**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 mengintegritasikan 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 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.