



Analisis SWOT Implementasi Penggunaan Aplikasi *Livin' by Mandiri*

Andhi Febisatria
Universitas LIA

Alamat : Jl. Pengadegan Timur Raya No.3, Pengadegan, Kec. Pancoran, Kota Jakarta Selatan, Daerah
Khusus Ibukota Jakarta

Korespondensi : andhi.febisatria@universitaslia.ac.id

ABSTRACT

This study aims to evaluate the implementation of the Livin' by Mandiri application using the SWOT analysis approach (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats). The application represents a digital transformation of Bank Mandiri's banking services, designed to provide easy access and efficiency in financial transactions. Despite offering various advantages such as a wide range of features, a user-friendly interface, and the backing of Bank Mandiri's trusted reputation, the application also faces several challenges, including technical issues, reliance on internet connectivity, and varying levels of digital literacy among users. The research uses a qualitative descriptive approach with a case study method, focusing on active users of the Livin' application. Data were collected through interviews, direct observations, and documentation studies, with data validity ensured through triangulation. The analysis results show that the application has strong growth potential in line with the increasing public interest in digital banking services. To address the existing challenges, strategies are needed to improve security systems, develop innovative features, and collaborate with external parties such as fintech companies. Proper management of internal strengths and external opportunities, along with mitigation of weaknesses and threats, can help strengthen Livin' by Mandiri's position amid the growing competition in digital financial services.

Keyword : Digital Banking, Livin' by Mandiri, SWOT Analysis, Service Strategy, Technological Innovation

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi penggunaan aplikasi *Livin' by Mandiri* dengan pendekatan analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*). Aplikasi ini merupakan bentuk digitalisasi layanan perbankan dari Bank Mandiri yang dirancang untuk memberikan kemudahan akses dan efisiensi dalam transaksi keuangan. Meskipun menghadirkan berbagai keunggulan seperti fitur yang beragam, tampilan antarmuka yang ramah pengguna, dan dukungan dari citra Bank Mandiri sebagai lembaga keuangan terpercaya, aplikasi ini juga menghadapi beberapa kendala, seperti masalah teknis, ketergantungan pada jaringan internet, dan perbedaan tingkat literasi digital pengguna. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan metode studi kasus, berfokus pada pengguna aktif aplikasi *Livin'*. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi langsung, serta studi dokumentasi, dengan keabsahan data diperkuat melalui triangulasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa aplikasi ini memiliki potensi untuk berkembang seiring dengan meningkatnya minat masyarakat terhadap layanan perbankan digital. Menghadapi tantangan yang ada, diperlukan strategi peningkatan sistem keamanan, pengembangan fitur yang inovatif, serta kerja sama dengan pihak eksternal seperti *fintech*. Pengelolaan kekuatan dan peluang yang tepat, disertai dengan mitigasi terhadap kelemahan dan ancaman, dapat mendukung *Livin' by Mandiri* dalam memperkuat posisinya di tengah persaingan layanan keuangan digital.

Kata Kunci: Perbankan Digital, *Livin' by Mandiri*, SWOT, Strategi Layanan, Inovasi Teknologi

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan pengaruh besar pada berbagai bidang, termasuk sektor perbankan. Salah satu wujud nyata dari transformasi digital di dunia keuangan adalah hadirnya aplikasi *mobile banking*. Aplikasi ini memungkinkan nasabah melakukan beragam transaksi keuangan tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Kehadiran *mobile banking* tidak hanya membuat operasional perbankan menjadi lebih efisien, tetapi juga memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna untuk mengakses layanan perbankan kapan pun dan di mana pun (Purwanegara et al., 2014).

Berdasarkan data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK, 2024), terjadi peningkatan transaksi digital banking sebesar 24,4% dibandingkan tahun sebelumnya. Fakta ini mencerminkan bahwa digitalisasi perbankan di Indonesia terus berkembang pesat, didorong oleh meningkatnya penggunaan internet dan perangkat *smartphone*. Bank-bank besar di Indonesia juga terus berinovasi dan bersaing dalam memperkuat layanan digital mereka agar tetap kompetitif di era perbankan modern.

Salah satu aplikasi *mobile banking* yang menunjukkan pertumbuhan pesat adalah *Livin' by Mandiri*, milik PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Setelah mengalami rebranding pada 2021, aplikasi ini hadir dengan tampilan yang lebih modern serta beragam fitur yang lebih lengkap dibandingkan versi sebelumnya. Beberapa fitur unggulannya meliputi pembukaan rekening secara online, transfer uang, pembayaran tagihan, *top-up e-wallet*, pembelian produk digital, hingga layanan investasi seperti reksa dana dan Surat Berharga Negara (SBN) (Bank Mandiri, 2024).

