

Analisis Tingkat Pengetahuan Digital Banking Pada Pengguna Aplikasi Livin' by Mandiri
(Studi Kasus pada Mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pattimura Angkatan 2022–2024)

Jolen Tuarissa^{1*}, Jozef Richy Pattiruhu^{2*}, Hanifa Bennu Nur³
¹⁻³Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pattimura

Article Info	ABSTRAK
<i>Article history:</i> Received Aug, 2026 Revised Aug, 2026 Accepted Aug, 2026	Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi layanan perbankan dari sistem konvensional menuju layanan berbasis digital. Salah satu bentuk layanan tersebut adalah aplikasi Livin' by Mandiri yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai aktivitas perbankan secara cepat, praktis, dan fleksibel melalui perangkat digital. Namun, tingginya penggunaan layanan digital banking tidak selalu menunjukkan bahwa pengguna memiliki tingkat pengetahuan yang memadai mengenai layanan yang digunakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan tingkat pengetahuan digital banking pada mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pattimura angkatan 2022–2024 pengguna aplikasi Livin' by Mandiri. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Populasi penelitian berjumlah 360 mahasiswa pengguna Livin' by Mandiri, sedangkan sampel sebanyak 78 responden ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner menggunakan Google Form. Analisis data menggunakan statistik deskriptif dengan melihat nilai rata-rata (mean). Instrumen penelitian terlebih dahulu diuji melalui uji validitas dan reliabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan digital banking mahasiswa pengguna aplikasi Livin' by Mandiri berada pada kategori sangat tinggi, dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,21. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki tingkat pengetahuan yang sangat baik mengenai layanan digital banking dalam penggunaan aplikasi Livin' by Mandiri.
<i>Kata Kunci:</i> Tingkat Pengetahuan, Digital Banking, Livin' by Mandiri, Mahasiswa, Universitas Pattimura.	
<i>Keywords:</i> Knowledge Level, Digital Banking, Livin' by Mandiri, Students, Pattimura University	
	ABSTRACT This study aims to determine and describe the level of digital banking knowledge among students of the Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Pattimura University (classes of 2022–2024) who use the Livin' by Mandiri application. The study employs a quantitative approach with a descriptive method. It focuses on a single variable: the level of digital banking knowledge. The population consists of 360 students using the Livin' by Mandiri application, with a sample size of 78 respondents determined using Slovin's formula at a 10% margin of error. Data collection was conducted via a questionnaire distributed through Google Forms. The obtained data were analyzed using descriptive statistics, specifically by examining the mean score to categorize the respondents' knowledge levels. The research instrument underwent validity and reliability testing prior to use. The results indicate that the level of digital banking

knowledge among Management Study Program students at the Faculty of Economics and Business, Pattimura University (classes of 2022–2024) who use the Livin' by Mandiri application falls into the "very high" category, with an overall mean score of 4.21. These findings demonstrate that the students possess an excellent level of knowledge regarding digital banking in the context of using the Livin' by Mandiri application. Thus, the study confirms that the digital banking knowledge level of students using the Livin' by Mandiri application is in the very high category.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Corresponding Author:

Name: Jolen Tuarissa

Institution: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pattimura

Email: jolentuarissa253@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor perbankan. Transformasi digital mendorong lembaga perbankan untuk mengembangkan layanan yang mampu memberikan kemudahan, kecepatan, efisiensi, dan fleksibilitas kepada nasabah. Perubahan tersebut ditandai dengan semakin berkurangnya ketergantungan masyarakat terhadap layanan perbankan konvensional dan meningkatnya pemanfaatan layanan perbankan berbasis digital.

Digital banking memungkinkan masyarakat melakukan berbagai aktivitas perbankan melalui perangkat elektronik yang terhubung dengan internet. Nasabah tidak lagi harus datang secara langsung ke kantor bank untuk melakukan transaksi tertentu karena berbagai layanan dapat diakses melalui smartphone. Kondisi tersebut menyebabkan layanan digital banking semakin menjadi bagian dari aktivitas keuangan masyarakat.

