



**IMPLEMENTASI TRANSFORMASI DIGITAL DAN INOVASI
PERBANKAN BANK MANDIRI**

LAPORAN TUGAS AKHIR

LUTFI ALFIANSYAH

2010101038

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2023



LAPORAN TUGAS AKHIR

**IMPLEMENTASI TRANSFORMASI DIGITAL DAN INOVASI
PERBANKAN BANK MANDIRI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Ahli Madya**

LUTFI ALFIANSYAH

2010101038

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2023**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Lutfi Alfiansyah

NIM : 2010101038

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

Jakarta, 28 Mei 2023

Yang menyatakan,



Lutfi Alfiansyah

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

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

Nama : Lutfi Alfiansyah
NIM : 2010101038
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Perbankan dan Keuangan Program Diploma
Jenis karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya 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:

**IMPLEMENTASI TRANSFORMASI DIGITAL DAN INOVASI
PERBANKAN BANK MANDIRI**

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 sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 28 Mei 2023

Yang menyatakan,


Lutfi Alfiansyah

LAPORAN TUGAS AKHIR

**IMPLEMENTASI TRANSFORMASI DIGITAL DAN INOVASI
PERBANKAN BANK MANDIRI**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

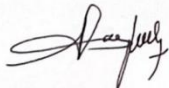
LUTFI ALFIANSYAH
2010101038

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal : 06 Juni 2023
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



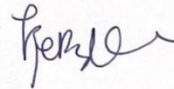
Ardhiani Fadila, S.ST., M.E

Ketua Penguji



Marlina, SE., MM.

Penguji I



Kery Utami, SE., M.Si.

Penguji II (Pembimbing)



Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I., MM

Ketua Jurusan



Kery Utami, SE., M.Si.

Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 6 Juni 2023



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR (PKL)
PERBANKAN DAN KEUANGAN D-III
SEMESTER GENAP TA. 2022/2023**

Hari ini Selasa, tanggal 06 Juni 2023, telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir bagi mahasiswa :

Nama : **Lutfi Alfiansyah**

No.Pokok Mahasiswa : **2010101038**

Program : **Perbankan dan Keuangan D-III**

Dengan judul tugas akhir sebagai berikut :

Implementasi Transformasi Digital dan Inovasi Perbankan Bank Mandiri

Dinyatakan yang bersangkutan **Lulus / Tidak Lulus ***

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Ardhiani Fadila, S.ST., M.E.	Ketua	1. ...
2	Marlina, SE, M.M	Anggota I	2.
3	Kery Utami, SE., M.Si.	Anggota II (**)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 06 Juni 2023

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprod. Perbankan dan Keuangan D-III

Kery Utami, SE., M.Si.

IMPLEMENTASI TRANSFORMASI DIGITAL DAN INOVASI PERBANKAN BANK MANDIRI

By:

Lutfi Alfiansyah

ABSTRACT

In the context of digitalisation and changes in people's habits that are increasingly digital, banking services are required to accelerate the transformation to digital banking. This Final Project aims to find out the implementation and banking innovation of Bank Mandiri. In this Final Project, the author uses literature study data collection techniques by observing various theories and discussions related to information from various sources such as literature, annual reports, and other necessary information. Bank Mandiri is utilising the pandemic as a momentum to increase transactions and expand the network for its digital banking products. The existence of Livin', Kopra, and Smart Branch has a significant impact on Bank Mandiri's fundraising, especially on low-cost funds and fee-based income levels. Bank Mandiri's performance results in 2022 in continuing digital transformation can be said to be successful as seen from the increasing trend in users, number of transactions, and nominal transactions in each digital service. Bank Mandiri was able to increase the CASA ratio and fee-based income from the previous year.

Keyword: Digital Transformation, Digital Services, Banking Innovation

IMPLEMENTASI TRANSFORMASI DIGITAL DAN INOVASI PERBANKAN BANK MANDIRI

Oleh:

Lutfi Alfiansyah

ABSTRAK

Dalam rangka digitalisasi dan perubahan kebiasaan masyarakat yang semakin digital menuntut layanan perbankan untuk mempercepat transformasi ke perbankan digital. Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui implementasi dan inovasi perbankan Bank Mandiri. Dalam Tugas Akhir ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data studi pustaka dengan mengobservasi berbagai teori dan pembahasan yang berkaitan dengan informasi dari berbagai sumber seperti literatur, laporan tahunan, dan informasi lainnya yang diperlukan. Bank Mandiri memanfaatkan pandemi sebagai momentum untuk meningkatkan transaksi dan memperluas jaringan terhadap produk perbankan digitalnya. Keberadaan *Living*, *Kopra*, dan *Smart Branch* memberikan dampak yang signifikan terhadap penghimpunan dana Bank Mandiri, terutama pada dana murah serta tingkat *fee based income*. Hasil kinerja Bank Mandiri pada tahun 2022 dalam melanjutkan transformasi digital dapat dikatakan berhasil dilihat dari tren peningkatan pada pengguna, jumlah transaksi, hingga nominal transaksi pada setiap layanan digitalnya. Bank Mandiri mampu meningkatkan rasio *CASA* dan *fee based income* dari tahun sebelumnya.