Data dari Bank Mandiri mencatat bahwa jumlah pengguna aktif harian *Livin' by Mandiri* meningkat sebesar 44% pada tahun 2024 dibandingkan tahun 2023 (Bank Mandiri, 2024). Angka ini menunjukkan bahwa aplikasi tersebut berhasil menarik minat masyarakat untuk beralih ke layanan perbankan digital. Namun demikian, masih ada berbagai kendala teknis yang sering dikeluhkan pengguna. Studi dari Prasetyo & Yuniarti (2023) menemukan bahwa beberapa pengguna mengalami gangguan saat jam sibuk, kesulitan saat login, serta keterlambatan pencatatan transaksi. Penelitian lain dari Wibisono et al. (2024) juga mengungkap bahwa meskipun tingkat kepuasan pengguna cukup baik, namun belum sepenuhnya memuaskan, yang menunjukkan masih adanya aspek yang perlu ditingkatkan.

Selain menghadapi tantangan dari dalam, aplikasi *Livin' by Mandiri* juga menghadapi tekanan dari luar, terutama karena meningkatnya persaingan dengan bank-bank digital lainnya. Aplikasi seperti *Jenius*, *blu by BCA Digital*, dan *SeaBank* menambah ketatnya kompetisi dalam layanan keuangan digital (Juniarti & Suyanto, 2022). Bank digital tersebut menawarkan fitur yang sebanding, bahkan dengan pendekatan yang lebih inovatif dan personal (Sihombing & Siregar, 2022). Oleh karena itu, sangat penting bagi Bank Mandiri untuk tidak hanya mengembangkan fitur-fitur aplikasinya, tetapi juga merancang strategi dan keunggulan kompetitif jangka panjang. Menurut data dari Top Brand Award (2024), popularitas *Livin' by*

Mandiri masih tertinggal dibandingkan dengan aplikasi mobile banking lainnya. Berikut adalah data tentang tingkat popularitas *mobile banking* yang ada di Indonesia.

Brand	TBI	Ranking
BCA mobile	51.00%	TOP
BRImo	20.70%	TOP
BNI mobile banking	12.10%	TOP
livin' by mandiri	7.50%	
OCTO Mobile by CIMB	3.40%	
NIAGA	1.90%	
bjbsyariah MOBILE	1.90%	
M Smile	1.50%	
M2U	1.20%	

Sumber: Top Brand Award (www.topbrand-award.com)

Gambar 1. Daftar *Mobile Banking* terpopuler di Indonesia (*Top Brand Award*, 2024)

Data dari *Top Brand Award* (2024) menunjukkan bahwa aplikasi *Livin' by Mandiri* masih belum mampu mengungguli popularitas aplikasi mobile banking lainnya di Indonesia. Aplikasi ini hanya menduduki posisi keempat dalam daftar aplikasi mobile banking terpopuler. Padahal, sebagai salah satu bank terbesar dan paling dikenal di Indonesia, Bank Mandiri seharusnya dapat menjadikan *Livin' by Mandiri* sebagai salah satu brand terdepan dalam layanan digital perbankan. Kondisi ini mencerminkan adanya tantangan persaingan yang signifikan dari aplikasi mobile banking lainnya yang terus berkembang di pasar.

Melihat situasi tersebut, seharusnya aplikasi mobile banking milik Bank Mandiri mampu menjadi salah satu brand unggulan mengingat statusnya sebagai bank ternama. Namun, kenyataannya *Livin' by Mandiri* belum mampu menempati posisi sebagai brand teratas. Selain itu, penelitian sebelumnya oleh Ariyansyah dan Sutabri (2023) juga mengungkapkan bahwa masih terdapat persoalan dalam hal kepuasan pengguna, khususnya terkait kualitas fitur-fitur yang disediakan oleh aplikasi tersebut.

Guna menilai posisi strategis *Livin' by Mandiri* secara menyeluruh, analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) merupakan metode yang relevan. Rangkuti

(2017) menyatakan bahwa analisis SWOT adalah alat perencanaan strategis yang bertujuan mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang berpengaruh terhadap keberhasilan sebuah produk atau organisasi. Dengan memetakan kekuatan dan kelemahan internal serta peluang dan ancaman eksternal, perusahaan dapat merumuskan strategi yang tepat guna menghadapi tantangan pasar yang semakin kompleks (David, 1998). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan aplikasi *Livin' by Mandiri* melalui pendekatan SWOT agar dapat dipahami bagaimana kekuatan dan kelemahan aplikasinya memengaruhi keputusan pengguna. Penelitian ini juga akan mengevaluasi sejauh mana faktor eksternal dapat diantisipasi dan dimanfaatkan oleh pengembang aplikasi.

KAJIAN PUSTAKA

1. *Mobile Banking*

Gitleman (2014) menyatakan bahwa mobile banking atau *M-Banking* merupakan suatu bentuk inovasi layanan yang dikembangkan oleh institusi perbankan, yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan secara digital melalui perangkat seluler seperti smartphone. Layanan ini memberikan kemudahan akses terhadap aktivitas perbankan tanpa terikat oleh waktu dan lokasi. Sementara itu, menurut Laudon & Laudon (2020), *mobile banking* merupakan bagian dari evolusi *e-banking* yang memungkinkan nasabah mengakses berbagai fitur layanan perbankan melalui perangkat mobile. Aplikasi digital ini juga dinilai dapat memperluas jangkauan layanan perbankan kepada masyarakat yang belum tersentuh layanan fisik serta membantu bank dalam menekan biaya operasional.