Salah satu bentuk layanan perbankan digital yang berkembang di Indonesia adalah aplikasi Livin' by Mandiri yang dikembangkan oleh Bank Mandiri. Aplikasi tersebut menyediakan berbagai layanan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa dan paket data, pembayaran menggunakan QRIS, serta berbagai transaksi keuangan lainnya. Kehadiran layanan tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi secara cepat dan praktis.

Mahasiswa merupakan salah satu kelompok masyarakat yang relatif aktif dalam menggunakan teknologi digital. Karakteristik mahasiswa sebagai generasi yang terbiasa dengan smartphone dan internet menjadikan kelompok ini sebagai pengguna potensial layanan digital banking. Dalam kehidupan sehari-hari, mahasiswa dapat menggunakan layanan perbankan digital untuk memenuhi kebutuhan transaksi, baik untuk keperluan akademik maupun kebutuhan pribadi.

Meskipun demikian, kemampuan menggunakan teknologi tidak selalu menunjukkan tingkat pengetahuan yang sama. Pengguna dapat saja terbiasa menggunakan suatu aplikasi tetapi belum memahami secara menyeluruh fungsi, manfaat, fitur, prosedur penggunaan, maupun aspek keamanan layanan tersebut. Oleh sebab itu, tingkat pengetahuan pengguna menjadi penting untuk dikaji karena pengetahuan yang baik dapat mendukung pemanfaatan layanan digital banking secara lebih efektif dan aman.

Berdasarkan pengamatan awal dalam penelitian, terdapat sekitar 360 mahasiswa Program Studi Manajemen angkatan 2022–2024 yang menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri. Penggunaan aplikasi tersebut mencakup berbagai aktivitas seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa dan paket data, serta transaksi non-tunai lainnya.

Penelitian terdahulu yang dikaji dalam skripsi menunjukkan bahwa penelitian mengenai digital banking lebih banyak membahas literasi keuangan digital, minat penggunaan, preferensi,

kepercayaan, dan kemudahan penggunaan. Penelitian Ramadhan et al. (2021) mengkaji tingkat pengetahuan digital banking mahasiswa, tetapi tidak secara khusus berfokus pada aplikasi tertentu. Sementara itu, penelitian Ristiana dan Widyastuti (2022), Fitri Yenti et al. (2023), serta Puteri et al. (2024) lebih berfokus pada hubungan atau pengaruh literasi, pengetahuan, kepercayaan, dan kemudahan terhadap penggunaan maupun preferensi layanan perbankan digital.

Berdasarkan kondisi tersebut, masih terbatas penelitian yang secara khusus mendeskripsikan tingkat pengetahuan mahasiswa terhadap penggunaan aplikasi Livin' by Mandiri. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat pengetahuan digital banking mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pattimura angkatan 2022–2024 pengguna aplikasi Livin' by Mandiri.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Digital Banking*

Digital banking merupakan layanan perbankan berbasis teknologi yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi serta melakukan berbagai aktivitas dan transaksi keuangan melalui perangkat digital. Digital banking memberikan kemudahan bagi pengguna karena layanan dapat diakses secara lebih fleksibel tanpa harus bergantung pada keberadaan kantor cabang.

2.2 *Livin' by Mandiri*

Livin' by Mandiri merupakan aplikasi layanan perbankan digital yang dikembangkan oleh Bank Mandiri. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur transaksi yang dapat digunakan nasabah melalui perangkat smartphone. Dalam penelitian ini, Livin' by Mandiri diposisikan sebagai objek yang digunakan untuk melihat tingkat pengetahuan mahasiswa mengenai layanan digital banking.

2.3 *Konsep Pengetahuan*

Pengetahuan merupakan hasil proses belajar, pengalaman, pengamatan, serta informasi yang diterima individu. Pengetahuan tidak hanya berkaitan dengan kemampuan mengingat informasi, tetapi juga mencakup kemampuan memahami dan menggunakan informasi tersebut. Notoatmodjo (2014) menjelaskan bahwa tingkat pengetahuan dapat mencakup beberapa tahapan kognitif, yaitu tahu, memahami, aplikasi, analisis, sintesis, dan evaluasi.

