

PERAN MANAJEMEN RESIKO DALAM MENINGKATKAN KEUNGGULAN KOMPETITIF PERUSAHAAN DI ERA DIGITAL (STUDI KASUS: PT BANK MANDIRI (PERSERO) TBK)

Mutia Dila Puspita¹, Nina Puspita², Siti Nur Aisah Sitompul³, Arsyadona⁴

¹²³⁴Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

puspitamutiadila@gmail.com, ninpspt09@gmail.com, aisahsitinur976@gmail.com

arsyadona1100000174@uinsu.ac.id

Abstrak: Artikel ini bertujuan untuk menganalisis peran manajemen risiko dalam meningkatkan keunggulan kompetitif PT Bank Mandiri (Persero) Tbk di era digital. Dalam konteks perkembangan sektor jasa yang pesat dan tuntutan pelanggan akan layanan perbankan yang cepat dan aman, manajemen risiko menjadi kunci untuk menjaga ketahanan dan keberlanjutan operasional bank. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan studi literatur sebagai sumber data sekunder. Data dikumpulkan melalui analisis dokumen, jurnal, dan artikel yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen risiko yang efektif tidak hanya melindungi bank dari ancaman seperti serangan siber dan penipuan, tetapi juga mendukung inovasi layanan dan produk yang meningkatkan pengalaman nasabah. Selain itu, Bank Mandiri menerapkan strategi transformasi digital, inovasi produk, dan kemitraan strategis untuk menghadapi tantangan di era digital. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan manajemen risiko yang komprehensif merupakan langkah penting bagi PT Bank Mandiri untuk tetap kompetitif dalam industri perbankan yang terus berkembang.

Kata Kunci: Manajemen Risiko; Keunggulan Kompetitif; Era Digital; PT Bank Mandiri; Transformasi Digital; Keamanan Siber; Inovasi Layanan.

Abstract: This article aims to analyze the role of risk management in increasing the competitive advantage of PT Bank Mandiri (Persero) Tbk in the digital era. In the context of rapid development of the service sector and customer demands for fast and safe banking services, risk management is the key to maintaining the resilience and sustainability of bank operations. The method used in this research is a qualitative approach with literature study as a secondary data source. Data was collected through analysis of relevant documents, journals and articles. The research results show that effective risk management not only protects banks from threats such as cyber attacks and fraud, but also supports service and product innovation that improves the customer experience. In addition, Bank Mandiri is implementing digital transformation strategies, product innovation and strategic partnerships to face challenges in the digital era. This research concludes that implementing comprehensive risk management is an important step for PT Bank Mandiri to remain competitive in the ever-growing banking industry.

Keywords: Risk Management; Competitive Advantage; Digital Era; PT Bank Mandiri; Digital Transformation; Cyber Security; Service Innovation

Article history

Received: Januari 2025

Reviewed: Januari 2025

Published: Januari 2025

Plagiarism checker no
871.884.832

Doi : prefix doi :
10.8734/musytari.v1i2.365

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

PENDAHULUAN

Industri jasa mengalami ekspansi yang pesat, terutama didorong oleh kemajuan teknologi komunikasi dan informasi. Organisasi harus meningkatkan kualitas produk dan layanan mereka untuk mencapai keunggulan global. Hal ini juga berlaku untuk transaksi keuangan elektronik (K. Negara Salam & Amin, 2021). Saat ini, mayoritas bank bergantung pada media elektronik dan teknologi informasi untuk menyediakan layanan mereka. Seiring kemajuan teknologi, semakin banyak orang menginginkan metode pembayaran yang aman, cepat, dan tepat untuk semua transaksi daring. Kasmir (2013:11) mengatakan bahwa bank adalah entitas keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat sebagai simpanan dan menyalurkannya kembali melalui kredit atau cara lain untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Layanan perbankan diharapkan dapat meningkatkan pendapatan bank melalui biaya layanan. Bank kini berupaya untuk memajukan teknologi dan sistem informasi untuk memberikan layanan yang sangat baik kepada nasabah. Penekanan utama adalah pada ketepatan dan kesederhanaan transaksi, yang mendorong bank untuk terus berinovasi dalam menawarkan layanan mereka (Anugerah Lutfi, 2021).

Saat ini Indonesia tengah memasuki era Revolusi Industri 4.0, fase keempat pertumbuhan industri sejak abad ke-18. Periode ini ditandai dengan transformasi pesat di berbagai aspek kehidupan masyarakat, khususnya dalam digitalisasi industri perbankan. Kata 4.0 menunjukkan kemajuan terkini dalam otomatisasi dan pertukaran data dalam teknologi. PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, sebuah lembaga keuangan, tengah berupaya keras untuk meningkatkan layanan teknologi informasinya. PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk secara konsisten meningkatkan teknologi informasi dan komunikasinya untuk memudahkan akses nasabah dan meningkatkan kualitas layanan, guna memastikan daya saing di era digital. Meskipun demikian, seiring dengan kemajuannya, Bank Mandiri menghadapi berbagai risiko yang semakin kompleks dan beragam (Oktaviani, S., & Basyariah, N, 2022).

