

Tugas Rencana Penelitian – Focus Penelitian

Nama : Siti Chairunissa Yazahira

Nim : 223121043

Prodi : Magister Ilmu Komunikasi

Rencana Judul : Pengaruh Difusi Inovasi Dalam Meningkatkan Loyalitas Oleh Pengguna “SuperAPP”
Livin by Mandiri.

Deskripsi :

Seiring dengan berkembangnya teknologi dan informasi yang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir, layanan mobile banking adalah metode transaksi yang sangat memudahkan dan disediakan oleh berbagai macam bank di Indonesia dengan fitur yang sangat beragam. Dengan segala kemudahan dan kecanggihan teknologi, nasabah tidak harus datang ke Bank untuk melakukan transaksi keuangan, cukup memiliki koneksi internet maka semua transaksi akan bisa dilakukan hanya dengan melalui handphone. Seperti kita ketahui, Bank Mandiri adalah salah satu Bank BUMN di Indonesia. Bank Mandiri melakukan transformasi layanan digital Bank Mandiri dengan memperkenalkan Livin' by Mandiri sebagai penyempurnaan dari aplikasi Mandiri Online untuk meningkatkan kemudahan dan kenyamanan nasabah dalam mengakses layanan perbankan perseroan di era bank 4.0

Strategi Bank Mandiri untuk bertransformasi dalam layanan perbankan digital yaitu menjadi Salah satu Modern Digital Retail Bank dengan layanan yang adaptif terhadap kebiasaan baru nasabah dalam bertransaksi. Bank Mandiri berinovasi menjadi layanan perbankan yang mengedepankan konsep real time agar bisa diakses dan dimanfaatkan kapan saja dan dimana saja oleh nasabah melalui aplikasi dan platform digital. Livin by Mandiri akan menjadi sebuah super app yang memanfaatkan pendekatan AI untuk menciptakan sentuhan personal yang unik dan modern dalam akses layanan keuangan yang lengkap, termasuk biller dan produk Perusahaan anak.

Transformasi yang dilakukan Bank Mandiri bermula seiring dengan pemberlakuan kebijakan pembatasan aktivitas sosial sebagai dampak dari pandemic Covid-19, sehingga meluncurkan inovasi digital terbaru untuk mendukung kebijakan tersebut. Inovasi perbankan digital tersebut antara lain Mandiri Direct Debit untuk transaksi cepat dengan kartu berlogo GPN dan Visa di e-commerce, Mandiri API menjadi solusi inovatif yang mengintegrasikan layanan perbankan Bank Mandiri pada platform digital mitra bisnis. Selain itu, layanan Mandiri Intelligent Assistant (MITA) sebagai fitur layanan nasabah berbasis AI pada whatsapp akun resmi Bank Mandiri. Mandiri juga mengenalkan Customer Service Machine (CSM) sebagai layanan nirkantor untuk pembukaan rekening dan pergantian kartu debit secara mandiri.

Transformasi digital retail banking Bank Mandiri sejauh ini telah berkontribusi optimal bagi pencapaian kinerja Bank Mandiri hingga beberapa tahun terakhir. Indikatornya antara lain, kenaikan transaksi yang signifikan dari 46 juta transaksi finansial pada 2017 menjadi 620 juta transaksi pada 2020, dengan nilai lebih dari 1,000 triliun atau naik lebih dari 10 kali lipat dibandingkan 4 tahun lalu. Hal signifikan lainnya adalah kenaikan jumlah nasabah tabungan dari 3,2 juta rekening pada 2010 menjadi 28,7 juta rekening diakhir tahun 2022. Dari jumlah tersebut, tercatat 4,5 juta nasabah menjadi user aktif Mandiri Online

Commented [bs1]: Berikan referensi pendukung yang menguatkan opini kalian dari sumber terpercaya, misal dari koran Kompas edisi....., majalah edisi Atau artikel artikel lainnya.

Tidak bisa beropini sendiri, contoh:

Hal ini seperti apa yang dikutip dari harian (koran) bahwa adanya Aplikasi Mobile Banking akan memberikan kemudahan yang sangat besar bagi pengguna

Commented [bs2]: Apa dasarnya dengan mengucapkan, “seperti kita ketahui”? kalau dongeng atau curhat boleh boleh saja tapi kalau berkaitan dengan penelitian harus dengan istilah yang berreferensi, ada data dan bukti nyata.

Commented [bs3]: Tambahkan, misal: “ dan hal ini seperti apa yang disampaikan oleh direktur Bank Mandiri pada kesempatan Yang bisa diakses melalui youtube official bank mandiri.

Jadi jika opini yang kamu sampaikan berdasarkan data dan sumber terpercaya tidak akan ada yang meragukan apa yang kamu tulis. Jadi tidak terkesan ngarang bebas atau berandai andai.

Commented [bs4]: Tahu dari mana atau atau di maan tentang strategi bank mandiri? Sebutkan sumbernya

Commented [bs5]: Sama seperti di atas, perlu ada referensi atau contoh konkrit

yang berganti menjadi Livin' by Mandiri. Dengan adanya inovasi yang dilakukan oleh Bank Mandiri, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Pengaruh Difusi Inovasi Dalam Meningkatkan Loyalitas Oleh Pengguna "SuperAPP" Livin by Mandiri.

Commented [bs6]: Ini data dan penting perlu disebutkan juga sumbernya dari mana