

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja perusahaan merupakan kriteria yang paling penting untuk mencapai tujuan perusahaan. Kinerja suatu perusahaan dapat diukur dengan menganalisis dan mengevaluasi laporan keuangan. Selain itu, kinerja perusahaan juga berperan penting dalam struktur dan pengembangan perusahaan karena dapat meningkatkan keberhasilan perusahaan. Kinerja perusahaan dapat dilihat dari kondisi keuangan suatu perusahaan yang dianalisis dengan menggunakan alat analisis keuangan, sehingga dapat diketahui mengenai baik buruknya kondisi keuangan suatu perusahaan yang mencerminkan prestasi kerja dalam periode tertentu. Penilaian kinerja perusahaan dilakukan dengan tujuan untuk mendorong dan memotivasi karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan dengan mengikuti standar perilaku yang telah ditetapkan untuk tercapai tujuan perusahaan yang baik. Melalui penelitian kinerja perusahaan, maka perusahaan dapat menentukan struktur dan strategi. Kinerja merupakan hal penting yang harus dicapai oleh setiap perusahaan dimanapun, karena kinerja merupakan cerminan dan kemampuan perusahaan dalam mengelola dan mengalokasikan sumber dayanya.

Kinerja perusahaan pada PT Bank Mandiri mengalami perbaikan. Pertumbuhan dan perbaikan yang baik tidak lepas dari penerapan tata kelola perusahaan yang baik. Oleh karena itu, Bank Mandiri terus mengevaluasi dan menyempurnakan kebijakan prosedur sebagai penerapan tata kelola yang baik.

Bank Mandiri berkomitmen untuk menjadi entitas bisnis yang baik, bersikap dan berperilaku selaras dengan hukum, peraturan dan etika, serta mengimplementasikan sistem manajemen yang efektif. Tercermin dari total penyaluran kredit bank Mandiri per Februari 2022 mencapai Rp 830,97 Triliun secara bank only. Jumlah tersebut mengalami pertumbuhan sebesar 10,33% di bandingkan dengan tahun sebelumnya.

Bank Mandiri kembali masuk dalam daftar *world's best bank 2022* yang diliris oleh media Internasional Forbes, Senin (18/4). Analisa yang dilakukan Forbes kepada 45.000 pelanggan dari 27 negara ini secara umum menggarisbawahi poin penilaian seperti kepercayaan pelanggan, biaya, layanan digital dan saran terkait lembaga keuangan ini. Direktur hubungan kelembagaan bank Mandiri, Rohan Hafas, mengapresiasi penilaian yang di berikan Forbes, hal tersebut tentunya akan menjadi pengakuan atas perbaikan kinerja dan optimalisasi layanan serta transformasi digital bank Mandiri dalam memberikan layanan terbaik bagi nasabah dan masyarakat. Pengakuan apresiasi dunia Internasional terhadap kinerja bank Mandiri tersebut menjadi salah satu bukti keseriusan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) untuk selalu mewujudkan visi jangka panjang sebagai penyedia layanan kinerja yang terbaik.

PT Bank Mandiri Tbk merupakan salah satu perbankan di Indonesia yang melakukan transformasi digital. PT Bank Mandiri mengusung tema “melanjutkan transformasi digital dan inovasi perbankan” pada laporan tahunan 2021. Di saat terjadi pandemic COVID-19, bank Mandiri menjadikan momentum untuk mengakselerasi transformasi digital. Bank mandiri meyakini bahwa teknologi digital

akan mengubah lanskap perbankan Indonesia ke depan, seiring dengan arus migrasi aktivitas masyarakat ke saluran digital yang kian pesat. Hal ini tercermin dari penggunaan produk dan layanan keuangan digital pada bank Mandiri meningkat signifikan. Penguatan dan pengoptimalkan saluran digital menjadi semakin penting dalam membangun loyalitas dan menghasilkan pertumbuhan bisnis. Bank Mandiri memanfaatkan seluruh saluran komunikasi yang ada untuk mendistribusikan pesan secara menyeluruh. Baik itu media konvensional maupun media online atau digital. Penggunaan media sosial memiliki porsi sebanyak 65% Sedangkan 35% sisanya masih menggunakan media konvensional seperti print ada pada media cetak, iklan pada TV, Radio, Media luar ruang dan media konvensional lainnya. Bank Mandiri memercayai penetrasi digital banking akan terus meningkat sejalan dengan pertumbuhan ekonomi Indonesia dan nasabah yang matang secara financial. Oleh karena itu, bank Mandiri berkomitmen penuh melakukan transformasi digital dan berinovasi untuk dapat bersaing serta dapat menjawab kebutuhan nasabah.