Dalam situasi seperti itu, manajemen risiko sangat penting untuk menjaga ketahanan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di era modern. Manajemen risiko mencakup identifikasi, evaluasi, pengendalian, dan pemantauan risiko yang mungkin terjadi dalam operasional perbankan. Di era digital, risiko seperti pelanggaran data, serangan siber, penipuan elektronik, dan masalah keamanan lainnya lebih nyata dan memerlukan pendekatan holistik dalam pengelolaannya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis elemen penting manajemen risiko dalam meningkatkan daya saing PT Bank Mandiri (Persero) Tbk di era digital. Dalam hal ini, penelitian akan mengidentifikasi dan menganalisis aspek-aspek penting dalam manajemen risiko yang relevan bagi PT Bank Mandiri (Persero) Tbk di era digital. Selain itu, penelitian ini akan mengulas tantangan yang dihadapi PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dalam menangani risiko dan ancaman keamanan digital. Untuk menghadapi tantangan tersebut, penelitian ini akan mengevaluasi langkah-langkah yang dapat diambil PT Bank Mandiri (Persero) Tbk untuk memperkuat ketahanan mereka, termasuk penerapan teknologi canggih, peningkatan kesadaran dan pemahaman karyawan, serta edukasi nasabah tentang risiko terkait layanan perbankan digital.

KAJIAN PUSTAKA

1. Konsep Manajemen Resiko

Manajemen risiko adalah proses organisasi dalam mengidentifikasi, menilai, dan mengendalikan berbagai ancaman dan tantangan terhadap pencapaian tujuan. Sumber ancaman bisa disebabkan seperti adanya ketidakpastian keuangan, kewajiban hukum, kesalahan dalam strategi manajemen, kecelakaan ataupun bencana alam. Untuk perusahaan

digital maka perlindungan data dan ancaman terhadap keamanan teknologi informasi menjadi perhatian utama. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengadopsi rencana manajemen risiko sehingga dapat mengatasi berbagai ancaman terhadap informasi dan mengidentifikasinya untuk mengambil tindakan secara tegas.

Manajemen risiko memungkinkan bagi organisasi untuk mengidentifikasi, merencanakan dan mempersiapkan berbagai skenario dalam menghadapi suatu kasus yang buruk dan mampu melindunginya dalam jangka panjang. Manajemen risiko berperan penting dengan cara memberikan informasi terkait ancaman bisnis dan memungkinkannya untuk mengurangi tingkat risiko yang terjadi. Tanpa adanya manajemen risiko maka bisnis akan menghadapi permasalahan yang lebih besar karena tidak akan pernah mempertimbangkan tingkat risiko yang akan dihadapi.

2. Keunggulan Kompetitif

Keunggulan kompetitif adalah keunggulan yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada kliennya dibandingkan dengan pesaingnya. Setiap perusahaan dalam industri yang kompetitif harus memiliki keunggulan kompetitif (Ernawati, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa keunggulan kompetitif dapat memberikan nilai ekonomi dan daya tarik yang lebih unggul dibandingkan dengan pesaing. Oleh karena itu, perusahaan harus terus berinovasi untuk mendapatkan keunggulan kompetitif.

3. Era Digital Dan Transformasi Bisnis

Menurut Musnaini, Suherman, Wijoyo, dan Indrawan (2020), teknologi digital dicirikan oleh ketergantungannya pada sistem otomatis yang didukung oleh komputer, daripada tenaga manusia atau prosedur manual. Mereka menegaskan bahwa teknologi digital merupakan metode yang multifaset dan adaptif, sehingga menjadikannya komponen penting dalam kehidupan manusia. Sistem digital ini berasal dari sistem analog.

Dari sudut pandang bisnis, transformasi digital memerlukan penggunaan teknologi untuk mengembangkan model bisnis, proses, perangkat lunak, dan sistem baru yang bertujuan untuk meningkatkan profitabilitas, keunggulan kompetitif, dan efisiensi operasional. Transformasi digital dalam bisnis dicapai melalui perubahan proses dan model perusahaan, peningkatan efisiensi dan kreativitas pekerja, serta penyediaan pengalaman yang lebih personal bagi pelanggan (Schwertner, 2017).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder, yang dikumpulkan melalui studi literatur, meliputi analisis dokumen, jurnal, buku, dan artikel yang relevan dengan topik penelitian. Data dari berbagai sumber tersebut kemudian dianalisis untuk memberikan pemahaman mendalam tentang fenomena yang diteliti. Alat pengumpulan data yang digunakan mencakup dokumen dan catatan analisis, yang membantu memahami konteks serta dinamika dari fenomena yang dikaji.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bank Mandiri menerapkan strategi manajemen risiko yang proaktif untuk mencapai pertumbuhan yang kuat dan berkelanjutan baik dalam aspek keuangan maupun operasional, sekaligus memastikan tingkat pengembalian yang disesuaikan dengan risiko yang sejalan dengan toleransi risiko yang ditetapkan. Bank Mandiri menunjukkan komitmennya terhadap prinsip tata kelola perusahaan yang baik, khususnya dalam manajemen risiko, dengan

menetapkan kebijakan, prosedur, kompetensi, langkah-langkah akuntabilitas, protokol pelaporan, dan teknologi pendukung. Hal ini bertujuan untuk menjamin bahwa manajemen risiko di dalam Bank Mandiri dilakukan dengan baik dan efisien.

