

BAB IV

PENUTUP

IV.1 Simpulan

1. Berdasarkan pembahasan yang sudah ditulis pada Tugas Akhir ini dapat diketahui bahwa perkembangan *digital banking* Bank Mandiri dilakukan dalam rangka mendorong transaksi sekaligus memperkuat efisiensinya dalam mengikuti perkembangan teknologi yang semakin canggih. Digitalisasi menjadi tuntutan bagi Bank Mandiri yang dimana sebelumnya Bank Mandiri harus menggabungkan sistem dari keempat bank pemerintah Indonesia yaitu Bank Ekspor Impor Indonesia, Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, dan Bank Pembangunan Indonesia, lalu dilakukan perubahan dalam lingkungan internal perusahaan guna menciptakan bank digital yang memiliki sifat *agile* atau tangguh, dapat diandalkan atau *reliable*, dan mudah untuk mengikuti keinginan yang dibutuhkan oleh nasabahnya atau *customization*. Terdapat 3 (tiga) strategi yang dilakukan Bank Mandiri dalam upaya pengembangan perkembangan digital yaitu *Digitize Internal Process*, *Memodernisasi E-Channels*, dan *Leverage Digital Ecosystem* yang dimana ketiga pilar tersebut memiliki fokus pengembangan yang sama-sama bertujuan untuk menghasilkan produk inovatif perbankan yang handal dan praktis serta masih merupakan kedalaman kelompok manajemen risiko (*risk management*) dan sistem pengamanan teknologi informasi (*security IT*) yang bagus.
2. Adapun produk dan layanan *digital banking* yang terdapat pada Bank Mandiri terbagi menjadi dua segmen yaitu segmen *retail* dan segmen *wholesale*. Pada segmen *retail* contohnya adalah Mandiri *Online* atau yang saat ini sudah diperbarui namanya menjadi Mandiri *Livin*, Mandiri *SMS*, Mandiri *E-Money* atau uang elektronik Mandiri, Mandiri *Chat Banking* dan Mandiri *QRIS*. Sedangkan pada segmen *wholesale* contohnya adalah *Mandiri Cash Management (MCM)*, *Mandiri Host To Host Payment*, *Modern Channel*, dan *Mandiri Auto Debit*.

3. Bank Mandiri sendiri memiliki visi untuk menjadi bank digital terbesar di Indonesia, sehingga bank ini selalu membuat inovasi-inovasi produk digital guna menghadapi persaingan serta mempertahankan nasabahnya. Salah satu inovasinya adalah adanya program *Application Programming Interface* (API). Mandiri API ini mempermudah kerjasama Bank Mandiri dengan para mitra berplatform digital, baik itu *e-commerce*, *fintech*, *start-up*, dan korporasi lainnya sehingga menunjang pertumbuhan platform digital mitra melalui ketersediaan layanan perbankan yang handal dan jaringan nasabah Bank Mandiri yang luas. Dengan adanya akselerasi transformasi digital Bank Mandiri ini mempengaruhi *fee based income* perusahaan menjadi naik, yang dimana per Oktober 2019, FBI Bank Mandiri mengalami peningkatan sekitar 3,5% secara *year on year* jika dibandingkan dengan periode yang sama dengan tahun sebelumnya atau dalam rupiah tumbuh mencapai Rp 22 triliun. Adapun pencapaian pendapatan pada Bank Mandiri saat ini paling tinggi dihasilkan melalui layanan mesin ATM, mesin EDC, Mandiri *Online* dan *e-commerce*. Hingga akhir 2019, PT Bank Mandiri Tbk memproyeksikan FBI yang berasal dari transaksi bank retail akan mencapai Rp 2,9 triliun. Oleh karena itu, dengan adanya pengaruh yang besar dalam *digital banking* yang dilakukan Bank Mandiri ini maka pihak Bank Mandiri harus terus melakukan inovasi-inovasi produk digital guna memenuhi tingkat kepuasan nasabah serta menghadapi persaingan yang semakin ketat sehingga mampu bertahan pada era ekonomi digital yang sedang berlangsung saat ini.

IV.2 Saran

Berdasarkan atas manfaat yang penulis buat pada bab sebelumnya, maka saran yang dapat disampaikan antara lain :

1. Bagi Bank Mandiri, agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk-produk digital yang telah ada sebelumnya. Karena hal ini mempengaruhi nasabah agar tetap bertahan dalam menggunakan produk dan layanan yang disediakan oleh Bank Mandiri. Selanjutnya, dalam melakukan implementasi akselerasi produk digital, Bank Mandiri harus memperhatikan beberapa strategi yang telah dibahas pada bab sebelumnya antara lain bank harus bekerjasama dengan perusahaan *start-up*, *fintech*, atau korporasi lainnya supaya dapat mendorong perkembangan layanan digital yang handal dan terbaik dalam laman digital Mandiri serta memperoleh jangkauan nasabah yang lebih luas lagi. Selanjutnya, bank juga harus mahir dalam menggunakan *data analytics* agar dapat mendorong eksekusi bisnis mengenai produk perbankan menjadi lebih akurat sehingga dapat meningkatkan profitabilitasnya.
2. Bagi Nasabah, harus selalu melakukan *updating* terhadap produk dan layanan Bank Mandiri yang digunakan agar tidak tertinggal dengan perkembangan digital Bank Mandiri yang semakin canggih dan lebih memiliki banyak keuntungan.
3. Bagi Pembaca, dengan adanya penulisan Tugas Akhir ini menjadi sumber referensi yang dapat menambah wawasan dan pengetahuan pembaca mengenai akselerasi transformasi digital yang terjadi pada Bank Mandiri, pembaca harus pandai dalam memilih informasi berdasarkan sumber yang akurat serta pembaca harus lebih sering membaca informasi mengenai perbankan di Indonesia agar dapat mengetahui mengenai perbandingan antara produk-produk perbankan Bank Mandiri dengan produk pada bank lainnya sehingga menjadi tolak ukur pembaca dalam memilih produk perbankan yang lebih efektif dan efisien serta lebih memiliki banyak manfaat untuk digunakan.