



**STRATEGI BANK MANDIRI DALAM MENINGKATKAN
ADOPSI DIGITAL BANKING DIKALANGAN UMKM**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Ridha Aura Balqis

2210101072

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2025**

**STRATEGI BANK MANDIRI DALAM MENINGKATKAN
ADOPSI DIGITAL BANKING DIKALANGAN UMKM**



Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya

RIDHAAURA BALQIS

2210101072

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Ridha Aura Balqis

NIM : 2210101072

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia untuk dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 24 Juni 2025

Yang menyatakan,



Ridha Aura Balqis

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Ridha Aura Balqis
NIM : 2210101072
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Perbankan dan Keuangan Diploma 3
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:

STRATEGI BANK MANDIRI DALAM MENINGKATKAN ADOPSI DIGITAL BANKING DIKALANGAN UMKM

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 Skripsi 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 : 24 Juni 2025
Yang menyatakan, materai


Ridha Aura Balqis

PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR

STRATEGI BANK MANDIRI DALAM MENINGKATKAN ADOPSI DIGITAL BANKING DIKALANGAN UMKM

Dipersiapkan dan disusun oleh

**Ridha Aura Balqis
2210101072**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 24 Juni 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



**Mira Rahmi, SE., MBA
Ketua Penguji**



**Agus Kusmana, SE., MM
Penguji I**



**Anita Nopivanti, SE., MM
Penguji II (Pembimbing)**



**Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I, MM, CMA
Ketua Jurusan**



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

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 30 Juni 2025



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP TA. 2024/2025

Pada hari ini, Selasa, tanggal 24 Juni 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir bagi mahasiswa:

Nama : Ridha Aura Balqis

NIM : 2210101072

Program Studi : Perbankan dan Keuangan D-III

Judul Tugas Akhir :

Strategi Bank Mandiri Dalam Meningkatkan Adopsi Digital Banking Dikalangan UMKM

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus/Sidang Ulang**, dengan Nilai Rata-Rata *85,33* dan Nilai Huruf *A*

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Mira Rahmi, SE., MBA.	Ketua	
2	Agus Kusmana, SE, MM	Anggota I	
3	Anita Nopiyanti, SE., MM.	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A
80 - 84.99 = A-
75 - 79.99 = B+
70 - 74.99 = B
65 - 69.99 = B-
60 - 64.99 = C+
55 - 59.99 = C
40 - 54.99 = D
0 - 39.99 = E

Jakarta, 24 Juni 2025

Mengesahkan
a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Perbankan dan Keuangan D-III

Kery Utami, SE, M.Si

STRATEGI BANK MANDIRI DALAM MENINGKATKAN ADOPSI DIGITAL BANKING DIKALANGAN UMKM

Oleh :
Ridha Aura Balqis

Transformasi keuangan melalui digitalisasi telah menjadi hal yang sangat penting untuk mendorong perkembangan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di zaman ekonomi digital. Sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, Bank Mandiri terus berinovasi dalam layanan perbankan digital guna memperluas akses dan mempermudah transaksi bagi UMKM. Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengkaji metode yang diterapkan oleh Bank Mandiri dalam mendorong penerimaan digital banking di kalangan UMKM, serta mengenali elemen-elemen yang mendukung dan menghalangi proses tersebut. Metodologi penulisan yang diterapkan mencakup kajian pustaka dan analisis dari data responden kuesioner. Temuan dari penulisan ini mengindikasikan bahwa Bank Mandiri menerapkan beragam strategi, termasuk pendidikan digital, pengembangan aplikasi perbankan digital (Livin' by Mandiri), integrasi dengan QRIS, serta kolaborasi dengan ekosistem digital. Meskipun ada peningkatan dalam tingkat adopsi perbankan digital, terdapat beberapa kendala seperti rendahnya tingkat literasi digital dan keterbatasan akses terhadap teknologi yang masih menjadi tantangan signifikan. Penulisan ini menunjukkan bahwa pendekatan yang digunakan oleh Bank Mandiri cukup berhasil, tetapi masih memerlukan perbaikan, terutama dalam hal pendidikan yang bersifat lokal dan berkelanjutan. Hasil ini dapat menjadi saran bagi industri perbankan, pelaku UMKM, serta pemerintah untuk mendorong perubahan digital yang lebih menyeluruh.

Kata Kunci: Strategi Perbankan, Digital Banking, Bank Mandiri

BANK MANDIRI'S STRATEGY IN INCREASING DIGITAL BANKING ADOPTION AMONG MSMEs

By:
Ridha Aura Balqis

Financial transformation through digitalization has become very important to encourage the development of Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in the digital economy era. As one of the largest banks in Indonesia, Bank Mandiri continues to innovate in digital banking services to expand access and facilitate transactions for MSMEs. The purpose of this study is to examine the methods applied by Bank Mandiri in encouraging the acceptance of digital banking among MSMEs, as well as to identify the elements that support and hinder the process. The research methodology applied includes literature review and analysis of questionnaire respondent data. The findings of this study indicate that Bank Mandiri implements various strategies, including digital education, development of digital banking applications (Livin' by Mandiri), integration with QRIS, and collaboration with the digital ecosystem. Although there has been an increase in the level of digital banking adoption, there are several obstacles such as low levels of digital literacy and limited access to technology which are still significant challenges. This study shows that the approach used by Bank Mandiri is quite successful, but still needs improvement, especially in terms of local and sustainable education. These results can be suggestions for the banking industry, MSMEs, and the government to encourage more comprehensive digital change.

