

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Asal usul kata "Bank" berasal dari bahasa Italia, yaitu *banque* atau *banca* yang mengartikan "bangku". Pada masa Renaissance di Florence, para bankir melakukan transaksi mereka dengan duduk di meja penukaran uang, berbeda dengan pekerjaan kebanyakan orang yang tidak memungkinkan mereka untuk duduk sambil bekerja. Seiring berjalannya waktu, kondisi dunia perbankan di negara ini telah mengalami banyak perubahan. Perubahan tersebut dipengaruhi oleh perkembangan internal pada dunia perbankan serta pengaruh perkembangan di luar dunia, seperti sektor riil dalam perekonomian, politik, hukum, dan sosial. Era digital telah melekat dalam perubahan gaya hidup masyarakat Indonesia, terutama di industri keuangan seperti perbankan. Dalam menghadapi inovasi digital banking, perubahan ini harus direspons dengan cepat oleh lembaga jasa keuangan agar tetap siap menghadapi perubahan zaman. Saat ini, sektor perbankan sedang mengalami transformasi menuju era digitalisasi. (Sumber: Wikipedia, 2023)

Menurut Mahendra (2022) perkembangan teknologi informasi telah mendorong industri perbankan untuk bersiap menghadapi perubahan dan transformasi. Kini, teknologi informasi telah memasuki era revolusi industri 4.0 yang mengubah cara masyarakat bekerja dan berinteraksi, termasuk sektor perbankan yang dihadapkan pada banyak tantangan. Tantangan ini semakin meningkat dengan hadirnya *financial technology* (*fintech*) dan mitra teknologi dalam beberapa tahun terakhir. Era digital telah mengakar dalam merubah gaya hidup masyarakat Indonesia, terutama dalam industri keuangan seperti perbankan.

Seiring dengan perkembangan ini, beberapa bank swasta dan Bank Pembangunan Daerah (BPD) berencana untuk memperkuat investasi di bidang teknologi. Hal ini direspons oleh meningkatnya kehadiran perusahaan teknologi finansial di beberapa daerah yang menawarkan alternatif transaksi keuangan.

Bank-bank harus meningkatkan layanan digital banking mereka dan mencari peluang dari ekonomi digital serta era revolusi industri 4.0 dan era digital banking 4.0 yang sesuai dengan arahan POJK terbaru, yaitu POJK12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital. (Otoritas Jasa Keuangan, 2018)

Perkembangan yang dilakukan oleh digitalisasi dari tahun ke tahun membuat para pelaku bisnis di industri jasa perbankan memahami dan belajar lebih dalam kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap produk dan layanan perbankan yang terus berkembang. Perbankan mendefinisikan bank sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Persaingan yang ketat di dunia bisnis perbankan mendorong para pelaku bisnis untuk memaksimalkan kinerja perusahaan mereka agar bisa bersaing dalam era digitalisasi saat ini.

Penting bagi bank untuk mengembangkan strategi guna meningkatkan kualitas produk dan layanan yang lebih berkualitas, sehingga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah Menurut Apriyani dan Sunarti (2019) menyatakan bahwa kepuasan nasabah terjadi ketika keinginan dan kebutuhan nasabah terpenuhi dengan baik dan sesuai harapan. Strategi ini akan membuat nasabah merasa senang dan membangkitkan komitmen dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah.

Di era yang disebut globalisasi seperti sekarang ini, persaingan yang sangat ketat diantara perusahaan semakin ketat di pasar domestik maupun internasional. Untuk berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif, perusahaan harus menyediakan produk dan layanan yang berkualitas dan inovatif. Era industri 4.0 menandai persaingan bisnis yang sudah berada di era digital, yang semuanya berkaitan dengan teknologi. (Dong, 2012).

I.2 Tujuan Penelitian

Tugas akhir ini dibuat dengan tujuan untuk mengetahui:

1. Apa saja inovasi dan strategi yang telah dilakukan oleh Bank Mandiri dalam transformasi digital banking
2. Bagaimana transformasi digital banking Bank Mandiri berkontribusi dalam meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan transaksi bagi nasabah

3. Bagaimana transformasi digital banking Bank Mandiri meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman nasabah di era revolusi industri 4.0

I.3 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis:

- a. Bagi peneliti selanjutnya, Laporan Tugas Akhir ini diharapkan menjadi salah satu acuan pendukung bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan penelitian yang lebih luas tentang transformasi digital banking yang sedang berkembang.
- b. Bagi Nasabah, tugas akhir ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah wawasan serta membantu nasabah dalam mengetahui dan beradaptasi dengan adanya transformasi digital banking di era revolusi industri 4.0.

2. Manfaat Praktis:

Bagi Perbankan selaku pelaksana kebijakan, tugas akhir ini dapat digunakan untuk bahan referensi mengenai transformasi digital banking