

## **BAB V**

### **PENUTUP**

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

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana transformasi digital banking yang dikembangkan oleh bank mandiri menghasilkan pengaruh baik kepada nasabah. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Sejalan dengan perkembangan era Bank 4.0, Bank Mandiri sebagai salah satu Bank terbesar di Indonesia saat ini sedang giat-giatnya bertransformasi dengan memanfaatkan teknologi, diantaranya yang dapat langsung dirasakan oleh nasabah adalah Livin by Mandiri (untuk nasabah retail) dan Kopra by Mandiri (untuk nasabah wholesale). Selain itu, Bank Mandiri saat ini telah memiliki dan masih terus menambah ‘Smart Branch’ yang tersebar pada beberapa daerah di Indonesia yang merupakan hasil transformasi dari cabang konvensional. Tentunya hal-hal ini dilakukan untuk meningkatkan customer experience yang akan mendukung Bank Mandiri menjadi Market Leader di Industri Perbankan Indonesia.
2. Transformasi digital merupakan proses merubah cara penanganan pekerjaan dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk mencapai efisiensi dan efektivitas. Dampak dari ini bisa bersifat positif maupun negatif bagi individu dan perusahaan. Dalam bisnis yang mengalami transformasi digital, memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk melakukan aktivitas, sehingga tidak semua interaksi harus dilakukan secara langsung. Transaksi dapat dilakukan secara online, memungkinkan pelanggan untuk bertransaksi di mana saja dan kapan saja.
3. Era digital membawa peluang dan ancaman bagi industri perbankan yang beralih ke perbankan digital untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Teknologi keuangan memungkinkan perdagangan dengan pembayaran debit dan kartu kredit berbiaya rendah serta memperkuat infrastruktur perbankan dalam meningkatkan daya beli masyarakat.

## V.2 Saran

Berikut adalah saran yang dapat penulis berikan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diantaranya :

1. Bagi penulis dan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian atau pengamatan hasil kinerja dan inovasi perbankan dalam melaksanakan transformasi digital banking. Meningkatkan budaya kerja di internal Bank Mandiri atas perubahan layanan konvensional ke layanan yang terdigitalisasi sehingga Bank Mandiri terus dapat tumbuh dan berkembang di era digitalisasi yang persaingannya sangatlah ketat.
2. Bagi Nasabah dapat memanfaatkan layanan digital banking yang sudah disediakan oleh perbankan digital untuk menangani kebutuhan solusi finansial dan meningkatkan literasi keuangan.
3. Bagi Perbankan Meningkatkan budaya kerja di internal Bank Mandiri atas perubahan layanan konvensional ke layanan yang terdigitalisasi sehingga Bank Mandiri terus dapat tumbuh dan berkembang di era digitalisasi yang persaingannya sangatlah ketat. Membuka diri terhadap perubahan yang ada saat ini sehingga tidak terpaku pada sistem yang lama dengan terus mengembangkan layanan jasa kearah digitalisasi. Bank Mandiri harus terus memantau tren teknologi dan perilaku nasabah untuk mengidentifikasi peluang baru dalam transformasi digital banking, seperti penggunaan kecerdasan buatan (AI) dan analitik data. Untuk memberikan pengalaman nasabah yang lebih personal dan relevan