

Pengaruh Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease Of Use*) dan Keamanan Aplikasi Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Banking Livin' By Mandiri di Lombok Timur

Nisa Iswandari^{1*}, Susilawati², Danang Prio Utomo³

¹⁻³Universitas Hamzanwadi, Lombok Timur, Indonesia

Corresponding Author's e-mail : nisaiswandari17@gmail.com

ARMADA
JURNAL PENELITIAN MULTIDISIPLIN

e-ISSN: 2964-2981

ARMADA : Jurnal Penelitian Multidisiplin

<https://ejournal.45mataram.ac.id/index.php/armada>

Vol. 04, No. 09 September, 2026

Page: 5513-5521

DOI:

<https://doi.org/10.55681/armada.v4i9.3965>

Article History:

Received: Juli 18, 2026

Revised: Agustus 29, 2026

Accepted: September 18, 2026

Abstract : *This study analyzes the influence of Perceived Ease of Use and Perceived Security on user satisfaction of the Livin' by Mandiri application in East Lombok Regency. The study used a quantitative approach with a cross-sectional survey design. The research sample consisted of 100 respondents selected using a purposive sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using IBM SPSS through validity, reliability, classical assumptions, multiple linear regression, partial test (t), simultaneous test (F), and coefficient of determination. The results showed that Perceived Ease of Use had a positive and significant effect on user satisfaction ($t = 5.350$; $p < 0.001$), as did Perceived Security ($t = 10.322$; $p < 0.001$), with the largest regression coefficient ($\beta = 0.668$). Simultaneously, both variables had a significant effect on user satisfaction ($F = 203.886$; $p < 0.001$). The Adjusted R Square value of 0.804 indicates that the model can explain 80.4% of the variation in user satisfaction. This finding confirms that ease of use and, in particular, perceived security are important factors in increasing user satisfaction with mobile banking services.*

Keywords : *Mobile Banking; Livin' by Mandiri; Perceived Ease of Use; Perceived Security; User Satisfaction.*

Abstrak : Penelitian ini menganalisis pengaruh Perceived Ease of Use dan Perceived Security terhadap kepuasan pengguna aplikasi Livin' by Mandiri di Kabupaten Lombok Timur. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei cross-sectional. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan IBM SPSS melalui uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linear berganda, uji parsial (t), uji simultan (F), dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perceived Ease of Use berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna ($t = 5,350$; $p < 0,001$), demikian pula Perceived Security ($t = 10,322$; $p < 0,001$), dengan koefisien regresi terbesar ($\beta = 0,668$). Secara simultan kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna ($F = 203,886$; $p < 0,001$). Nilai Adjusted R Square sebesar 0,804 menunjukkan bahwa model mampu menjelaskan 80,4% variasi kepuasan pengguna. Temuan ini menegaskan bahwa kemudahan penggunaan dan terutama persepsi keamanan merupakan faktor penting dalam

meningkatkan kepuasan pengguna layanan mobile banking.

Kata Kunci : Mobile Banking; Livin' by Mandiri; Perceived Ease of Use; Perceived Security; Kepuasan Pengguna.

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah mengubah cara masyarakat mengakses berbagai layanan keuangan, termasuk layanan perbankan. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong industri perbankan menghadirkan layanan yang lebih cepat, fleksibel, efisien, dan dapat diakses kapan saja melalui perangkat digital. Perubahan tersebut menandai pergeseran layanan perbankan dari sistem konvensional menuju *digital banking* yang tidak hanya meningkatkan efisiensi transaksi, tetapi juga memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan formal. Sejalan dengan itu, digitalisasi perbankan menjadi salah satu pilar penting dalam mendukung sistem pembayaran nasional dan pengembangan ekosistem keuangan modern di Indonesia (Bank Indonesia, 2024).

Perkembangan layanan digital didukung oleh meningkatnya penggunaan internet di Indonesia. Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menunjukkan bahwa tingkat penetrasi internet nasional pada tahun 2024 mencapai 79,5% dari total populasi, yang menunjukkan semakin luasnya pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat, termasuk layanan *mobile banking* (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2024). Bank Indonesia juga melaporkan bahwa nilai transaksi *digital banking* sepanjang tahun 2024 mencapai Rp67,5 kuadriliun dengan volume transaksi sebesar 21,7 miliar transaksi atau tumbuh 13,2% dibandingkan tahun sebelumnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa layanan perbankan digital telah menjadi bagian penting dalam aktivitas ekonomi masyarakat. Selain itu, Otoritas Jasa Keuangan terus mendorong transformasi digital sektor perbankan sebagai strategi untuk meningkatkan kualitas layanan sekaligus memperluas inklusi keuangan di Indonesia (Otoritas Jasa Keuangan, 2024).