Keywords: Banking Strategy, Digital Banking, Bank Mandiri

PRAKATA

Prakata ini saya tuliskan sebagai rasa syukur kepada ALLAH SWT ,dan ungkapan terima kasih dan apresiasi atas selesainya tugas akhir yang berjudul " **STRATEGI BANK MANDIRI DALAM MENINGKATKAN ADOPSI DIGITAL BANKING DIKALANGAN UMKM**". Penulisan tugas akhir ini merupakan salah satu langkah dalam menyelesaikan pendidikan di bidang Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dan saya sangat bersyukur atas kesempatan yang diberikan untuk mengeksplorasi topik yang menarik ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Dr. Jubaedah, SE.,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dan Ibu Kery Utami SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma, serta kepada Ibu Anita Nopiyanti SE.,MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan dorongan, baik materi maupun non materi dan banyak memberikan saran-saran yang bermanfaat dalam menyusun Laporan Tugas Akhir. Di samping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Ayah, Mamah, Abang Emha, AA, Rinda yang tidak henti- hentinya memberikan semangat dan doa kepada penulis. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada saudara dan teman-teman yang telah membantu dalam penulisan usulan penelitian ini. Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang positif, tidak hanya bagi perkembangan ilmu pengetahuan di bidang Fakultas Ekonomi dan Bisnis, tetapi juga bagi pengembangan layanan perbankan digital di masa depan. Semoga Allah SWT senantiasa memberkahi langkah-langkah kita semua. Aamiin.

Jakarta, 16 Juni 2025



Ridha Aura Balqis

DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR	v
BERITA ACARA LAPORAN TUGAS AKHIR.....	vi
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Tujuan Tugas Akhir	4
I.3 Manfaat.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
II.1 Bank.....	6
II.1.1 Pengertian.....	6
II.1.2 Fungsi.....	8
II.1.3 Jenis.....	8
II.2 Digital Banking	10
II.2.1 Pengertian Digital Banking.....	10
II.2.2 Transformasi Digital Banking	11
II.2.3 Strategi Digital Banking	13
II.2.4 Jenis Digital Banking	14
II.3 UMKM	14
II.3.1 Definisi UMKM.....	14
II.3.2 Karakteristik UMKM.....	15
II.3.3 Peran UMKM	15
BAB III METODE PENULISAN.....	17
III.1 Pengumpulan Data dan Informasi.....	17

III.2 Deskripsi Data dan Informasi.....	17
BAB IV PEMBAHASAN	19
IV.1 Analisis Strategi Bank Mandiri dalam Mendorong Adopsi Digital Banking di Kalangan UMKM.....	19
IV.2 Sejauh mana strategi tersebut berdampak pada tingkat adopsi digital banking oleh UMKM	32
IV.3. Faktor Faktor Pendukung dan penghambat digital banking bagi UMKM	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	52
V.1 Kesimpulan.....	52
V.2 Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	54
LAMPIRAN	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Diagram Pertumbuhan UMKM	3
Gambar 2.	Diagram Aplikasi Yang Digunakan UMKM	19
Gambar 3.	Diagram Seberapa Sering Menggunakan Digital Banking	21
Gambar 4.	Diagram Fitur Yang Paling Sering Digunakan	23
Gambar 5.	Diagram Bank Mandiri Aktif Dalam Edukasi Atau Sosialisasi	26
Gambar 6.	Diagram Menilai Bank Mandiri Dalam Meningkatkan Adopsi Digital Banking	28
Gambar 7.	Diagram Efektifnya Strategi Bank Mandiri	30
Gambar 8.	Diagram Menilai Kemudahan Penggunaan Aplikasi	32
Gambar 9.	Diagram Penilaian Aplikasi Digital Membantu Dalam Mengelola Usaha	35
Gambar 10.	Diagram Keamanan Dalam Menggunakan Layanan Digital Banking Bank Mandiri.....	37
Gambar 11.	Diagram Digitalisasi Bank Mandiri Memberikan Dampak Positif.....	39
Gambar 12.	Diagram Besarnya Pengaruh Strategi Bank Mandiri Dalam Mendorong UMKM Menggunakan Digital Banking.....	42
Gambar 13.	Diagram Batang Hambatan Dalam Menggunakan Digital Banking...	45
Gambar 14	Diagram Fitur Tambahan Yang Diharapkan UMKM Terhadap Layanan Digital Banking	47
Gambar 15	Data Responden UMKM Terhadap Yang dilakukan Bank Mandiri untuk Meningkatkan Pengguna Digital Banking	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Persetujuan Judul

Lampiran 2 Kartu Monitoring

Lampiran 3 Penyebaran Kuisisioner UMKM

Lampiran 4 Pertanyaan Kuesioner untuk UMKM nasabah Bank Mandiri