



**TINJAUAN TRANSFORMASI *DIGITAL BANKING* BANK
MANDIRI SEBAGAI PENGEMBANGAN *VALUE* UNTUK
NASABAH DI ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**KEISYA SALSABILA AZAHRA
2010101062**

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



**TINJAUAN TRANSFORMASI *DIGITAL BANKING* BANK
MANDIRI SEBAGAI PENGEMBANGAN *VALUE* UNTUK
NASABAH DI ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0**

LAPORAN TUGAS AKHIR
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Ahli Madya

KEISYA SALSABILA AZAHRA
2010101062

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 : Keisya Salsabila Azahra

Nim : 2010101062

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

Jakarta, 28 Mei 2023

Yang menyatakan,



Keisya Salsabila Azahra

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

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

Nama : Keisya Salsabila Azahra
Nim : 2010101062
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Perbankan dan Keuangan Jenis
Karya : Laporan Tugas Akhir

Demi 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 Transformasi *Digital banking* Bank Mandiri Sebagai
Pengembangan Value Untuk Nasabah di Era Revolusi Industri 4.0**

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 : Jakarta
Pada tanggal : 29 Januari 2023

Yang menyatakan,



Keisya Salsabila Azahra

LAPORAN TUGAS AKHIR

TINJAUAN BAHAN PEMASARAN SEABANK SEBAGAI APLIKASI
BARU PADA LAYANAN BANK DIGITAL

Dipersiapkan dan disusun oleh:

KEISYA SALSABILA AZAHRA
2010101062

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal : 22 Juni 2023
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Sugianto, SE, MM.
Ketua Penguji



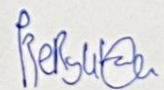
Marlina, SE, MM.
Penguji I



Wahyudi, SE, MM.
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.L., MM
Ketua Jurusan



Kery Utami, SE., M.Si.
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 22 Juni 2023

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* BANK MANDIRI SEBAGAI PENGEMBANGAN *VALUE* UNTUK NASABAH 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.

PRAKATA

Puji dan Syukur penulis panjatkan sebesar-besarnya kepada Allah SWT, atasberkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir (TA) ini dengan lancar dan selesai tepat pada waktunya. Laporan Tugas Akhir (TA) ini dilaksanakan sejak bulan Februari sampai dengan Mei 2023 dengan judul **“TINJAUAN TRANSFORMASI *DIGITAL BANKING* BANK MANDIRI SEBAGAI PENGEMBANGAN *VALUE* UNTUK NASABAH DI ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0”**. Pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan terimakasih untuk beberapa pihak yang ikut serta membantu penulis dalam menyusun tugas akhir, antara lain:

1. Penulis mengucapkan terimakasih kepada Ibu Dr. Jubaedah Nawir, SE.MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
2. Penulis mengucapkan terimakasih kepada Ibu Kery Utami, SE.,M.SI. selaku ketua progam studi Perbankan dan Keuangan Progam Diploma.
3. Penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak Wahyudi, SE.,MM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, arahan, serta bimbingan yang sangat bermanfaat untuk penulis menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.
4. Disamping itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak Sopyan Rukmana dan Ibu Wini Andriani selaku kedua orang tua yang telah memberikan dukungan dan doa.
5. Penulis juga menyampaikan terimakasih kepada Alfriano Farrel Ridhyoza yang telah menemani, memberikan dukungan dan semangat serta kesabaran yang tiada henti untuk mendengarkan segala keluh kesah penulis.
6. Ungkapan terima kasih juga penulis ucapkan kepada teman-teman seperjuangan Perbankan dan Keuangan 2020 dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan dan motivasi kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan, baik dari segi materi maupun penulisan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak yang ingin memberikan saran demi perkembangan positif bagi penulis. Demikian Tugas Akhir ini, berharap semoga penulisan Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, 28 Mei 2023

Keisya Salsabila Azahra

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
LEMBAR PENGESAHAN	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Tujuan Penelitian	2
I.3 Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
II.1 Transformasi Digital banking	4
II.1.1 Definisi dan Konsep Transformasi <i>Digital banking</i>	4
II.1.2 Tren dan Perkembangan <i>Digital banking</i>	5
II.2 Bank Mandiri	10
II.2.1 Profil Bank Mandiri.....	10
II.2.2 Peran Bank Mandiri dalam Industri Perbankan.....	11
II.3 Value untuk Nasabah	14
II.3.1 Konsep Value dalam Layanan Perbankan.....	14
II.3.2 Pentingnya Value untuk Nasabah.....	15
II.4 Era Revolusi Industri 4.0.....	17
II.4.1 Pengertian dan Ciri-ciri Revolusi Industri 4.0.....	17
II.4.2 Dampak Revolusi Industri 4.0 pada Industri Perbankan	19
BAB III METODE PENULISAN	22
III.1 Pendekatan Penelitian	22
III.2 Populasi dan Sampel	22
III.2.1 Populasi.....	22
III.2.2 Sampel.....	22
III.3 Teknik Pengumpulan Data.....	23
III.3.1 Sumber Data.....	23
III.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	23
BAB IV PEMBAHASAN	24
IV.1 Inovasi dan Strategi <i>Digital Banking</i> Bank Mandiri	24

IV.2 Peningkatan Aksebilitas dan Kemudahan Transaksi Bagi Nasabah....	30
IV.2.1 Peningkatan Kualitas Layanan dan Pengalaman Nasabah	31
IV.3 Hubungan Transformasi <i>Digital banking</i> dengan Era Revolusi Industri	
4.0.....	34
BAB V PENUTUP	36
V.1 Simpulan	36
V.2 Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA	42
RIWAYAT HIDUP.....	44
LAMPIRAN.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Proyeksi Pengguna Bank Digital di Indonesia (2021 - 2026).....	5
Gambar 2. Alasan Yang Membuat Tertarik Dengan Bank Digital (2021)	6
Gambar 3. Inisiatif Bank Mandiri Dalam Mendukung Inovasi Digital Melalui Kopra, Livin' dan Smart Branch Sehingga Menjadi Salah Satu Bank Terdepan Dalam Digitalisasi	12
Gambar 4. Diunduh oleh 17 Juta Pengguna Pada Tahun 2022, Pencapaian.....	24
Gambar 5. Bank Mandiri terus berinovasi melalui peluncuran 241 smart branch pada tahun 2022.....	27
Gambar 6. Mendorong Pertumbuhan Transaksi Wholesale Bank Mandiri	28

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pertanyaan Wawancara Informan Kunci
- Lampiran 2 Pertanyaan Wawancara Informan Pendukung
- Lampiran 3 Formulir Persetujuan Judul
- Lampiran 4 Kartu Monitor