

REVIEW OF BANK MANDIRI'S DIGITAL BANKING TRANSFORMATION AS VALUE DEVELOPMENT FOR CUSTOMERS IN THE INDUSTRIAL REVOLUTION 4.0 ERA

By :

Keisya Salsabila Azahra

ABSTRACT

The development of digital technology and the advent of the Industrial Revolution 4.0 have significantly changed the landscape of the banking industry. Digital transformation is key in responding to the challenges faced by banks to remain relevant and competitive in this increasingly digital era. This final project aims to analyze the digital transformation carried out by Bank Mandiri and how this can be a value development that benefits customers in the Industrial Revolution 4.0 era. To understand customer needs and preferences, this research will involve surveys or interviews with Bank Mandiri customers. This aims to identify problems faced by customers as well as opportunities to develop digital banking services that can increase the value provided to customers. An evaluation of the benefits and challenges obtained by customers from Bank Mandiri's digital transformation will also be carried out. The results of this study will contribute to an understanding of Bank Mandiri's digital banking transformation and how this can improve customer experience and provide added value in the Industrial Revolution 4.0 era. The recommendations provided will also serve as a guide for Bank Mandiri to continue to innovate and strengthen their position in this increasingly digital banking market.

Keywords: digital transformation, digital banking, Bank Mandiri, value development, 4.0 Industrial Revolution.

TINJAUAN TRANSFORMASI *DIGITAL BANKING* BANKMANDIRI SEBAGAI PENGEMBANGAN *VALUE* UNTUKNASABAH DI ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0

Oleh :

Keisya Salsabila Azahra

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital dan munculnya Revolusi Industri 4.0 telah mengubah lanskap industri perbankan secara signifikan. Transformasi digital menjadi kunci dalam menjawab tantangan yang dihadapi oleh bank-bank untuk tetap relevan dan bersaing di era yang semakin digital ini. Tugas akhir ini bertujuan untuk menganalisis transformasi digital yang dilakukan oleh Bank Mandiri dan bagaimana hal ini dapat menjadi pengembangan value yang memberikan manfaat kepada nasabah di era Revolusi Industri 4.0. Untuk memahami kebutuhan dan preferensi nasabah, penelitian ini akan melibatkan survei atau wawancara dengan nasabah Bank Mandiri. Hal ini bertujuan untuk mengidentifikasi masalah yang dihadapi nasabah serta peluang pengembangan layanan perbankan digital yang dapat meningkatkan nilai (value) yang diberikan kepada nasabah. Evaluasi manfaat dan tantangan yang diperoleh nasabah dari transformasi digital Bank Mandiri juga akan dilakukan. Hasil penelitian ini akan memberikan kontribusi dalam pemahaman tentang transformasi digital banking Bank Mandiri dan bagaimana hal ini dapat meningkatkan pengalaman nasabah serta memberikan nilai tambah dalam era Revolusi Industri 4.0. Rekomendasi yang diberikan juga akan menjadi panduan bagi Bank Mandiri untuk terus berinovasi dan memperkuat posisi mereka di pasar perbankan yang semakin digital ini.

Kata Kunci: transformasi digital, digital banking, Bank Mandiri, pengembangan value, Revolusi Industri 4.0.