



**TINJAUAN AKSELERASI TRANSFORMASI DIGITAL PT
BANK MANDIRI (PERSERO) TBK**

LAPORAN TUGAS AKHIR

SAMSIAH

1810101017

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2021**



**TINJAUAN AKSELERASI TRANSFORMASI DIGITAL PT
BANK MANDIRI (PERSERO) TBK**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya

SAMSIAH

1810101017

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2021**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Samsiah

NIM 1810101017

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Bekasi, 22 Juni 2021
Yang Menyatakan,



Samsiah

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Samsiah
NIM : 1810101017
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Perbankan dan Keuangan Diploma
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Dengan pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul:

**TINJAUAN AKSELERASI TRANSFORMASI DIGITAL PT BANK
MANDIRI (PERSERO) TBK**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi
Pada tanggal : 7 Juni 2021
Yang menyatakan,



Samsiah

DIGITAL TRANSFORMATION ACCELERATION REVIEW OF PT BANK MANDIRI (PERSERO) TBK

By:

Samsiah

ABSTRACT

Entering the economic 4.0, digital transformation acceleration is one of the most important agenda in industry life in Indonesia, including in the banking industry. Many processes and work activities that were originally carried out conventionally must be radically changed to ensure that the company can adapt and be able to face increasingly strong competitors. For this reason, bankers, whether bank employees or customers concerned with finances institutions, must prepare themselves to face technological changes to a more modern direction. The banking industry must have an innovative strategy to develop digital transactions so that it has a big impact for the company. However, the existence of digital transformation will directly affect banking performance, be it profits or losses. Therefore, banks must also be prepared to face the risks that will occur in the future and develop strategies to overcome these risks. Banks must also prepare a digital roadmap so that the implementation of banking digital transformation can be carried out properly and in a structured manner.

Keywords: Acceleration, Transformation, Digital

TINJAUAN AKSELERASI TRANSFORMASI DIGITAL PT BANK MANDIRI (PERSERO) TBK

Oleh:

Samsiah

ABSTRAK

Memasuki era ekonomi 4.0 membuat akselerasi transformasi digital menjadi salah satu agenda yang sangat penting dalam kehidupan industri di Indonesia, termasuk pada industri Perbankan. Banyak proses dan kegiatan kerja yang semula dilakukan secara konvensional harus diubah secara radikal untuk memastikan bahwa perusahaan dapat beradaptasi serta mampu menghadapi para kompetitor yang semakin kuat. Untuk itu, para pelaku industri perbankan baik itu pegawai bank ataupun nasabah yang bersangkutan dengan lembaga keuangan harus mempersiapkan diri dalam menghadapi perubahan teknologi ke arah yang lebih modern. Adapun industri perbankan harus memiliki strategi yang inovatif guna melakukan perkembangan transaksi digital sehingga memperoleh *impact* yang besar bagi perusahaan. Namun, adanya transformasi digital akan mempengaruhi secara langsung terhadap kinerja perbankan, baik itu berupa keuntungan ataupun kerugian. Oleh karena itu, perbankan juga harus siap menghadapi risiko – risiko yang akan terjadi kedepannya serta menyusun strategi untuk mengatasi adanya risiko tersebut. Bank juga harus menyusun *roadmap* digitalisasi agar pelaksanaan transformasi digital Perbankan dapat terlaksana dengan baik dan terstruktur.

Kata Kunci : Akselerasi, Transformasi, Digital

LAPORAN TUGAS AKHIR

TINJAUAN AKSELERASI TRANSFORMASI DIGITAL BANK MANDIRI

Dipersiapkan dan disusun oleh:

SAMSIAH

1810101017

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal: 22 Juni 2021

Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Drs. Yul Tito Permadhy, MM

Ketua Penguji



Agus Kusmana, SE, MM

Penguji I



Dr. Desmintari, SE, MM

Ketua Jurusan



Kery Utami, SE, M.Si

Penguji II (Pembimbing)



Siti Hidayati, SE., M.M

Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 22 Juni 2021



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450
Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904
Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP TA. 2020/2021**

Pada hari ini Selasa, 22 Juni 2021 telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir bagi Mahasiswa:

Nama : Samsiah
Nomor Induk Mahasiswa : 1810101017
Program Studi : Perbankan dan Keuangan Diploma
Dengan Judul Tugas Akhir sebagai berikut:

**“TINJAUAN AKSELERASI TRANSFORMASI DIGITAL PT BANK
MANDIRI (PERSERO) TBK”**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus/Tidak Lulus* *)

Tim Penguji

| NO. | Dosen Penguji | Jabatan | Tanda Tangan |
|-----|----------------------------|---------------|--------------|
| 1 | Drs. Yul Tito Permadhy, MM | Ketua Penguji | 1 |
| 2 | Agus Kusmana, SE, MM | Penguji 1 | 2 |
| 3 | Kery Utami, SE, M.Si | Penguji 2 **) | 3 |

Catatan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

JAKARTA, 22 JUNI 2021

MENGESAHKAN

A.n. DEKAN

KAPROG PERBANKAN & KEUANGAN D3

Siti Hidayati, SE., M.M.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan. Tugas Akhir ini dilaksanakan sejak bulan April 2021 s/d Juni 2021 dengan judul **“Tinjauan Akselerasi Transformasi Digital PT Bank Mandiri (Persero) Tbk”**. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE, Ak., M.Ak., CA., CSRS. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Terimakasih kepada Ibu Dr. Ni Putu Eka W, SE.,M.Si. Selaku Wakil Dekan Bidang Akademik. Serta terimakasih kepada Ibu Dr. Desmintari, SE.,MM. Selaku Ketua Jurusan Manajemen. Ungkapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Ibu Siti Hidayati, SE., M.M. selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma. Dan tidak lupa penulis sampaikan terima kasih kepada Ibu Kery Utami, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu memberikan saran-saran dan masukan yang sangat bermanfaat dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini.

Disamping itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada kedua Orang Tua serta Keluarga yang selalu memberikan dukungan dan doanya kepada penulis. Tidak lupa penulis juga menyampaikan terima kasih kepada semua teman-teman, sahabat, serta seluruh orang terdekat yang telah sabar mendengarkan segala keluh kesah penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini baik dalam segi teknik penyajian materi maupun pembahasan. Penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Bekasi, 15 Juni 2021

Samsiah

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | iii |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | iv |
| ABSTRAK | v |
| HALAMAN PENGESAHAN | vii |
| BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR | viii |
| PRAKATA | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| I.1 Latar Belakang..... | 1 |
| I.2 Tujuan Tugas Akhir..... | 5 |
| I.3 Manfaat Tugas Akhir..... | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| II.1 Tinjauan Umum Bank | 6 |
| II.2 Sistem Perbankan Digital | 8 |
| II.3 Akselerasi Digital | 12 |
| BAB III PEMBAHASAN | 16 |
| III.1 Perkembangan Digital Banking Di Bank Mandiri..... | 16 |
| III.2 Produk-Produk <i>Digital Banking</i> Di Bank Mandiri | 22 |
| III.3 Produk dan Layanan Digital Bank Mandiri | 22 |
| III.4 Keuntungan Produk dan Layanan Digital Banking | 29 |
| III.5 Inovasi Yang Dilakukan Bank Mandiri Sebagai Akselerasi Transformasi Digital | 34 |

| | |
|-----------------------------|-----------|
| BAB IV PENUTUP | 42 |
| IV.1 Simpulan | 42 |
| IV.2 Saran | 44 |
| DAFTAR PUSTAKA | 45 |
| RIWAYAT HIDUP | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1. Jumlah Pengguna E-Channel Bank Mandiri Per 30 Desember 2020..... | 21 |
| Tabel 2. Kinerja Digital Banking Segmen Retail..... | 32 |
| Tabel 3. Kinerja Digital Banking Segmen Wholesale | 33 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1. Jumlah Konsumen Digital..... | 3 |
| Gambar 2. Transaksi Digital Banking..... | 11 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Perkembangan Digital Banking di Indonesia
- Lampiran 2. Pengguna Mandiri Online
- Lampiran 3. Livin by Mandiri
- Lampiran 4. Mandiri Cash Management
- Lampiran 5. Manajemen Risiko Bank Digital
- Lampiran 6. Langkah –Langkah Menghadapi Risiko Siber
- Lampiran 7. Mandiri QRIS
- Lampiran 8. Matriks Akselerasi Transformasi Digital
- Lampiran 9. Hasil Test Plagiarisme
- Lampiran 10. Surat Pernyataan Mahasiswa Tugas Akhir