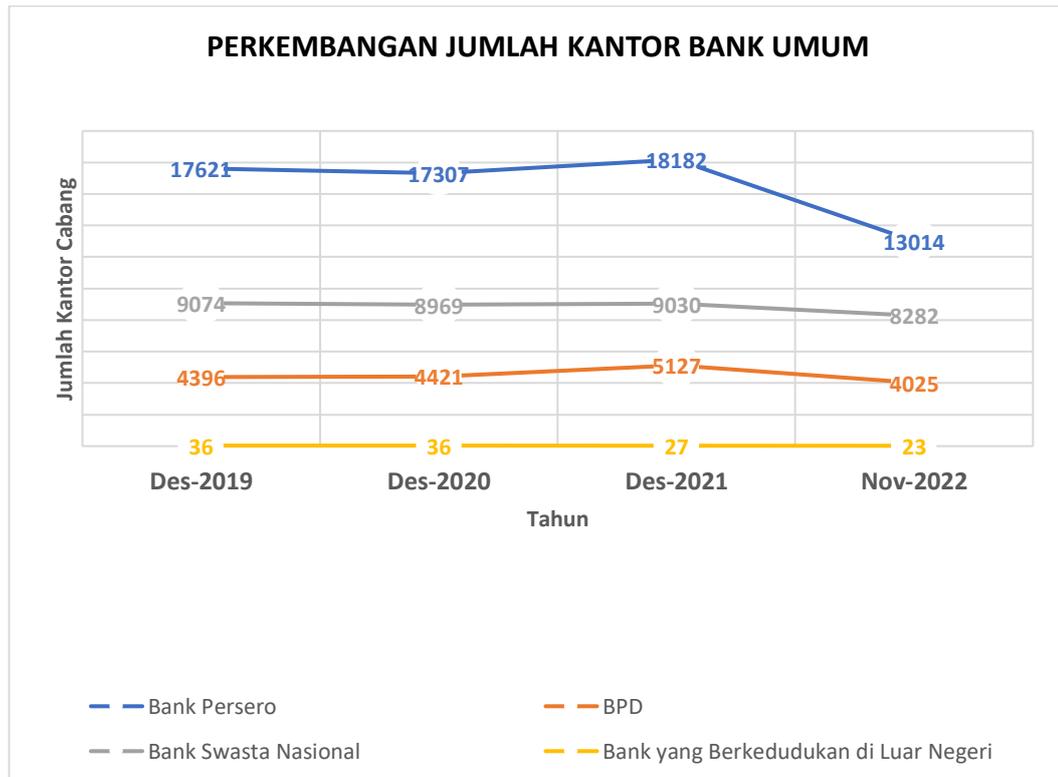


# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat serta bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan, pertumbuhan ekonomi serta memberikan layanan yang berhubungan dengan kegiatan ekonomi masyarakat (Otoritas Jasa Keuangan, 2017). Dalam menjangkau masyarakat bank melakukan beberapa cara, salah satunya yaitu membuka kantor cabang. Banyak bank yang bersaing dalam memperluas jangkauannya dengan memperbanyak atau membuka kantor cabang baru. Namun, ditengah era perkembangan digital, tren penyusutan pada kantor cabang perbankan terus berlanjut. Menurut Statistik Perbankan Indonesia (SPI), jumlah kantor cabang bank umum mengalami penurunan dibandingkan Desember 2021 dengan menutup 7.022 kantor cabang yang semula 32.366 menjadi 25.344 kantor cabang pada November 2022 (Otoritas Jasa Keuangan, 2022a).



Sumber : Statistik Perbankan Indonesia OJK diolah

Gambar 1. Perkembangan Jumlah Bank Umum dan Kantor Bank Umum

Lutfi Alfiansyah, 2023

*IMPLEMENTASI TRANSFORMASI DIGITAL DAN INOVASI PERBANKAN BANK MANDIRI*

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Perbankan dan Keuangan Diploma Tiga

[[www.upnvj.ac.id](http://www.upnvj.ac.id)-[www.library.upnvj.ac.id](http://www.library.upnvj.ac.id)-[www.repository.upnvj.ac.id](http://www.repository.upnvj.ac.id)]

Otoritas Jasa Keuangan mencatat 3.074 kantor cabang bank umum tutup sejak 2015 sampai Maret 2021. Penutupan terjadi akibat peningkatan transaksi digital (CNN Indonesia, 2021). Digitalisasi yaitu, suatu proses pergantian media dari bentuk cetak ke dalam bentuk elektronik (Asaniyah, 2017). Selaras dengan pendapat Marilyn Deegan dalam (Mustofa, 2020) yang mengartikan bahwa digitalisasi merupakan proses pengonversian dari semua bentuk penyajian dokumen cetak atau lainnya ke penyajian dalam bentuk digital.