2. Analisis SWOT

David (1998) mengemukakan bahwa analisis SWOT adalah pendekatan strategis yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) yang dihadapi oleh suatu organisasi, produk, atau strategi tertentu. Menurut Rangkuti (2017), metode ini sangat penting dalam proses penyusunan strategi yang efektif karena mencakup analisis faktor internal dan eksternal. Faktor internal terdiri dari kekuatan dan kelemahan yang dimiliki organisasi atau produk, sementara faktor eksternal mencakup peluang dari lingkungan dan tantangan yang dapat memengaruhi kinerja organisasi.

3. Inovasi Layanan Digital

Kotler & Keller (2016) menekankan bahwa keberhasilan dalam inovasi layanan digital harus disertai dengan upaya membangun kepercayaan konsumen dan

meningkatkan pengalaman pengguna. Keberhasilan aplikasi perbankan digital sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya kualitas layanan digital yang ditawarkan, perlindungan terhadap data nasabah dalam setiap transaksi, serta tingkat kenyamanan dan kepuasan pengguna saat menggunakan aplikasi tersebut.

METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan dengan metode studi kasus. Tujuan dengan metode ini adalah untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai implementasi penggunaan aplikasi *Livin' by Mandiri* melalui analisis SWOT. Pendekatan ini dipilih agar peneliti dapat menginterpretasi fenomena berdasarkan fakta di lapangan, opini pengguna, dan kondisi strategis bank secara mendalam. Metode yang digunakan adalah metode studi kasus, yaitu dengan memfokuskan objek kajian pada satu entitas spesifik, yakni aplikasi *Livin' by Mandiri*, sebagai produk layanan digital dari Bank Mandiri.

2. Sampel Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode non-probability sampling dengan teknik snowball sampling. Teknik ini dilakukan dengan mengumpulkan data secara berantai dari satu responden ke responden lainnya hingga data yang diperoleh dianggap mencukupi atau tidak menghasilkan informasi baru lagi (Cooper & Schindler, 2017). Kriteria partisipan dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Mandiri yang berusia minimal 17 tahun dan telah menggunakan aplikasi *Livin' by Mandiri* secara aktif selama setidaknya satu tahun terakhir.

3. Teknik Keabsahan Data

Guna menjamin validitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, yakni dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber seperti wawancara dengan nasabah, dokumen terkait, dan hasil observasi langsung. Teknik ini bertujuan untuk meningkatkan objektivitas serta kedalaman data yang diperoleh.

4. Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui berbagai metode dalam kerangka triangulasi, guna menjamin keakuratan dan kekayaan data. Teknik-teknik pengumpulan

data meliputi wawancara informal, observasi di lapangan, serta studi terhadap dokumen yang relevan.

5. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik reduksi data untuk menganalisis hasil yang diperoleh. Data yang dikumpulkan melalui wawancara informal akan disaring dan dikelompokkan menjadi tema-tema kecil, yang selanjutnya disimpulkan menjadi tema besar. Menurut Neumann (2014), teknik ini membantu menyederhanakan narasi kompleks menjadi kesimpulan inti, sehingga memudahkan peneliti dalam mencapai tujuan utama dari penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. HASIL

Berdasarkan dari wawancara informal dari 13 partisipan, yang merupakan pengguna aktif dari aplikasi *livin by mandiri*, terdapat beberapa pendapat yang dapat disimpulkan dari wawancara tersebut. Pendapat-pendapat tersebut secara garis besar memiliki maksud dan tujuan yang sama, sehingga peneliti dapat menyimpulkan pendapat tersebut menjadi beberapa tema. Berikut adalah beberapa tema pendapat yang dapat ditarik dari wawancara informal tersebut :

Integrasi layanan lengkap	Kolaborasi dengan fintech dan e-commerce
Pertumbuhan pengguna digital banking	User Interface dan User Experience (UI/UX)
Ketertgantungan pada koneksi internet stabil	Peningkatan literasi digital
Persaingan ketat antar bank dan fintech	Bug dan error sistem
Keamanan sistem	Ancaman keamanan siber
Perubahan regulasi	Kurangnya edukasi digital