Salah satu bentuk transformasi tersebut adalah aplikasi Livin' by Mandiri yang dikembangkan oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Aplikasi ini menyediakan berbagai layanan keuangan dalam satu platform, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, investasi, hingga pembukaan rekening secara daring. Berdasarkan *Annual Report* Bank Mandiri tahun 2024, jumlah pengguna aktif Livin' by Mandiri telah melampaui 29 juta pengguna dengan frekuensi transaksi digital yang terus meningkat setiap tahun (PT Bank Mandiri (Persero) Tbk., 2024). Capaian tersebut menunjukkan bahwa Livin' by Mandiri merupakan salah satu aplikasi *mobile banking* yang memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas keuangan masyarakat Indonesia. Meskipun jumlah pengguna terus meningkat, keberhasilan suatu aplikasi *mobile banking* tidak hanya ditentukan oleh tingginya tingkat adopsi, tetapi juga oleh kemampuan aplikasi dalam memberikan pengalaman penggunaan yang memuaskan. Berdasarkan data Google Play Store tahun 2026, Livin' by Mandiri memperoleh rating 4,6 dari 5 dengan lebih dari satu juta ulasan pengguna. Namun demikian, masih ditemukan berbagai keluhan, seperti kegagalan login, keterlambatan pengiriman *one-time password* (OTP), transaksi berstatus *pending*, serta gangguan sistem pada waktu tertentu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan jumlah pengguna belum tentu diikuti oleh tingkat kepuasan pengguna yang optimal.

Dalam perspektif perilaku pengguna teknologi, kepuasan pengguna dipengaruhi oleh persepsi terhadap karakteristik sistem yang digunakan. Salah satu model yang banyak digunakan untuk menjelaskan penerimaan teknologi adalah Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis. Model ini menjelaskan bahwa penerimaan suatu teknologi dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan manfaat yang dirasakan. Dalam perkembangan layanan keuangan digital, berbagai penelitian juga menempatkan Perceived Security sebagai faktor penting karena layanan *mobile banking* berkaitan erat dengan perlindungan data pribadi dan keamanan transaksi keuangan (Suardana & Mahyuni, 2024; Almaiah et al., 2023).

Perceived Ease of Use mencerminkan keyakinan pengguna bahwa aplikasi dapat digunakan dengan mudah, memiliki navigasi yang sederhana, dan mampu membantu proses transaksi secara efisien. Sementara itu, *Perceived Security* menunjukkan keyakinan pengguna bahwa aplikasi mampu melindungi data pribadi, akun, dan transaksi dari berbagai ancaman penyalahgunaan maupun kejahatan siber. Pentingnya aspek keamanan semakin meningkat seiring berkembangnya berbagai bentuk kejahatan digital, seperti *phishing*, pencurian data pribadi, penyalahgunaan OTP, dan *malware*. Badan Siber dan Sandi Negara melaporkan bahwa sepanjang tahun 2024 Indonesia masih menghadapi berbagai ancaman siber yang berpotensi memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital (Badan Siber dan Sandi Negara, 2024). Oleh karena itu, kemudahan penggunaan dan keamanan menjadi dua faktor yang diperkirakan berperan penting dalam membentuk kepuasan pengguna layanan *mobile banking*.

Meskipun penelitian mengenai kepuasan pengguna *mobile banking* telah banyak dilakukan, hasil penelitian sebelumnya masih menunjukkan inkonsistensi. Beberapa penelitian menyatakan bahwa *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Security* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, sedangkan penelitian lainnya menunjukkan hasil yang tidak signifikan. Perbedaan tersebut mengindikasikan bahwa hubungan antarvariabel masih dipengaruhi oleh karakteristik responden, objek penelitian, maupun konteks wilayah sehingga masih memerlukan pengujian lebih lanjut. Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu dilakukan di wilayah perkotaan dengan tingkat literasi digital yang relatif tinggi, sedangkan kajian pada wilayah semi-urban masih terbatas. Kabupaten Lombok Timur merupakan salah satu wilayah yang mengalami peningkatan pemanfaatan layanan digital seiring meningkatnya penggunaan internet di Provinsi Nusa Tenggara Barat yang mencapai 68,52% pada tahun 2024 (Badan Pusat Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat, 2024). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masyarakat di wilayah semi-urban semakin aktif memanfaatkan layanan *mobile banking*, sehingga penting untuk mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna pada konteks wilayah tersebut.