Dalam penelitian ini, pengetahuan digital banking diukur melalui enam indikator, yaitu pengetahuan mengenai pengertian digital banking, fitur digital banking, cara penggunaan digital banking, manfaat digital banking, keamanan digital banking, dan jenis-jenis digital banking. Keenam indikator tersebut merupakan bagian dari pengukuran satu variabel, yaitu tingkat pengetahuan digital banking.

2.4 *Technology Acceptance Model*

Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan Davis (1989) menjelaskan penerimaan teknologi melalui persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Dalam penelitian ini, TAM tidak diuji sebagai variabel tersendiri dan tidak digunakan untuk menguji hubungan antarvariabel. TAM hanya digunakan sebagai landasan teoritis untuk membantu menjelaskan bahwa pemahaman mengenai manfaat, fitur, dan kemudahan suatu teknologi dapat mendukung penerimaan teknologi tersebut.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kuantitatif digunakan karena data penelitian berbentuk angka yang diperoleh melalui jawaban responden dan kemudian dianalisis secara statistik. Metode deskriptif digunakan karena penelitian berfokus pada penggambaran tingkat pengetahuan digital banking tanpa menguji hubungan sebab-akibat antarvariabel. Objek penelitian adalah tingkat pengetahuan digital banking pada mahasiswa

pengguna aplikasi Livin' by Mandiri. Subjek penelitian adalah mahasiswa aktif Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pattimura angkatan 2022–2024.

Populasi penelitian berjumlah 360 mahasiswa pengguna aplikasi Livin' by Mandiri. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh sebanyak 78 responden. Kriteria responden adalah mahasiswa aktif Program Studi Manajemen, menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri, dan pernah melakukan transaksi melalui aplikasi tersebut. Data penelitian merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan Google Form. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert dengan lima alternatif jawaban, yaitu skor 1 sampai 5. Analisis data menggunakan statistik deskriptif dengan menghitung nilai rata-rata (mean) jawaban responden. Interpretasi tingkat pengetahuan dilakukan berdasarkan rentang skor: 4,20–5,00 sangat tinggi; 3,40–4,19 tinggi; 2,60–3,39 sedang; 1,80–2,59 rendah; dan 1,00–1,79 sangat rendah. Sebelum dilakukan analisis, instrumen diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment, sedangkan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

Penelitian melibatkan 78 responden yang berasal dari mahasiswa Program Studi Manajemen angkatan 2022, 2023, dan 2024. Masing-masing angkatan terdiri atas 26 responden atau 33,3%. Dengan demikian, distribusi responden berdasarkan angkatan berada dalam kondisi seimbang.

Berdasarkan frekuensi transaksi, sebanyak 12 responden (15,4%) melakukan transaksi kurang dari 5 kali per bulan, 45 responden (57,7%) melakukan transaksi 5–15 kali per bulan, sedangkan 21 responden (26,9%) melakukan transaksi lebih dari 15 kali per bulan. Mayoritas responden merupakan pengguna dengan frekuensi transaksi 5–15 kali per bulan.

4.2 Uji Validitas

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh 16 item pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel sebesar 0,223. Nilai korelasi item berada pada rentang 0,299 sampai 0,836. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

4.3 Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,899 untuk 16 item pernyataan. Nilai tersebut lebih besar daripada batas 0,60. Dengan demikian, instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan memiliki konsistensi internal yang sangat baik.

4.4 Analisis Tingkat Pengetahuan Digital Banking

Hasil statistik deskriptif menunjukkan variasi jawaban pada setiap item. Beberapa item positif memperoleh skor tinggi, sedangkan beberapa item yang bersifat negatif memperoleh skor lebih rendah. Nilai rendah pada item negatif tidak secara otomatis menunjukkan rendahnya pengetahuan karena rendahnya skor menunjukkan kecenderungan responden menolak pernyataan yang salah.