Tabel 1. Tabel rangkuman pendapat partisipan

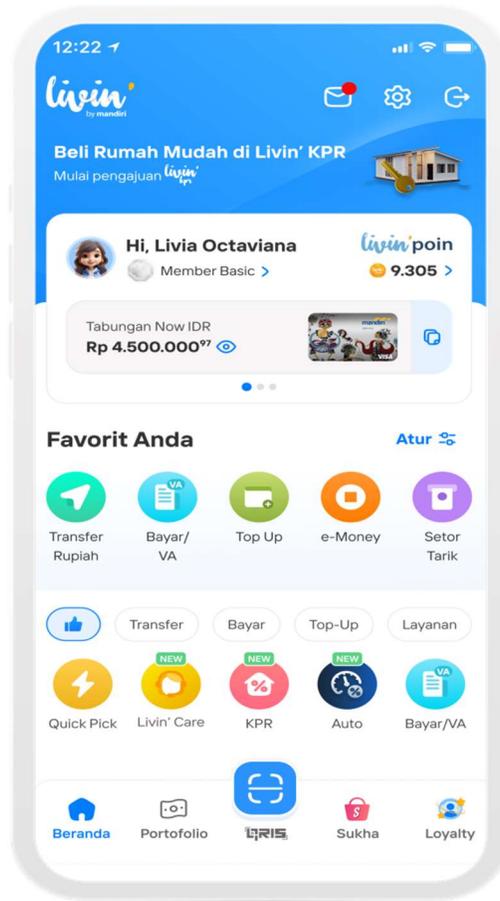
Berdasarkan dari pendapat partisipan yang telah dikumpulkan terdapat beberapa tema yang dapat disimpulkan. Pendapat-pendapat ini merupakan sebuah garis besar dari pendapat yang disampaikan dari masing-masing partisipan. Pendapat ini akan dibagi menjadi tema-tema kecil yang nantinya akan di analisis menggunakan metode SWOT untuk bisa menentukan

strategi yang baik dalam pengembangan aplikasi *Livin by Mandiri*. Berikut ini adalah hasil analisis data yang diklasifikasi berdasarkan dari SWOT

<p>Strength (Kekuatan)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Integrasi layanan lengkap 2. User Interface dan User Experience (UI/UX) 3. Keamanan sistem 	<p>Weakness (Kelemahan)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ketergantungan pada koneksi internet stabil 2. Bug dan error sistem 3. Kurangnya edukasi digital
<p>Oppurtunity (Peluang)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pertumbuhan pengguna digital banking 2. Kolaborasi dengan fintech dan e-commerce 3. Peningkatan literasi digital 	<p>Threats (Ancaman)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Persaingan ketat antar bank dan fintech 2. Ancaman keamanan siber 3. Perubahan regulasi

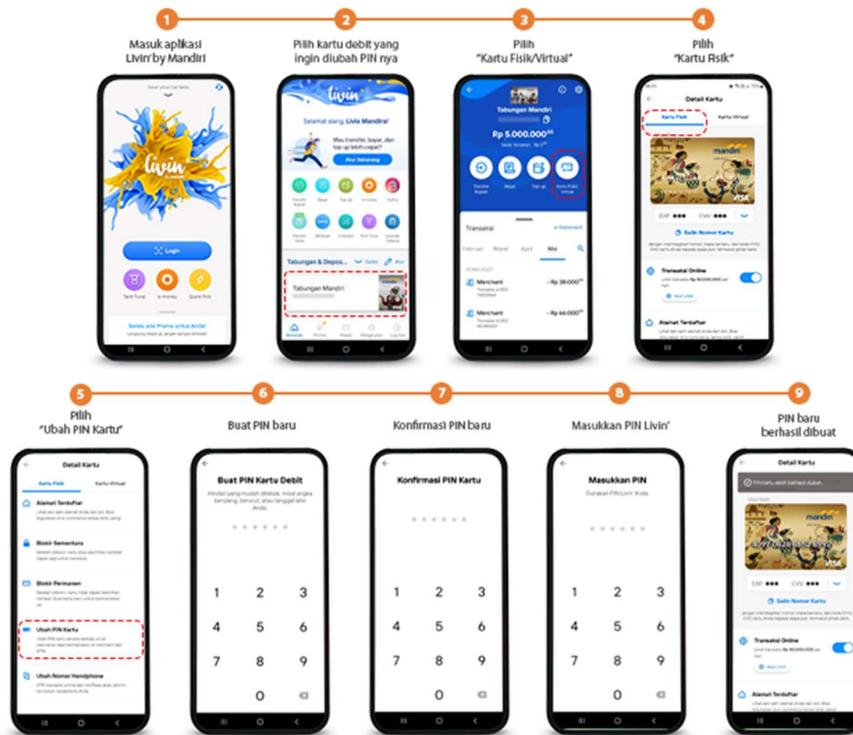
Gambar 2. Matriks Analisis SWOT

Berdasarkan dari pendapat yang telah dilihat dari para partisipan dapat terlihat bahwa kekuatan utama dari aplikasi *Livin by Mandiri* adalah terkait fitur, tampilan dan juga kemandirian aplikasi. Hal tersebut sesuai dengan pengamatan peneliti pada aplikasi *Livin by Mandiri*. Berikut ini adalah hasil pengamatan peneliti pada aplikasi *Livin by Mandiri*.