Berdasarkan fenomena dan kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan pada konteks penelitian dan kontribusi empiris yang dihasilkan. Penelitian dilakukan pada pengguna aplikasi Livin' by Mandiri di Kabupaten Lombok Timur sebagai wilayah semi-urban yang masih relatif jarang dijadikan objek penelitian mengenai kepuasan pengguna *mobile banking*. Selain itu, penelitian ini menguji secara langsung pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Security* terhadap *User Satisfaction* tanpa melibatkan variabel mediasi, sehingga memberikan gambaran yang lebih sederhana mengenai hubungan antarvariabel. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Security*, baik secara parsial maupun simultan, terhadap *User Satisfaction* pengguna aplikasi Livin' by Mandiri di Kabupaten Lombok Timur. Hasil penelitian diharapkan dapat memperkuat bukti empiris mengenai penerapan Technology Acceptance Model (TAM) pada layanan *mobile banking* serta menjadi masukan bagi PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. dalam meningkatkan kualitas layanan digital yang lebih mudah digunakan, aman, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei cross-sectional untuk menguji pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Security* terhadap *User Satisfaction*. Pengumpulan data dilakukan pada satu periode pengamatan sehingga mampu menggambarkan persepsi responden pada waktu tertentu (Creswell & Creswell, 2017). Populasi penelitian adalah seluruh pengguna aplikasi Livin' by Mandiri di Kabupaten Lombok Timur. Karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, penentuan sampel menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria responden berdomisili di Kabupaten Lombok Timur, merupakan pengguna aktif aplikasi Livin' by Mandiri, serta pernah melakukan transaksi menggunakan aplikasi tersebut. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Lemeshow sehingga diperoleh kebutuhan minimum sebanyak 96 responden. Penelitian ini melibatkan 100 responden untuk meningkatkan kecukupan data.

Data penelitian berupa data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan Google Form. Instrumen penelitian diadaptasi dari penelitian terdahulu dan

terdiri atas enam indikator *Perceived Ease of Use*, tujuh indikator *Perceived Security*, dan delapan indikator *User Satisfaction*. Seluruh indikator diukur menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju). Analisis data dilakukan menggunakan IBM SPSS versi 22 melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), analisis regresi linear berganda, uji parsial (*t-test*), uji simultan (*F-test*), serta koefisien determinasi (*Adjusted R Square*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Security* terhadap *User Satisfaction* pada pengguna aplikasi Livin' by Mandiri di Kabupaten Lombok Timur. Data diperoleh dari 100 responden yang memenuhi kriteria penelitian dan dianalisis menggunakan IBM SPSS melalui uji kualitas instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, serta pengujian hipotesis.

Karakteristik Responden

Sebelum dilakukan analisis, karakteristik responden disajikan untuk memberikan gambaran umum mengenai profil pengguna aplikasi Livin' by Mandiri yang menjadi sampel penelitian. Ringkasan karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Ringkasan Karakteristik Responden (N = 100)

Variabel	Karakteristik Dominan	n (%)
Jenis Kelamin	Perempuan	61 (61,0)
Usia	21-25 tahun	53 (53,0)
Lama Menggunakan	< 1 tahun	63 (63,0)
Frekuensi Pengguna	1-3 kali/bulan	72 (72,0)

Sumber: Data primer diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 1, responden dalam penelitian ini didominasi oleh perempuan (61,0%) yang sebagian besar berusia 21–25 tahun (53,0%). Mayoritas responden telah menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri selama kurang dari satu tahun (63,0%) dan menggunakan aplikasi dengan frekuensi 1–3 kali per bulan (72,0%). Karakteristik tersebut menunjukkan bahwa sampel penelitian didominasi oleh pengguna usia produktif dengan pengalaman penggunaan aplikasi yang relatif baru.

