

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **V.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada implementasi Bank Mandiri dalam melanjutkan transformasi digital dan inovasi perbankannya, Bank Mandiri memanfaatkan adanya pandemi untuk memaksimalkan perbankan digitalnya. Bank Mandiri meluncurkan layanan *digital banking* seperti *Livin' by Mandiri*, *Kopra* dan *Smart Branch* untuk meningkatkan frekuensi pada transaksi nasabah serta penghimpunan Dana Pihak Ketiga.
2. Fitur dan layanan digital pada Bank Mandiri terus dikembangkan untuk mempermudah kebutuhan transaksi nasabah. Berbagai fitur dan layanan digital *one stop service* yang disediakan Bank Mandiri sudah cukup membantu nasabah dalam mendapatkan solusi finansial hanya dengan menggunakan 1 (satu) aplikasi namun sudah dapat melakukan berbagai transaksi. Tidak hanya dengan layanan aplikasi, Bank Mandiri juga menyediakan *Smart Branch* sebagai layanan cabang untuk membantu sesuai kebutuhan nasabah yang masih membutuhkan bantuan staf.
3. Adapun hasil evaluasi pada masing-masing layanan digital perbankan Bank Mandiri, diantaranya *Livin' by Mandiri*, *Kopra by Mandiri*, dan *Smart Branch*. Pertumbuhan yang terjadi karena adanya transformasi digital perbankan memberikan dampak positif pada peningkatan *fee based income* Bank Mandiri. Hal ini juga membuktikan bahwa fitur dan layanan digital *Livin' by Mandiri* sudah dapat memberikan layanan yang dibutuhkan oleh nasabah. Bank Mandiri mampu meningkatkan rasio *Current Account Saving Account (CASA)*, *fee based income*, laba bersih, dan pendapatan bunga bersih dari tahun sebelumnya terlihat dari bertambahnya persentase jumlah rekening dan nilai transaksi.

## V.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan pada penyusunan tugas akhir ini, maka penulis dapat memberikan beberapa saran, yaitu:

1. Bagi penulis selanjutnya dapat melakukan penelitian atau pengamatan hasil kinerja dan inovasi perbankan dalam melaksanakan transformasi digital sehingga mendapatkan perbedaan hasil kinerja perbankan lainnya
2. Bagi perbankan menjadi bahan pertimbangan dan masukan terhadap pelaksanaan transformasi perbankan digital untuk memperhatikan strategi dan kualitas layanan digital yang sesuai dengan kebutuhan nasabah sehingga dapat meningkatkan profitabilitas serta frekuensi transaksi layanan digital.
3. Bagi masyarakat atau nasabah dapat memanfaatkan layanan digital yang sudah disediakan oleh perbankan digital untuk menangani kebutuhan solusi finansial dan meningkatkan literasi keuangan.