Item	Mean	Kategori
TP1a	4,40	Sangat Tinggi
TP1b	4,23	Sangat Tinggi
TP1c	2,28	Rendah
TP2a	4,27	Sangat Tinggi
TP2b	2,22	Rendah
TP2c	4,00	Tinggi

TP3a	4,15	Tinggi
TP3b	2,92	Sedang
TP4a	4,40	Sangat Tinggi
TP4b	4,33	Sangat Tinggi
TP5a	4,31	Sangat Tinggi
TP5b	3,01	Sedang
TP5c	4,18	Tinggi
TP6a	4,28	Sangat Tinggi
TP6b	2,37	Rendah
TP6c	4,17	Tinggi

Secara keseluruhan, tingkat pengetahuan digital banking mahasiswa memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,21 sehingga termasuk dalam kategori sangat tinggi. Nilai tersebut menjadi dasar utama dalam menentukan kategori tingkat pengetahuan mahasiswa.

4.5 Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan digital banking mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pattimura angkatan 2022–2024 pengguna Livin' by Mandiri berada pada kategori sangat tinggi, dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,21. Temuan tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa tidak hanya menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri untuk melakukan transaksi, tetapi juga memiliki pemahaman yang baik mengenai layanan digital banking.

Pada aspek pemahaman konsep digital banking, responden menunjukkan tingkat pengetahuan yang baik. Hal tersebut tercermin dari nilai mean TP1a sebesar 4,40 dan TP1b sebesar 4,23. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa memahami digital banking sebagai bentuk layanan perbankan berbasis teknologi yang memberikan kemudahan akses dalam melakukan aktivitas keuangan.

Pada aspek fitur layanan, TP2a memperoleh mean sebesar 4,27 dan TP2c sebesar 4,00. Hal tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki pengetahuan yang baik mengenai keberagaman fungsi layanan dalam aplikasi digital banking. Sementara itu, TP2b yang merupakan pernyataan negatif memperoleh mean 2,22. Rendahnya skor pada pernyataan tersebut menunjukkan bahwa responden cenderung menolak pernyataan yang keliru mengenai keterbatasan fungsi Livin' by Mandiri.

Pada aspek cara penggunaan, TP3a memperoleh mean sebesar 4,15, sedangkan TP3b memperoleh mean 2,92. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki pemahaman yang baik mengenai prosedur penggunaan digital banking. Pada pernyataan negatif, skor yang lebih rendah menunjukkan kecenderungan responden untuk tidak menyetujui informasi yang tidak sesuai.

Aspek manfaat memperoleh respons yang sangat baik. TP4a memperoleh mean 4,40 dan TP4b memperoleh mean 4,33. Temuan ini menunjukkan bahwa mahasiswa memahami manfaat digital banking, khususnya dalam memberikan kemudahan dan fleksibilitas dalam melakukan transaksi keuangan.

Aspek keamanan juga menunjukkan hasil yang baik. TP5a memperoleh mean 4,31 dan TP5c sebesar 4,18. Namun, item TP5b memperoleh mean 3,01 karena pernyataan tersebut berkaitan dengan pemberian PIN atau password kepada orang lain. Temuan tersebut perlu dipahami secara hati-hati karena pernyataan bersifat negatif.

Pada aspek jenis-jenis digital banking, TP6a memperoleh mean 4,28 dan TP6c sebesar 4,17, sedangkan TP6b memperoleh mean 2,37. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki pemahaman yang baik mengenai bentuk dan fungsi layanan perbankan digital.

Secara keseluruhan, variasi nilai pada masing-masing indikator tidak mengubah kesimpulan utama penelitian karena seluruh indikator tersebut merupakan bagian dari pengukuran satu variabel, yaitu tingkat pengetahuan digital banking. Nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,21 menjadi dasar utama bahwa tingkat pengetahuan mahasiswa berada pada kategori sangat tinggi.

Hasil penelitian dapat dikaitkan dengan konsep pengetahuan yang menjelaskan bahwa pengetahuan terbentuk melalui proses belajar, pengalaman, dan informasi yang diterima individu. Dalam konteks penelitian ini, pengalaman mahasiswa menggunakan Livin' by Mandiri serta lingkungan pendidikan dan digital dapat mendukung terbentuknya tingkat pengetahuan digital banking yang baik.