Uji Normalitas dan Reliabilitas

Tabel 2. Ringkasan Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	N	Rentang r Hitung	r Tabel	Sig.	Cronbach's Alpha	Keterangan
Perceived Ease of Use (X ₁)	6	0,799–0,887	0,1966	0,000	0,919	Valid dan Reliabel
Perceived Security (X ₂)	7	0,832–0,939	0,1966	0,000	0,954	Valid dan Reliabel
User Satisfaction (Y)	8	0,820–0,910	0,1966	0,000	0,952	Valid dan Reliabel

Sumber: Hasil olah data SPSS versi 2022 (2026)

Berdasarkan Tabel 2, seluruh item pernyataan pada variabel *Perceived Ease of Use*, *Perceived Security*, dan *User Satisfaction* memiliki nilai *r* hitung yang lebih besar daripada *r* tabel (0,1966) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Selain itu, nilai Cronbach's Alpha masing-masing variabel berada di atas batas minimum 0,70, yaitu sebesar 0,919; 0,954; dan 0,951. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel sehingga layak digunakan sebagai alat pengumpulan data.

Uji Asumsi Klasik

Tabel 3. Ringkasan Hasil Uji Asumsi Klasik

Jenis Uji	Indikator	Hasil	Kriteria	Keterangan
Normalitas	Monte Carlo Sig.	0,164	>0,05	Berdistribusi normal
Multikolinearitas	Tolerance	0,519	>0,10	Tidak terjadi multikolinearitas
	VIF	1,926	<10	Tidak terjadi multikolinearitas
Heteroskedastisitas	Sig. PEOU	0,583	>0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas
	Sig. Perceived Security	0,843	>0,05	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Hasil olah data SPSS versi 2022 (2026)

Berdasarkan Tabel 3, hasil uji normalitas menggunakan pendekatan Monte Carlo menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,164 (>0,05) sehingga residual model regresi berdistribusi normal. Hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai Tolerance sebesar 0,519 (>0,10) dan VIF sebesar 1,926 (<10), sehingga tidak terjadi multikolinearitas antarvariabel independen. Selanjutnya, hasil uji heteroskedastisitas menggunakan metode Glejser menunjukkan nilai signifikansi variabel Perceived Ease of Use sebesar 0,583 dan Perceived Security sebesar 0,843, yang keduanya lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, model regresi memenuhi seluruh asumsi klasik dan layak digunakan untuk pengujian hipotesis.

Analisis Regresi dan Pengujian Hipotesis

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi dan Pengujian Hipotesis

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.899 ^a	0.808	0.804	3.219

Tabel 5. Hasil Analisis Varians (ANOVA) pada Regresi Linear Berganda

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	4224.092	2	2112.046	203.886	0.000 ^b
Residual	1004.818	97	10.359		
Total	5228.910	99			

Tabel 6. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model	Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.180	1.396		1.561	0.122
	X1	0.433	0.081	0.330	5.350	0.000
	X2	0.668	0.065	0.638	10.322	0.000

Sumber: Hasil olah data SPSS versi 2022 (2026)

Hasil analisis regresi menghasilkan persamaan sebagai berikut.

$$Y = 2,180 + 0,433X_1 + 0,668X_2$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa Perceived Ease of Use dan Perceived Security memiliki koefisien regresi positif terhadap User Satisfaction. Artinya, semakin tinggi persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan maupun keamanan aplikasi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna, dengan asumsi variabel lain konstan. Hasil uji parsial (*t-test*) menunjukkan bahwa Perceived Ease of Use memiliki nilai *t* hitung sebesar 5,350 dengan tingkat signifikansi 0,000 (<0,05), sehingga berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction. Selain itu, variabel Perceived Security memperoleh nilai *t* hitung sebesar 10,322 dengan tingkat

signifikansi 0,000 ($<0,05$), yang menunjukkan bahwa variabel tersebut juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction. Dengan demikian, hipotesis pertama (H_1) dan hipotesis kedua (H_2) diterima.