Gambar 3. Tampilan Aplikasi *Livin by Mandiri*

Gambar 3 mempresentasikan tampilan dari aplikasi *Livin by Mandiri*. Berdasarkan tersebut dapat dilihat bahwa tampilan UI dan UX nya sangat menarik dan juga fitur-fiturnya lengkap dan terintegrasi dengan layanan-layanan lain. Hal tersebut dapat mempermudah pengguna untuk melakukan transaksi dengan berbagai platform pembayaran yang lain. Tampilan dari aplikasi *Livin by Mandiri* sesuai dengan pendapat dari para partisipan yang merupakan pengguna *Livin by Mandiri* yang mengatakan bahwa kekuatan utama aplikasi *Livin by Mandiri* terdapat pada tampilan aplikasi yang menarik serta fitur yang lengkap. Selain itu terdapat keunggulan lain dari aplikasi *Livin by Mandiri* yaitu adanya keamanan yang berlapis. Hal tersebut sesuai dengan data pengamatan peneliti yang melihat tahapan allure dari aplikasi *Livin by Mandiri* dalam bertransaksi. Berikut ini data tahapan alur transaksi menggunakan aplikasi *Livin by Mandiri*.



Gambar 4. Alur Transaksi menggunakan Aplikasi *Livin by Mandiri* (Bank Mandiri, 2024)

Gambar 4 menjelaskan tentang alur transaksi menggunakan aplikasi *Livin by Mandiri*. Berdasarkan dari bagan alur tersebut terlihat bahwa ada beberapa tahapan sebelum pengguna bisa berhasil melakukan transaksi. Jika dilihat lebih rinci ada beberapa tahapan yang mengharuskan pengguna untuk memasukkan kode sandi yang berupa *password* ataupun pin. Berdasarkan hal tersebut dapat terlihat bahwa keamanan saat bertransaksi merupakan hal yang sangat diperhatikan bagi pengembang aplikasi. Pengembang aplikasi menjamin keamanan data

dan juga transaksi dari para pengguna. Hal tersebut sesuai dengan pendapat partisipan mengenai kemandan data transaksi yang menjadi kekuatan utama dari aplikasi *Livin by Mandiri*.

Selain memiliki keuatan, peneliti juga mengidentifikasi kelemahan dari penggunaan aplikasi *Livin by Mandiri*. Kelemahan tersebut antara lain Ketergantungan pada koneksi internet stabil, sering terjadi error sister dan kurangnya edukasi digital. Pendapat dari para partisipan ini sesuai dengan pengamatan dari peneliti tentang aplikasi *Livin by Mandiri* melalui platform *Google Playstore* melalui komentar dari pengguna dan juga rating aplikasi. Berikut ini adalah ulasan dari pengguna aplikasi *Livin by Mandiri* yang ada pada platform *google playstore* .



Gambar 5. Ulasan pengguna aplikasi *Livin by Mandiri* (*Google Playstore*, 2025)

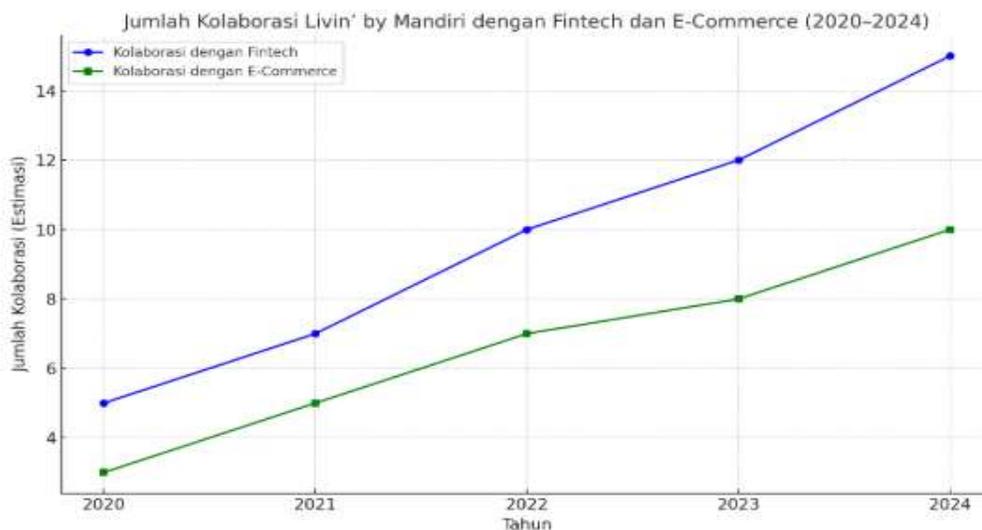
Berdasarkan dari ulasan yang ada platform *Google Playstore* dapat terlihat bahwa masih terdapat keluhan para pengguna mengenai adanya bug dan juga gangguan pada penggunaan aplikasi. Rating aplikasi juga berikasar di angka 3.9 dari 5 yang menunjukkan bahwa para pengguna terlihat kurang puas dengan performa dari aplikasi *Livin by Mandiri*. Hal tersebut juga sesuai dengan hasil penelitian yang dikemukakan oleh Santoso dan Rahmawati (2021) yang mengatakan bahwa aplikasi *Livin by Mandiri* masih sering mengalami bug sistem yang terkadang menyulitkan para pengguna. Selain itu penelitian dari Wibisono et al. (2024) dan Wahyudi et al. (2023) menyatakan hal serupa terkait dengan performa dari aplikasi *Livin by Mandiri*.

