139	TEGAL	318	63	381	3	4.558	1.014	5.572	464	1	314.044	351.056	37.012	2	359.384	97,68%	1	354.771	(4.613)	98,72%	1
180	PURWOKERTO	239	77	316	5	2.694	979	3.673	306	6	235.547	261.629	26.082	6	272.646	95,96%	3	264.078	(8.568)	96,86%	3
184	KUDUS	297	90	387	1	3.515	1.267	4.782	399	3	300.505	332.791	32.286	4	345.355	96,36%	2	335.979	(9.376)	97,29%	2
185	MAGELANG	213	52	265	7	2.358	665	3.023	252	7	197.866	220.042	22.176	7	231.155	95,19%	6	222.057	(9.101)	96,06%	5
Region VII Jawa 2		1.965	578	2.543		24.340	8.282	32.622	2.719		2.511.632	2.748.808	237.156		2.868.441	95,83%		2.770.556	(97.885)	96,59%	

KD Area	Area	Realisasi 2022 Des'22
135	SEMARANG PEMUDA	113.820
136	SEMARANG PAHLAWAN	176.734
137	YOGYAKARTA	223.331
138	SOLO	194.741
139	TEGAL	119.890
180	PURWOKERTO	97.999
184	KUDUS	125.163
185	MAGELANG	78.689
Region VII Jawa 2		1.130.367

KD Area	Area	Realisasi 2023 Des'23
135	SEMARANG PEMUDA	144.363
136	SEMARANG PAHLAWAN	237.386
137	YOGYAKARTA	288.089
138	SOLO	259.833
139	TEGAL	174.758
180	PURWOKERTO	139.489
184	KUDUS	176.982
185	MAGELANG	114.618
Region VII Jawa 2		1.535.518

1.3 Lampiran Dokumen Pelaksanaan Penelitian





1.4 Lampiran Surat Pengantar Penelitian



FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja
Universitas Islam Indonesia
Condong Catur Depok Yogyakarta 55283
T. (0274) 881546, 885376
F. (0274) 882589
E. fbe@uii.ac.id
W. fbe.uii.ac.id

Nomor : 286/Ka.ProdiMnj/10/Prodi.Mj/II/2023
Perihal : Permohonan Izin Magang

Yogyakarta, 07 Februari 2023

Kepada Yth.
Pimpinan
PT Bank Mandiri (Persero) Tbk
Area Yogyakarta
Jl. Jend. Sudirman No 32, Yogyakarta

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Diberitahukan dengan hormat, Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia adalah institusi Pendidikan yang memiliki tujuan menciptakan lulusan profesional di bidangnya. Sehubungan dengan hal tersebut, kami memohon kepada pimpinan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Yogyakarta memberikan izin mahasiswa kami dalam melaksanakan magang di instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Mahasiswa tersebut adalah sebagai berikut :

Nama : Devita Omay Sherlyanti
NIM : 20311200
Alamat : Jalan Tambakboyo No. 57C, Rt 27 / Rw 14, Condong Catur
Depok, Sleman, Yogyakarta
Tempat/Tgl. Lahir : Metro, 10 September 2002
Program Studi : Manajemen
Jenjang : Sarjana
Periode Magang : 1 Maret 2023 – 1 Juli 2023
No Hp : +6285764568274

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Kaprodi Manajemen S1



Abdur Rafik, S.E., M.Sc.
NIK : 133110105

1.5 Lampiran Surat Keterima Penelitian



Nomor : JRB.R07/HC.491 /2023
Tanggal : 15 Februari 2023
Lampiran : 1 (satu) set

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia
Condong Catur Depok
Yogyakarta

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
Region VII/Jawa 2
Jl. Pemuda No. 73
Semarang 50139
Telp. : (024) 3520484, 3520486
Fax. : (024) 3520485

Perihal : Persetujuan Ijin Penelitian

Menunjuk surat Universitas Islam Indonesia Nomor 286/Ka.ProdiMnj/10/Prodi.Mj/II/2023 tanggal 07 Februari 2023 perihal Permohonan Izin Magang, bersama ini kami sampaikan penjelasan sebagai berikut :

1. Kami dapat menyetujui permohonan tersebut sepanjang pada hal - hal yang sifatnya dapat dipublikasikan dan tidak berkaitan dengan rahasia bank serta tidak mengganggu kegiatan operasional serta yang bersangkutan harus mematuhi protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh Bank Mandiri. Metode Penelitian adalah Praktik Kerja Lapangan.
Persetujuan tersebut diberikan kepada :

No	Nama	NIM	Program Studi
1	Devita Omayya Sherlyanti	20311200	S1, Manajemen

2. Sehubungan hal tersebut diatas, kepada mahasiswa yang bersangkutan diminta agar :
 - a. Menandatangani **surat pernyataan di atas materai** (terlampir) untuk tunduk pada ketentuan Bank Mandiri dan ketentuan tentang kerahasiaan Bank sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Surat pernyataan agar diserahkan ke Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Wilayah VII - Semarang Jl. Pemuda No.73 Semarang.
 - b. Melaksanakan Penelitian di **PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, Area Yogyakarta – Jl. Jenderal Sudirman No. 32 Yogyakarta mulai tanggal 01 Maret 2023 – 01 Juli 2023.**
 - c. Semua data/ informasi yang diperoleh semata - mata untuk perkembangan ilmu pengetahuan dan kepentingan akademik serta tidak diterbitkan/ dipublikasikan tanpa persetujuan tertulis dari PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Data yang diberikan bersifat umum yang telah dipublikasikan.
 - d. **Menyerahkan 1 (satu) hardcopy dan softcopy hasil penelitian** ke Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Wilayah VII - Semarang Jl. Pemuda No.73 Semarang, paling lambat satu bulan setelah penelitian selesai.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,
PT BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk.
REGION VII / JAWA 2


Bambang Kuswidiarto
Vice President