Selanjutnya, hasil uji simultan (*F-test*) menunjukkan nilai F hitung sebesar 203,886 dengan tingkat signifikansi 0,000 ($<0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa Perceived Ease of Use dan Perceived Security secara simultan berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction, sehingga hipotesis ketiga (H_3) diterima. Berdasarkan hasil Model Summary, diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,804, yang menunjukkan bahwa sebesar 80,4% variasi User Satisfaction dapat dijelaskan oleh variabel Perceived Ease of Use dan Perceived Security, sedangkan 19,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Pengaruh Perceived Ease of Use terhadap User Satisfaction

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa variabel *Perceived Ease of Use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction* pada pengguna aplikasi Livin' by Mandiri di Kabupaten Lombok Timur. Hal ini dibuktikan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,433 dengan nilai *t* hitung sebesar 5,350 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 ($<0,05$). Dengan demikian, hipotesis pertama (H_1) diterima. Temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan aplikasi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan setelah menggunakan layanan mobile banking Livin' by Mandiri. Secara teoretis, hasil penelitian ini sejalan dengan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), yang menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi penerimaan teknologi. Pengguna akan lebih mudah menerima suatu sistem apabila sistem tersebut dapat dipelajari, dipahami, dan dioperasikan tanpa memerlukan usaha yang besar. Kemudahan tersebut menciptakan pengalaman penggunaan yang positif sehingga meningkatkan evaluasi pengguna terhadap kualitas layanan yang diterima.

Pada konteks penelitian ini, kemudahan penggunaan Livin' by Mandiri tercermin dari kemudahan responden dalam memahami tampilan aplikasi, mengoperasikan berbagai fitur transaksi, serta menyelesaikan aktivitas perbankan secara cepat dan efisien. Karakteristik tersebut sangat relevan dengan kebutuhan masyarakat yang semakin bergantung pada layanan digital dalam melakukan transaksi keuangan sehari-hari. Bagi pengguna di Kabupaten Lombok Timur, kemudahan akses terhadap layanan perbankan melalui perangkat seluler juga memberikan nilai tambah karena mampu mengurangi ketergantungan terhadap layanan perbankan konvensional yang memerlukan kehadiran secara langsung di kantor cabang. Temuan penelitian ini juga konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Suardana dan Mahyuni (2024), Ramadhan et al. (2024), serta Aristiana et al. (2025), yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan mobile banking. Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan merupakan faktor yang secara konsisten berkontribusi terhadap terbentuknya kepuasan pengguna pada berbagai konteks penelitian. Namun demikian, penelitian ini memberikan kontribusi empiris pada konteks wilayah semi-urban, yaitu Kabupaten Lombok Timur, yang masih relatif jarang menjadi lokasi penelitian mengenai kepuasan pengguna mobile banking.

Dari sisi praktis, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. perlu terus mempertahankan dan meningkatkan kemudahan penggunaan aplikasi Livin' by Mandiri melalui penyempurnaan antarmuka (*user interface*), penyederhanaan navigasi, serta optimalisasi proses transaksi. Upaya tersebut diharapkan mampu memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik sehingga meningkatkan kepuasan pengguna dan mendorong keberlanjutan penggunaan layanan digital.

Pengaruh Perceived Security terhadap User Satisfaction

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *Perceived Security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Hal tersebut dibuktikan melalui nilai koefisien regresi sebesar 0,668 dengan nilai *t* hitung sebesar 10,322 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 ($<0,05$). Dengan demikian, hipotesis kedua (H_2) diterima. Nilai koefisien regresi yang lebih besar dibandingkan variabel *Perceived Ease of Use* menunjukkan bahwa persepsi keamanan merupakan faktor yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna dalam penelitian ini. Hasil

tersebut menunjukkan bahwa rasa aman yang dirasakan pengguna ketika melakukan transaksi melalui aplikasi Livin' by Mandiri menjadi salah satu faktor utama dalam membentuk kepuasan. Dalam layanan mobile banking, keamanan tidak hanya berkaitan dengan perlindungan data pribadi, tetapi juga mencakup keamanan akun, autentikasi pengguna, serta perlindungan terhadap transaksi keuangan. Semakin tinggi keyakinan pengguna bahwa aplikasi mampu menjaga keamanan informasi dan transaksi mereka, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan.

Temuan ini mendukung pandangan Almaiah *et al.* (2023) yang menyatakan bahwa keamanan merupakan determinan penting dalam penggunaan layanan keuangan digital karena berkaitan langsung dengan tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem. Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Suardana dan Mahyuni (2024) serta Tursinah dan Fasa (2024) yang menyimpulkan bahwa persepsi keamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna mobile banking. Konsistensi temuan tersebut menunjukkan bahwa keamanan menjadi aspek yang tidak dapat dipisahkan dari kualitas layanan digital perbankan. Dominannya pengaruh *Perceived Security* pada penelitian ini dapat dipahami karena layanan mobile banking melibatkan aktivitas keuangan yang bersifat sensitif. Pengguna cenderung lebih mempertimbangkan keamanan dibandingkan aspek lainnya ketika melakukan transaksi digital. Oleh karena itu, sistem keamanan yang mampu melindungi data dan transaksi akan meningkatkan kepercayaan pengguna, mengurangi kekhawatiran terhadap risiko penyalahgunaan, serta menciptakan pengalaman penggunaan yang lebih positif.