Pendapat dari para responden juga menyatakan beberapa peluang yang dapat diidentifikasi. Peluang tersebut terkait dengan suatu dukungan dari pihak eksternal. Peluang yang dapat diidentifikasi berdasarkan dari pendapat dari partisipan antara lain tentang pertumbuhan pesat dari pengguna digital banking, meningkatnya literasi digital di masyarakat dan juga adanya kolaborasi dengan fintech dan juga dan e-commerce. Hal tersebut sesuai dengan pengamatan dari peneliti mengenai pertumbuhan transaksi dari digital banking di Indonesia.



Gambar 6. Grafik Pertumbuhan Nilai Transaksi *Digital Banking* di Indonesia 2021- 2024 (Badan Pusat Statistik, 2024).

Berikut adalah grafik pertumbuhan nilai transaksi *digital banking* di Indonesia dari tahun 2021 hingga 2024. Terlihat adanya peningkatan yang konsisten setiap tahunnya, mencerminkan adopsi yang semakin luas terhadap layanan perbankan digital di masyarakat. Pertumbuhan transaksi ini mencerminkan bahwa adanya peningkatan pengguna dari digital banking yang dapat menjadi peluang dalam penggunaan aplikasi *Livin by Mandiri*. Selain itu terdapat juga data mengenai jumlah kerja sama dengan *e-commerce* dan juga *fintech*. Berikut ini adalah data mengenai jumlah kerjasama *Livin by Mandiri* dengan pihak *fintech* dan *e-commerce*.



Gambar 7. Grafik Pertumbuhan Jumlah Kolaborasi *Livin' by Mandiri* dengan *e-commerce* dan juga *fintech* (Bank Mandiri, 2024).

Berikut adalah grafik jumlah kolaborasi *Livin' by Mandiri* dengan sektor *fintech* dan *e-commerce* dari tahun 2020 hingga 2024. Grafik ini menunjukkan tren peningkatan kolaborasi strategis setiap tahun, yang mencerminkan ekspansi ekosistem digital Bank Mandiri secara berkelanjutan. Melihat Tren ini maka ada peluang yang besar bagi para pengguna untuk dapat menggunakan aplikasi *Livin' by Mandiri*. Menggunakan aplikasi *Livin' by Mandiri* dalam kegiatan sehari-hari tentu akan sangat membantu apabila makin banyak kerjasama yang dijalin oleh *Livin' by Mandiri*. Selain memiliki peluang penggunaan aplikasi *Livin' by Mandiri* juga memiliki beberapa ancaman dalam penggunaannya, utamanya dari pihak pengembang aplikasi. Ancaman-ancaman yang muncul dari penggunaan aplikasi *Livin' by Mandiri* antara lain adalah tentang ancaman dari pesaing, keamanan data dan perubahan regulasi pemerintah tentang perbankan digital. Pendapat dari para partisipan tersebut sesuai dengan pengamatan peneliti yang juga melihat adanya banyak kompetitor yang berasal dari perbankan maupun dari pihak lainya

Aplikasi Mobile Banking	Persentase Pengguna (%)
BCA Mobile	40%
BRImo	27%
Livin' by Mandiri	15%
BNI Mobile Banking	10%
BSI Mobile	5%
Octo Mobile (CIMB Niaga)	2%
BTN Mobile	1%

Tabel 2. Daftar Aplikasi *Mobile Banking* dan jumlah penggunanya yang ada di Indonesia (Goodstats, 2024)

Berdasarkan dari data yang telah dipaparkan terlihat bahwa pesaing dari *Livin' by Mandiri* terlihat cukup banyak dan memiliki persentase pengguna yang banyak. Hal tersebut merupakan ancaman yang nyata dari *Livin' by Mandiri*. Ancaman tersebut juga menyasar pada Bank Mandiri sebagai induk dari aplikasi tersebut. Selain dari segi pesaing ancaman yang dapat diidentifikasi dari pendapat para partisipan adalah mengenai isu keamanan data. Menurut data

dari Bank Mandiri tahun 2024 tercatat ada beberapa kasus yang menyangkut isu tentang keamanan data. Berikut ini adalah data tentang kasus keamanan data tersebut.

No.	Kasus	Waktu Kejadian	Deskripsi Singkat
1	Transaksi Ilegal melalui QRIS	Februari 2024	Transaksi tidak dikenal (Rp1 dan Rp1 juta) melalui <i>merchant</i> QRIS; nasabah mengalami kerugian dan meminta investigasi ke Bank Mandiri.
2	Dugaan Kebocoran Data Nasabah	2024	Beberapa nasabah di Surabaya dan Bali mengalami penyalahgunaan data pribadi, yang diduga bocor dari sistem bank.
3	Serangan Siber pada Dana Pensiun Bank Mandiri	Maret 2024	<i>Hacker</i> mengklaim memiliki 1,3 GB data dan menjualnya di dark web; meskipun bukan langsung dari <i>Livin'</i> , ini terjadi di lingkungan sistem Bank Mandiri.