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk menghadirkan App Livin'by Mandiri dan Wholesale digital Super Platform Kopra by Mandiri. Dari kedua aplikasi tersebut memiliki fitur yang berbeda, Livin'by Mandiri merupakan sebuah layanan perbankan berbasis aplikasi Mandiri online untuk meningkatkan kemudahan dan kenyamanan nasabah mengakses layanan perbankan yang mengintegrasikan semua kebutuhan transaksi finansial nasabah, mulai dari kebutuhan pembukaan rekening baru secara online, transaksi pembayaran, terkoneksi dengan ekosistem market place hingga investasi selain livin' by Mandiri. Bank Mandiri juga menghadirkan Wholesale digital Super Platform Kopra by Mandiri untuk mengakomodir semakin

dinamisnya kebutuhan dan ekosistem nasabah segmen Wholesale yang merupakan *core-business existing*. Layanan kopra by Mandiri memberikan layanan digital *single access* yang menjadi pusat aktivitas informasi dan transaksi finansial bagi komunitas bisnis pelaku usaha di segmen wholesale dari hulu ke hilir dengan fitur *cash management, forex transaction, value chain financing, trade finance, smart account, serta online custody*. Menurut direktur utama bank Mandiri, Darmawan, jumlah pengguna Livin' by Mandiri telah mencapai hampir 10 juta atau tepatnya 9,8 juta, volume transaksi nasabah melalui Livin' by Mandiri telah mencapai lebih 1,5 miliar, di mana transaksi finansial tercatat sebanyak 995 juta atau tumbuh hingga 60,3 persen, sementara itu transaksi Wholesale channel bank Mandiri tercatat mencapai Rp 13.500 triliun di 2021 atau 35 persen dari market share transaksi digital di tanah air. Secara keseluruhan, kegiatan pemasaran bank Mandiri berhasil memberikan kontribusi tercatat meningkat sebesar 12,91%YoY menjadi Rp 1.026,29 Triliun, atau melebihi target sebesar Rp 966,71 triliun. Perolehan Dana Pihak Ketiga (DPK) bank Mandiri secara individual tercatat sebesar 12,91% YoY menjadi Rp 1.026,29 triliun atau melebihi target sebesar Rp 966,71 triliun. Sedangkan pencapaian kredit bank Mandiri secara Individual juga dapat bertumbuh sebesar 8,45% YoY menjadi Rp.828,11 triliun di 2021, melampaui dari target awal sebesar Rp 809,80 triliun. Peningkatan kredit ini turut dapat peningkatan kredit ini turut dapat diimbangi bank Mandiri dengan peningkatan kualitas kredit yang terefleksikan dari NPL dapat di tekankan ke level 2,81% Sementara untuk *fee Based income* bertumbuh sebesar 14,11% YoY menjadi Rp 25,24 triliun, atau melewati target 2021 yang sebesar Rp 22,55 triliun (PT.Mandiri (Persero) TBK, 2021).

Tabel 1. 1
Target Perbandingan Target dan Realisasi Pemasaran

Bank only, dalam Rp triliun)

Uraian	Realisasi Desember 2021	Target Desember 2021
Dana Pihak Ketiga	1.026,3	966,7
Kredit	828,1	809,8
Fee Based Income	25,2	22,5

(Sumber : laporan tahunan 2021 (PT Bank Mandiri, Tbk))

Transformasi digital saat ini merupakan salah satu agenda penting dalam industri perbankan di Indonesia. Tuntutan digitalisasi perbankan dilatar belakangi oleh banyak faktor yang mendorong berkembangnya bank digital, di Indonesia merupakan perekonomian yang memiliki potensi yang baik untuk menyerap arus digitalisasi. Industri Perbankan bergerak dengan cepat terus memperbaiki layanan, prosedur dan cara kerja yang dilakukan secara konvensional dalam beberapa dekade yang kemudian diubah menjadi digital di era saat ini. Industri perbankan sangat memanfaatkan teknologi untuk memudahkan pembayaran dan akses yang mudah. Industri perbankan tidak hanya sekedar menyediakan layanan online dan mobile banking. Saat ini Sebagian besar sudah menggunakan fitur-fitur perbankan digital, tidak hanya sebagai penyedia aplikasi dan website untuk bertransaksi saja, beberapa bank sudah mengembangkan aplikasi untuk melayani nasabah secara online/daring. Menurut peraturan badan jasa keuangan NO. 12/POJK.03/2018 layanan digibank adalah layanan bagi nasabah untuk memperoleh informasi, berkomunikasi, dan menyelesaikan transaksi perbankan melalui media elektronik, yang dikembangkan untuk mengoptimalkan para nasabah. Dengan melakukan transformasi digital, industri perbankan mampu melakukan investasi jangka panjang untuk masa depan.

Salah satu media yang digunakan proses transformasi digital yaitu mobile banking, Mobile banking pada umumnya di sebut m-banking merupakan evolusi bank menjadi sebuah layanan lembaga keuangan, seperti bank untuk melakukan sejumlah transaksi keuangan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui perangkat mobile seperti telepon seluler tanpa perlu datang ke bank atau ATM. Mobile banking adalah suatu inovasi yang di buat dalam bentuk tiga teknologi yaitu SMS (*short messaging system*), *browsers*, dan aplikasi untuk *software* pada telpon genggam nasabah. Mobile banking adalah penawaran dan kesempatan yang baik untuk bank baik itu menurunkan biaya, menambah nasabah untuk menabung, dan jasa transaksi yang mudah. Bank juga merasa diuntungkan dengan layanan mobile banking karena dapat mengurangi biaya dari telebanking dan lebih ekonomis.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Kurniawan et al., 2021) berjudul “Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Kinerja Bank Pembangunan Daerah Indonesia”, menyatakan bahwa transformasi digital terdapat pengaruh positif terhadap kinerja perusahaan, temuan ini memberikan kontribusi praktis sebagai upaya industri perbankan untuk meningkatkan kinerja melalui strategi transformasi digital.