Implikasi praktis dari temuan ini adalah pentingnya bagi PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. untuk terus memperkuat sistem keamanan aplikasi melalui peningkatan mekanisme autentikasi, perlindungan data pribadi, serta sistem deteksi terhadap aktivitas yang mencurigakan. Langkah tersebut tidak hanya meningkatkan keamanan layanan, tetapi juga berkontribusi dalam mempertahankan tingkat kepuasan pengguna.

Pengaruh Perceived Ease of Use dan Perceived Security secara Simultan terhadap User Satisfaction

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Security* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai *F* hitung sebesar 203,886 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 ($<0,05$), sehingga hipotesis ketiga (H_3) diterima. Selain itu, nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,804 menunjukkan bahwa kedua variabel independen mampu menjelaskan 80,4% variasi kepuasan pengguna, sedangkan 19,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian. Nilai koefisien determinasi yang tinggi menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan yang sangat baik dalam menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Livin' by Mandiri. Dengan demikian, kemudahan penggunaan dan keamanan aplikasi merupakan dua aspek yang berperan penting dalam membentuk pengalaman penggunaan mobile banking.

Hasil penelitian ini memperkuat konsep dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan bahwa karakteristik sistem yang baik akan meningkatkan penerimaan pengguna terhadap teknologi. Dalam konteks layanan mobile banking, penerimaan tersebut tidak hanya dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, tetapi juga oleh keyakinan pengguna terhadap keamanan sistem yang digunakan. Kedua aspek tersebut saling melengkapi sehingga mampu menciptakan pengalaman penggunaan yang positif dan meningkatkan kepuasan pengguna. Temuan penelitian ini juga memberikan kontribusi empiris karena dilakukan pada pengguna aplikasi Livin' by Mandiri di Kabupaten Lombok Timur yang memiliki karakteristik wilayah semi-urban. Sebagian besar penelitian terdahulu dilakukan pada wilayah perkotaan, sedangkan penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dan keamanan tetap menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna pada wilayah dengan karakteristik sosial yang berbeda. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperluas bukti empiris mengenai penerapan *Technology Acceptance Model* pada layanan mobile banking di Indonesia.

Dari sisi praktis, hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pengembangan aplikasi Livin' by Mandiri sebaiknya tidak hanya berfokus pada penambahan fitur baru, tetapi juga pada penyempurnaan kemudahan penggunaan dan peningkatan sistem keamanan secara

berkelanjutan. Kombinasi kedua aspek tersebut akan meningkatkan kualitas pengalaman pengguna sehingga mampu mempertahankan tingkat kepuasan pengguna dalam jangka panjang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Security* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction* pengguna aplikasi Livin' by Mandiri di Kabupaten Lombok Timur. Secara parsial, kedua variabel tersebut terbukti memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan secara simultan *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Security* mampu menjelaskan variasi kepuasan pengguna aplikasi. Di antara kedua variabel tersebut, *Perceived Security* memiliki pengaruh yang lebih dominan, yang menunjukkan bahwa aspek keamanan menjadi faktor penting dalam membangun rasa percaya dan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Temuan ini mendukung relevansi penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM), khususnya dalam menjelaskan penerimaan teknologi pada layanan perbankan digital di wilayah semi-urban.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. disarankan untuk terus meningkatkan kualitas aplikasi Livin' by Mandiri melalui pengembangan fitur yang lebih mudah digunakan, peningkatan sistem keamanan digital, serta pemberian edukasi kepada pengguna terkait keamanan transaksi. Bagi pengambil kebijakan di bidang layanan digital perbankan, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam mendorong peningkatan kualitas dan keamanan layanan keuangan digital. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan wilayah penelitian, menggunakan karakteristik responden yang lebih beragam, serta menambahkan variabel lain seperti *Perceived Usefulness*, *Trust*, *E-Service Quality*, dan *User Experience* guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi *mobile banking*.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan kemudahan yang diberikan sehingga penelitian mengenai pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Security* terhadap *User Satisfaction* pengguna aplikasi Livin' by Mandiri dapat terselesaikan. Ucapan terima kasih disampaikan kepada keluarga, responden penelitian, serta seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, arahan, dan bantuan selama proses penelitian berlangsung. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan kajian teknologi informasi perbankan digital serta menjadi bahan masukan dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi *mobile banking*.