Tabel 3. Jumlah Pelaporan Kasus tentang Keamanan Data Pengguna (Bank Mandiri, 2024)

Melihat dari data pelaporan kasus keamanan data dari konsumen Bank Mandiri, terlihat bahwa isu keamanan data masih menjadi hal yang serius dengan nilai kerugian yang cukup besar juga. Hal tersebut sesuai dengan pendapat dari para partisipan yang menyatakan bahwa hal tersebut menjadi isu yang sangat penting untuk dibahas. Keamanan data juga menjadi hal yang bisa dikatakan menjadi ancaman yang nyata.

2. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis SWOT yang diperoleh dari pendapat para partisipan, dirumuskan beberapa strategi untuk mendukung pengembangan aplikasi *Livin' by Mandiri*. Strategi-strategi ini disusun dengan mempertimbangkan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang telah diidentifikasi:

2.1 Strategi S-O (*Strength – Opportunity*)

Strategi ini bertujuan untuk memanfaatkan kekuatan internal guna meraih peluang eksternal. Dengan keunggulan berupa fitur yang lengkap, tampilan antarmuka yang *user-friendly*, serta sistem keamanan yang solid, *Livin'* memiliki potensi besar untuk tumbuh di tengah peningkatan jumlah pengguna digital banking. Bank Mandiri dapat mengoptimalkan peluang ini melalui kemitraan strategis dengan fintech dan platform e-commerce, guna menciptakan layanan keuangan yang saling terintegrasi. Selain itu,

dengan meningkatnya literasi digital masyarakat, *Livin* juga dapat menyediakan fitur edukatif dalam aplikasi, seperti panduan investasi, tips pengelolaan keuangan, dan informasi seputar keamanan digital, untuk menarik serta mempertahankan loyalitas pengguna.

2.2 Strategi W-O (*Weakness – Opportunity*)

Strategi ini difokuskan pada cara mengatasi kelemahan internal dengan memanfaatkan peluang dari luar. Beberapa kendala yang dihadapi *Livin* antara lain adalah ketergantungan pada koneksi internet yang stabil, masih ditemukannya bug dalam sistem, serta minimnya pemahaman digital di kalangan pengguna tertentu. Untuk menjawab tantangan ini, Bank Mandiri dapat menyediakan alternatif notifikasi transaksi melalui SMS saat jaringan internet terganggu. Kemitraan dengan perusahaan teknologi juga dapat mempercepat penyempurnaan sistem aplikasi. Selain itu, edukasi digital dapat ditingkatkan melalui kampanye informatif di dalam aplikasi dan media sosial, sehingga mendorong pemahaman dan penggunaan layanan secara lebih optimal.

2.3 Strategi S-T (*Strength – Threat*)

Strategi ini memanfaatkan kekuatan aplikasi dalam menghadapi ancaman dari luar. Kompetisi yang ketat dari bank digital dan *fintech*, serta risiko kejahatan siber dan perubahan regulasi, menjadi tantangan signifikan. *Livin* dapat mengantisipasi hal ini dengan menambahkan fitur inovatif seperti program loyalitas, *cashback*, atau integrasi dengan layanan gaya hidup (misalnya pembelian tiket atau pembayaran transportasi). Dalam hal keamanan, sistem harus terus diperbarui untuk melindungi dari potensi ancaman siber, dengan tetap mempertahankan kemudahan penggunaan. Kepatuhan terhadap peraturan perbankan yang berlaku juga harus menjadi prioritas agar operasional aplikasi berjalan dengan aman dan sesuai hukum.

2.4 Strategi W-T (*Weakness – Threat*)

Strategi ini bersifat defensif dan bertujuan meminimalkan kelemahan internal sekaligus menghadapi ancaman eksternal. Mengingat aplikasi *Livin* masih menghadapi masalah teknis seperti bug serta ketergantungan pada jaringan internet, dan rendahnya literasi digital sebagian pengguna, maka perlu dilakukan langkah mitigasi risiko. Bank Mandiri dapat membentuk tim keamanan siber yang khusus menangani keamanan sistem serta melakukan audit secara berkala. Selain itu, pengembangan versi aplikasi ringan (*lite version*) dapat menjadi solusi untuk pengguna di wilayah dengan akses internet terbatas. Edukasi berkala mengenai kebijakan layanan dan perlindungan data juga penting untuk memastikan pengguna tetap merasa aman dan terinformasikan.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis SWOT terhadap pemanfaatan aplikasi *Livin' by Mandiri*, dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini memiliki sejumlah kekuatan utama, di antaranya kemudahan dalam mengakses layanan perbankan secara digital, kelengkapan fitur yang mendukung berbagai transaksi, serta citra positif Bank Mandiri sebagai lembaga keuangan terpercaya yang turut meningkatkan kepercayaan pengguna. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kelemahan yang perlu diperhatikan, seperti perbedaan tingkat kemampuan pengguna dalam mengadopsi teknologi, serta gangguan teknis yang masih kerap terjadi dan membutuhkan perbaikan.