Kata kunci: Transformasi Digital, Layanan Digital, Inovasi Perbankan

PRAKATA

Alhamdulillah, Puji serta syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul **“IMPLEMENTASI TRANSFORMASI DIGITAL DAN INOVASI PERBANKAN BANK MANDIRI”**.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini tentunya tidak lepas dari arahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini, yaitu kepada Ibu Dr. Jubaedah Nawir, SE., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ibu Kery Utami, SE., M.Si. selaku Kepala Program Studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma dan dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberi bimbingan, ilmu, saran serta arahan yang sangat berguna bagi penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.

Disamping itu, penulis juga mengucapkan terimakasih kepada orang tua, yaitu Ibu Suwartini dan Bapak Suyatno yang selalu memberikan dukungan serta doa. Kemudian tidak lupa penulis sampaikan terimakasih kepada Ayah Erwin, Bunda Vonny, dan Rr. Velma Lucretia Daniswara yang telah memberi bantuan, dukungan, mendengarkan keluh kesah, kebahagiaan dan membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir, serta kepada Neta, Rama, Fery, Afifah, Haninda, keluarga Gutapea dan teman-teman lainnya yang memberikan semangat dalam menyusun Tugas Akhir.

Dalam penulisan Tugas Akhir penulis menyadari bahwa apabila adanya kesalahan dan kekurangan, untuk itu penulis mohon maaf sebesar-besarnya. Semoga penulisan ini dapat bermanfaat bagi beberapa pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 28 Mei 2023

Lutfi Alfiansyah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR	vi
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Tujuan	3
I.3. Manfaat	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
II.1. Perbankan	5
II.2. Perbankan Digital	8
II.3. Keunggulan dan Kelemahan Layanan Perbankan Digital	11
II.4. Transformasi Digital	12
II.5. Tantangan Transformasi dan Kejahatan Digital Perbankan	13
BAB III METODE PENULISAN	
III.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	15
III.2. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	15
III.3. Teknik Analisis Data	16
BAB IV PEMBAHASAN	
IV.1. Implementasi Bank Mandiri dalam Melanjutkan Transformasi Digital dan Inovasi Perbankan	17
IV.2. Fitur dan Layanan Digital yang Disediakan Bank Mandiri.....	19
IV.3. Evaluasi Penerapan Transformasi Digital Bank Mandiri	33
BAB V PENUTUP	
V.1. Simpulan	44
V.2. Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	46
RIWAYAT HIDUP	48
LAMPIRAN	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Perkembangan Jumlah Bank Umum dan Kantor Bank Umum.....	1
Gambar 2. Perkembangan Jumlah Transaksi Per Triwulan Bank Mandiri.....	17
Gambar 3. Tampilan Aplikasi Livin' by Mandiri	22
Gambar 4. Tampilan Fitur Bayar Livin' by Mandiri	23
Gambar 5. Tampilan Fitur <i>Top-Up</i> Livin' by Mandiri	23
Gambar 6. Tampilan Fitur SUKHA Livin' by Mandiri	24
Gambar 7. Tampilan Fitur Layanan Cabang Livin' by Mandiri	26
Gambar 8. Frekuensi Jumlah Pengguna dan Transaksi <i>E-Channel</i>	34
Gambar 9. Jumlah <i>Fee Based Income</i> Kopra.....	37

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Nominal Transaksi <i>E-Channel</i> Bank Mandiri.....	35
Tabel 2. Jumlah <i>Fee Based Income</i> <i>Living</i> by Mandiri.....	35
Tabel 3. Jumlah Pengguna <i>Kopra</i> Bank Mandiri	36
Tabel 4. Jumlah Transaksi <i>Wholesale</i> Bank Mandiri	36
Tabel 5. Nilai Transaksi <i>Wholesale</i> Bank Mandiri.....	37
Tabel 6. Jumlah Kantor Cabang Bank Mandiri.	38
Tabel 7. Hasil <i>Customer Experience & Service Excellence</i> Layanan Bank Mandiri.....	38
Tabel 8. Jumlah Penggunaan Kertas Kegiatan Operasional Bank Mandiri.	40
Tabel 9. Ringkasan Kinerja Bank Mandiri	40
Tabel 10. Jumlah dan Nilai Rekening Giro Bank Mandiri	41
Tabel 11. Jumlah dan Nilai Rekening Tabungan Bank Mandiri.	42
Tabel 12. Nilai <i>CASA Ratio</i> Bank Mandiri.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Persetujuan Judul Tugas Akhir.

Lampiran 2. Kartu Monitoring