DAFTAR PUSTAKA

- Almaiah, M. A., Al-Otaibi, S., Shishakly, R., Hassan, L., Lutfi, A., Alrawad, M., Qatawneh, M., & Alghanam, O. A. (2023). Investigating the Role of Perceived Risk, Perceived Security and Perceived Trust on Smart m-Banking Application Using SEM. *Sustainability*, 15(13), 9908. <https://doi.org/10.3390/su15139908>
- Aristiana, S. M., Efrata, T. C., & Sarwoko, E. (2025). Analisa kepuasan dan keputusan penggunaan kembali teknologi mobile banking dengan pendekatan TAM. *MBR (Management and Business Review)*, 9(1).
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2024). *Survei Internet Indonesia 2024*. <https://www.apjii.or.id>
- Badan Pusat Statistik Provinsi Nusa Tenggara Barat. (2024). *Statistik Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat 2024*. <https://ntb.bps.go.id/id/publication/2024/09/26/2c6a094e07ce4b541fae55cc/statistik-daerah-provinsi-nusa-tenggara-barat-2024.html>
- Badan Siber dan Sandi Negara. (2024). *Laporan Tahunan Keamanan Siber Indonesia 2024*. <https://www.bssn.go.id>

- Bank Indonesia. (2024a). *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2030*. <https://www.bi.go.id/id/publikasi/kajian/Pages/Blueprint-Sistem-Pembayaran-Indonesia-2030.aspx>
- Bank Indonesia. (2024b). *Laporan Perekonomian Indonesia 2024*. <https://www.bi.go.id>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS* (Edisi ke-9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Lemeshow, S., Hosmer, D. W., Klar, J., & Lwanga, S. K. (1997). *Besar sampel dalam penelitian kesehatan*. Gadjah Mada University Press.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2024). *Statistik Perbankan Indonesia 2024*. <https://www.ojk.go.id>
- PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. (2024). *Annual Report 2024*. <https://www.bankmandiri.co.id>
- Rachmawati, P., & Lukman, H. (2024). The Analysis Of Mobile Banking Acceptance For Traditional Private Bank Customers In Indonesia. *International Journal of Application on Economics and Business*, 2(4), 815–825. <https://doi.org/10.24912/ijaeb.v2i4.815-825>
- Ramadhan, D., Budiarmo, A., & Prihatini, A. E. (2024). Pengaruh Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use Terhadap Actual System Use (Studi pada Pengguna Aplikasi BNI Mobile di Kota Salatiga). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 13(3), 620–628. <https://doi.org/10.14710/jiab.2024.42452>
- Rukmana, A. E., Usman, O., & Kusumaningtyas, D. P. (2025). Pengaruh Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, dan Perceived Security terhadap Behavioral Intention melalui Satisfaction sebagai Variabel Mediasi: Studi Pada Pengguna Bca Mobile Di Daerah Khusus Ibukota Jakarta. *JURNAL ILMIAH EKONOMI, MANAJEMEN, BISNIS DAN AKUNTANSI*, 2(4), 369–377.
- Suardana, I. W. A., & Mahyuni, L. P. (2024). How Ease of Use, Convenience, Risk, Trust, and Security Influence Mobile Banking Usage Through Satisfaction. *International Journal of Social Science and Business*, 8(3), press. <https://doi.org/10.23887/ijssb.v8i3.83987>
- Tursinah, M., & Fasa, M. I. (2024). Analisis Peran Keamanan Data Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Penggunaan Mobile Banking. *Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen Dan Syariah*, 3(3), 481–486. <https://doi.org/10.55883/jiemas.v3i3.87>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Verawati, L., Syaeful Anwar, M., & Afiati, L. (2024). Intention To Use Mobile Banking Application: Empirical Evidence From Indonesia. *The International Journal of Business Review (The Jobs Review)*, 7(1), 29–40. <https://doi.org/10.17509/tjr.v7i1.72773>