Aspek peluang, *Livin' by Mandiri* memiliki prospek yang menjanjikan, seiring dengan meningkatnya digitalisasi sektor perbankan dan kecenderungan masyarakat yang semakin mengandalkan layanan *mobile banking*. Penambahan fitur baru dan penguatan sistem keamanan menjadi aspek krusial dalam meningkatkan daya saing aplikasi ini di tengah kompetisi yang semakin ketat. Namun demikian, aplikasi ini juga menghadapi sejumlah ancaman, seperti kompetisi dari aplikasi *mobile banking* lain, potensi serangan siber, serta ketidakpastian regulasi yang dapat mempengaruhi keberlangsungan operasionalnya.

Secara keseluruhan, *Livin' by Mandiri* memiliki potensi untuk terus berkembang apabila kekuatan dan peluang dapat dimanfaatkan secara optimal, serta kelemahan dan ancaman dapat dikelola melalui strategi yang inovatif dan berkelanjutan.

2. SARAN

Merujuk pada temuan penelitian, terdapat beberapa rekomendasi serta implikasi teoritis dan praktis yang dapat disampaikan. Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian manajemen strategis, khususnya dengan mengaplikasikan analisis SWOT pada pengembangan aplikasi *mobile banking*—yang selama ini lebih banyak diteliti dari perspektif kepuasan pengguna. Dengan demikian, pendekatan ini menawarkan sudut pandang baru dalam mengevaluasi dan mengembangkan layanan digital perbankan.

Secara praktis, hasil penelitian ini menunjukkan perlunya pengembangan lebih lanjut pada fitur dan layanan dalam aplikasi *Livin' by Mandiri*. Pengembang aplikasi disarankan untuk terus berinovasi, khususnya dalam hal peningkatan fitur dan penguatan keamanan data, yang menjadi perhatian utama bagi para pengguna. Selain itu, menjalin kolaborasi dengan platform *fintech* dan layanan digital lainnya menjadi strategi penting, mengingat besarnya potensi transaksi lintas platform yang dapat dimanfaatkan.

Penelitian selanjutnya, disarankan agar kajian serupa dilakukan terhadap aplikasi *mobile banking* lainnya, guna memperoleh perbandingan yang lebih komprehensif. Selain itu, cakupan partisipasi sebaiknya diperluas tidak hanya pada pengguna aplikasi, tetapi juga melibatkan pengembang aplikasi dan *regulator*, agar wawasan yang diperoleh lebih beragam dan mendalam dalam mendukung pengembangan aplikasi *Livin' by Mandiri* di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariansyah, B., & Sutabri, T. (2023). Analisis Layanan Aplikasi Livin by Mandiri Menggunakan Framework ITIL V3. *INTECH (Informatika dan Teknologi)*, 4(2), 64-68.
- Bank Mandiri. (2024). *Laporan tahunan dan statistik penggunaan aplikasi Livin' by Mandiri*. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2017). *Business research methods* (12th ed.). McGraw-Hill Education.
- David, F. R. (1998). *Strategic management: Concepts and cases* (7th ed.). Prentice Hall.
- Gitleman, A. (2014). Mobile banking innovation: Enhancing financial services through smartphones. *Journal of Financial Technology*, 9(3), 102-110.
- Goodstats. (2024). *Daftar aplikasi mobile banking dan jumlah penggunaannya di Indonesia*. Goodstats Indonesia.
- 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*, 11(2), 1-13.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management information systems: Managing the digital firm* (16th ed.).
- Neumann, W. L. (2014). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches* (7th ed.). Pearson.
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2024). *Laporan perkembangan transaksi digital banking di Indonesia*. OJK.
- Prasetyo, A., & Yuniarti, D. (2023). Analisis kendala teknis pada aplikasi mobile banking Livin' by Mandiri. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 8(2), 45-58.
- Purwanegara, M. S., Setyawan, A., & Rahmawati, F. (2014). Pengaruh teknologi informasi terhadap layanan perbankan: Studi pada mobile banking. *Jurnal Sistem Informasi*, 10(1), 12-22.
- Rangkuti, F. (2017). *Analisis SWOT teknik membedah kasus bisnis* (Revised ed.). Gramedia Pustaka Utama.
- Santoso, B., & Rahmawati, D. (2021). Analisis performa aplikasi mobile banking Livin by Mandiri: Studi kasus bug sistem dan dampaknya terhadap pengguna. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 12(2), 85-97.
- Sihombing, R., & Siregar, D. (2022). Kompetisi aplikasi mobile banking digital di Indonesia: Studi perbandingan Livin' by Mandiri, Jenius, dan blu by BCA Digital. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Digital*, 5(1), 33-47.
- Top Brand Award. (2024). *Data dan analisis merek aplikasi mobile banking terbaik di Indonesia*. Top Brand Award.
- Wahyudi, F., Prasetyo, H., & Lestari, N. (2023). Evaluasi kualitas aplikasi Livin by Mandiri melalui perspektif pengguna: Fokus pada stabilitas dan kemudahan penggunaan. *Jurnal Sistem Informasi Manajemen*, 9(1), 45-60.
- Wibisono, T., Putra, R., & Nurhadi, S. (2024). Evaluasi kepuasan pengguna aplikasi Livin' by Mandiri: Studi kuantitatif dan kualitatif. *Jurnal Ekonomi Digital*, 7(1), 25-39.