Temuan penelitian juga dapat dikaitkan dengan Technology Acceptance Model (TAM). Pengetahuan yang baik mengenai manfaat dan kemudahan penggunaan layanan digital banking dapat membantu pengguna membentuk persepsi positif terhadap teknologi. Namun, TAM tidak diuji sebagai variabel dan penelitian ini tidak menguji pengaruh antarvariabel; TAM hanya digunakan sebagai landasan teoritis.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat pengetahuan digital banking mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pattimura angkatan 2022–2024 pengguna aplikasi Livin' by Mandiri berada pada kategori sangat tinggi, dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,21. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki pengetahuan yang sangat baik mengenai layanan digital banking dalam penggunaan aplikasi Livin' by Mandiri. Dengan demikian, tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat pengetahuan digital banking mahasiswa pengguna Livin' by Mandiri telah tercapai.

SARAN

Mahasiswa diharapkan tetap meningkatkan pengetahuan mengenai layanan digital banking, khususnya berkaitan dengan perkembangan fitur, prosedur penggunaan, serta keamanan transaksi digital.

Pihak perbankan, khususnya Bank Mandiri, dapat terus meningkatkan edukasi kepada mahasiswa mengenai pemanfaatan fitur digital banking dan keamanan transaksi sehingga tingkat pengetahuan pengguna dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

Perguruan tinggi dapat menjadikan hasil penelitian sebagai bahan pertimbangan untuk memperkuat edukasi mengenai literasi keuangan dan digital banking dalam lingkungan akademik.

Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain seperti literasi keuangan digital, persepsi manfaat, persepsi kemudahan, kepercayaan, persepsi risiko, kepuasan, maupun minat penggunaan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih Kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas cinta kasihnya Penulis dapat menyelesaikan penulisan artikel ini dengan segala baik. Ucapan Terima kasih kepada Dosen Pembimbing Prof. Dr. Jozef Richy Pattiruhu, S.E., M.Si dan Dr. Hanifa Bennu Nur, S.E., M.M., atas arahan, bimbingan, dan masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan artikel ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Dosen Penguji Sidang Skripsi Dr. Stenly J. Fernandus, S.E., M.Si., CPRM, Bapak Roy Saleky, S.E., M.Si dan Bapak Muhammad Faisal S.E, M.Si, untuk setiap masukan, dan arahan yang sangat berarti dalam penyempurnaan Skripsi hingga Penulisan Artikel ini bisa dibuat dengan baik. Ucapan terima kasih juga Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pattimura Ambon atas dukungan fasilitas dan akses data selama penelitian. Terima kasih kepada semua rekan serta pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam pelaksanaan penelitian ini hingga selesai.

DAFTAR PUSTAKA

- Ar-Rifa'i, F. A., Agustian, M. I., Aulia, K. V., & Aliyana, A. D. (2025). Pemetaan penelitian pembiayaan di Baitul Mal wat Tamwil: Studi bibliometrik VOSviewer dan literature review.
- Bauer, T. (2025). The role of management information systems in driving operational efficiency and innovation.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology.

- MIS Quarterly.
- Deswita, S., & Hidayat, T. (2025). Pengaruh literasi keuangan dan digital terhadap penggunaan mobile banking. *Ekobistek*, 14, 69–76.
- Firmansyah, A., & Suhaimi, A. (2022). Kajian layanan perbankan digital dan perlindungan pengguna.
- Notoatmodjo, S. (2014). Ilmu perilaku kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Puteri, et al. (2024). Pengaruh literasi keuangan dan digital terhadap preferensi bank digital.
- Ramadhan, et al. (2021). Analisis tingkat pengetahuan digital banking pada mahasiswa Politeknik Negeri Medan.
- Ristiana, & Widyastuti. (2022). Analisis pengaruh literasi keuangan digital terhadap minat mahasiswa e-banking.
- Susilowati, et al. (2025). Kajian penggunaan layanan digital banking pada mahasiswa.