Pemanfaatan berbagai teknologi di bidang layanan keuangan telah membawa perubahan yang signifikan pada industri perbankan. Selain memberikan peluang yang dapat dimanfaatkan oleh industri perbankan, transformasi digital juga membawa tantangan yang harus dihadapi. Beberapa tantangan tersebut antara lain perlindungan data pribadi dan risiko kebocoran data, risiko investasi teknologi terhadap strategi bisnis, risiko penyalahgunaan teknologi *Artificial Intelligence* (AI), risiko serangan dunia maya, kebutuhan, kesiapan pengaturan kelembagaan yang berfokus pada digital, inklusi keuangan bagi penyandang disabilitas, literasi keuangan digital yang masih lemah, infrastruktur teknologi informasi belum merata di Indonesia dan mendukung kerangka regulasi ([sikapiuangmu.ojk.go.id](http://sikapiuangmu.ojk.go.id) diakses 26 Februari 2023).

Dalam rangka digitalisasi dan perubahan kebiasaan konsumsi masyarakat yang semakin *digital minded* menuntut layanan perbankan yang serba cepat, efisien, aman, mudah diakses dan mendorong untuk mempercepat transformasi ke perbankan digital. Beberapa bank sudah bertransformasi menjadi layanan digital, salah satunya adalah Bank Mandiri. Bank Mandiri berkomitmen penuh dalam implementasi transformasi dan inovasi digital agar tetap kompetitif dan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan.

Dikutip dari *website* resmi Bank Mandiri (Bank Mandiri, 2023) bahwa pada akhir 2019, Bank Mandiri memutuskan menaikkan alokasi belanja modal alias *capital expenditure* (capex) sebesar 30% atau setara Rp2,4 triliun untuk pengembangan layanan digital. Direktur Teknologi Informasi Rico Usthavia Frans mengakui, sejak awal perjalanan Bank Mandiri, yakni bermula dari digabunginya Bank Ekspor Impor Indonesia (Bank Exim), Bank Dagang Negara (BDN), Bank Bumi Daya (BBD), dan Bank Pembangunan Indonesia (Bapindo) pada 31 Juli

1999, memang lekat dengan digitalisasi. Digitalisasi menjadi tuntutan mengingat Bank Mandiri harus menggabungkan sistem dari keempat bank kemudian melakukan transformasi internal demi terciptanya sistem digital perbankan yang tangguh (*agile*), dapat diandalkan (*reliable*) sekaligus mudah dikustomisasi.

Sejak lima tahun terakhir, digitalisasi produk dan layanan keuangan menjadi tuntutan utama bagi industri perbankan untuk memenangkan persaingan. Dengan digitalisasi perbankan menyesuaikan pasar yang menysasar kepada generasi milenial yang merupakan *digital native*, sekaligus membuat ekosistem perbankan semakin efektif dan efisien. Bank Mandiri meyakini bahwa teknologi digital akan terus berlanjut mentransformasi dunia perbankan Indonesia sejalan dengan semakin pesatnya peralihan kegiatan masyarakat ke layanan digital. Hal ini dapat dilihat dari penggunaan produk dan layanan keuangan digital yang meningkat secara signifikan seperti internet dan *mobile banking*.

Hingga Desember 2022, Bank Mandiri diketahui telah menutup 55 kantor cabang dan menggantikannya dengan teknologi *Smart Branch, Livin' by Mandiri*, dan Kopra (Asmaaysi, 2022). Bank Mandiri melakukan penutupan kantor cabang untuk meningkatkan efisiensi kegiatan operasional Bank Mandiri, dengan tujuan meningkatkan transaksi melalui layanan digital dan untuk memudahkan nasabah dalam mengakses layanan Bank Mandiri sehingga dapat beroperasi kapanpun dan dimanapun. Direktur Utama Bank Mandiri Darmawan Junaidi menjelaskan, bahwa langkah transformasi digital ini juga merupakan bagian dari inisiatif Bank Mandiri dalam mendorong peningkatan literasi keuangan digital di Tanah Air.

Dengan demikian, berdasarkan latar belakang diatas maka penulis akan menulis Laporan Tugas Akhir yang berjudul **“Implementasi Transformasi Digital dan Inovasi Perbankan Bank Mandiri”**.

## **I.2 Tujuan**

Adapun beberapa tujuan dari penyusunan Tugas Akhir yang ingin dicapai oleh penulis antara lain:

1. Untuk mengetahui inovasi transformasi digital Bank Mandiri.
2. Untuk mengetahui produk dan layanan digital yang disediakan Bank Mandiri.

3. Mengevaluasi penerapan transformasi dan inovasi digital yang dilakukan Bank Mandiri

### **I.3 Manfaat**

Adapun berbagai manfaat yang penulis harapkan dari penyusunan Tugas Akhir ini antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Laporan Tugas Akhir ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi para pembaca yang ingin mengetahui terkait implementasi transformasi digital dan inovasi perbankan.

2. Manfaat Praktis

Manfaat yang diharapkan secara praktis dari penyusunan Tugas Akhir ini yaitu:

- a. Bagi Perbankan

Laporan Tugas Akhir ini diharapkan dapat membantu perbankan dalam melaksanakan transformasi digital. Sehingga perbankan dapat melakukan pengembangan layanan digital sesuai kebutuhan nasabah.

- b. Bagi Nasabah

Laporan Tugas Akhir ini diharapkan dapat membantu nasabah dalam mengetahui dan dapat beradaptasi dengan layanan digital perbankan serta mendorong literasi keuangan digital nasabah.