Pada penelitian (Kurniawan et al., 2021) berjudul “Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Kinerja Bank Pembangunan Daerah Indonesia” terdapat perbedaan dengan penelitian ini penelitian sebelumnya lokasi yang digunakan di Bank Pembangunan Daerah Indonesia, dalam penelitian ini lokasi yang digunakan di PT Bank Mandiri, Tbk.

Berdasarkan pertimbangan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dan menjadikan permasalahan yang ada sebagai topik dan objek penelitian. Maka judul penelitian yang diusung oleh peneliti adalah **”Analisis Dampak Transformasi Digital Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Kasus di PT Bank Mandiri, Tbk)”**.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas yang telah penulis uraikan, “Analisis Dampak Transformasi Digital Terhadap Kinerja Perusahaan” dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Proses operasional transformasi digital sangat menguntungkan karena tidak mengeluarkan modal yang besar.
2. Transformasi digital menguntungkan karena meningkatkan efektifitas kerja perusahaan.
3. Transformasi digital menyediakan cara baru untuk berinteraksi dengan pelanggan, mempersonalisasi pengalaman dan memberikan nilai.
4. Transformasi digital memungkinkan bisnis bereksperimen dengan produk, layanan, dan model bisnis baru, serta merespons cepat perubahan kondisi pasar.
5. Transformasi digital membutuhkan perubahan budaya dan organisasi yang signifikan dalam perusahaan.

6. Transformasi digital memerlukan biaya yang tinggi bila perusahaan membeli atau mengadopsi sistem.
7. Transformasi digital dapat menciptakan risiko keamanan siber baru, yang dapat menghambat adopsi dan membatasi manfaat transformasi digital.
8. Transformasi digital dapat mengotomatiskan tugas-tugas yang sebelumnya dilakukan oleh manusia, berpotensi menyebabkan hilangnya pekerjaan atau kebutuhan akan keterampilan baru.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, dapat dilihat bagaimana transformasi digital membawa perubahan tatanan yang signifikan terhadap perusahaan era digitalisasi ini. Oleh karena itu, hal yang menarik untuk diteliti adalah mengenai dampak perusahaan digital terhadap kinerja perusahaan di PT Bank Mandiri Tbk, Adapun rumusan masalah yang dapat dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana transformasi digital di PT Bank Mandiri Tbk ?
2. Bagaimana kinerja perusahaan di PT Bank Mandiri Tbk ?
3. Seberapa besar dampak transformasi digital terhadap kinerja perusahaan di PT Bank Mandiri Tbk ?

1.4 Maksud dan Tujuan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas maksud dan tujuan penelitian diatas adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana transformasi digital di PT Bank Mandiri Tbk.

2. Untuk mengetahui bagaimana kinerja perusahaan di PT Bank Mandiri Tbk
3. Untuk mengetahui seberapa besar dampak transformasi digital terhadap kinerja perusahaan di PT Bank Mandiri Tbk.

1.5 Kegunaan Penelitian

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pengembangan ilmu yaitu sistem informasi.

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau bahan informasi, serta acuan perbandingan untuk penelitian selanjutnya dalam bidang sistem informasi.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Adapun hasil penelitian secara praktis ini, diharapkan dapat memberikan suatu masukan yang dapat diaplikasikan dan menjadi pertimbangan. Dan kegunaan secara praktis penelitian ini sebagai berikut :

1. Kegunaan Bagi Peneliti

Bagi peneliti sebagai suatu bentuk aplikasi ilmu dari teori-teori yang telah didapat selama perkuliahan selain itu berguna sebagai pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan penelitian dan memunculkan pemikiran baru tentang Analisis Dampak Transformasi Digital Terhadap Kinerja Perusahaan.

2. Kegunaan Bagi Akademik

Kegunaan penelitian ini berguna bagi mahasiswa Universitas Indonesia secara umum, dan mahasiswa Program Studi Ekonomi dan Bisnis secara khusus, sebagai literatur terutama bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian.

3. Kegunaan Bagi Perusahaan

Penelitian ini juga secara praktis berguna bagi perusahaan sebagai Referensi atau Evaluasi khususnya mengenai Analisis Dampak Transformasi Digital Terhadap Kinerja Perusahaan. Diharapkan perusahaan dapat meningkatkan dan mengevaluasi kinerja perusahaan yang baik.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penulisan proposal skripsi ini penulis melakukan penelitian di PT Bank Mandiri Tbk sebuah badan usaha milik negara Indonesia yang menyediakan berbagai jasa keuangan.

1.6.2 Waktu Penelitian

Waktu yang di gunakan peneliti untuk penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkannya izin penelitian sampai selesai.