Kerangka Manajemen Risiko Bank Mandiri diwujudkan dalam Struktur Tata Kelola Risiko Bank Mandiri, dengan tiga komponen utama: Pengawasan Risiko, Kebijakan dan Manajemen Risiko, serta Identifikasi, Pengukuran, Mitigasi, dan Pengendalian Risiko. Satuan Kerja Audit dan Penjamin Independen membantu ketiga komponen ini untuk menjamin keberhasilan pelaksanaannya. Dewan Komisaris bertugas memahami risiko, mengevaluasi dan mengesahkan strategi manajemen risiko, dan meningkatkan budaya anti-fraud di dalam perusahaan. Dewan Direksi bertugas mengembangkan dan melaksanakan kebijakan manajemen risiko, mengevaluasi eksposur risiko, dan menumbuhkan budaya risiko di antara semua pekerja.

Bank Mandiri memiliki kebijakan manajemen risiko yang berfungsi sebagai kerangka kerja utama operasional, termasuk penetapan batasan-batasan untuk kegiatan usaha, yang dinilai dan direvisi minimal setiap tahun. Prosedur identifikasi dan pengendalian risiko dilaksanakan dengan menggunakan kerangka kerja Enterprise Risk Management (ERM) yang menggunakan strategi ganda untuk mitigasi risiko. Kerangka kerja organisasi manajemen risiko meliputi Direktorat Manajemen Risiko dan unit-unit terkait lainnya, termasuk Unit Manajemen Risiko, Unit Bisnis, dan Unit Kepatuhan, yang masing-masing menjalankan fungsi krusial dalam manajemen risiko. Lebih jauh, Bank Mandiri menggunakan arsitektur tiga tingkat dalam sistem pengendalian internalnya, termasuk lapisan perlindungan primer, lapisan pertahanan sekunder, dan lapisan pertahanan tersier.

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk memiliki beberapa kendala dalam memitigasi risiko dan ancaman keamanan di era digital. Masalah utama adalah meningkatnya insiden serangan siber yang membahayakan keselamatan nasabah dan integritas sistem keuangan. Selain itu, kemajuan teknologi yang pesat mengharuskan bank untuk terus beradaptasi dan meningkatkan infrastruktur TI mereka untuk menjaga keamanan. Tingginya risiko penipuan dalam layanan keuangan digital merupakan kekhawatiran yang signifikan, terutama apabila klien tidak memiliki pemahaman menyeluruh tentang cara melindungi diri terhadap bahaya ini. Untuk meningkatkan ketahanan terhadap risiko dan ancaman ini, serta untuk meningkatkan keunggulan kompetitif di era digital PT Bank Mandiri (Persero) menerapkan strategi melalui beberapa inisiatif, antara lain:

- 1) Transformasi Digital: Bank Mandiri fokus pada pengembangan dan penerapan teknologi digital untuk meningkatkan layanan perbankan. Ini termasuk pengembangan aplikasi mobile banking yang lebih user-friendly dan fitur-fitur inovatif yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi.
- 2) Inovasi Produk dan Layanan: Bank Mandiri terus berinovasi dalam produk dan layanan yang ditawarkan, termasuk layanan perbankan tanpa cabang dan produk yang mendukung inklusi keuangan. Hal ini bertujuan untuk menjangkau lebih banyak nasabah, termasuk segmen yang sebelumnya tidak terlayani.
- 3) Penggunaan Data dan Analitik: Dengan memanfaatkan big data dan analitik, Bank Mandiri dapat memahami perilaku nasabah dan menawarkan produk yang lebih sesuai dengan kebutuhan mereka. Ini membantu dalam meningkatkan pengalaman nasabah dan loyalitas.
- 4) Kemitraan Strategis: Bank Mandiri menjalin kemitraan dengan berbagai fintech dan perusahaan teknologi untuk memperluas ekosistem layanan keuangan digital. Ini

memungkinkan bank untuk menawarkan solusi yang lebih komprehensif dan terintegrasi kepada nasabah.

- 5) Peningkatan Keamanan Digital: Dalam era digital, keamanan menjadi prioritas utama. Bank Mandiri berinvestasi dalam teknologi keamanan siber untuk melindungi data nasabah dan mencegah penipuan.

Dengan langkah-langkah ini, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk berusaha untuk tetap relevan dan kompetitif di pasar perbankan yang semakin digital.

KESIMPULAN

Manajemen risiko memainkan peran yang sangat penting dalam meningkatkan keunggulan kompetitif PT Bank Mandiri (Persero) Tbk di era digital. Dalam menghadapi tantangan yang muncul akibat perkembangan teknologi dan meningkatnya ancaman keamanan, manajemen risiko yang efektif tidak hanya melindungi bank dari risiko seperti serangan siber dan penipuan, tetapi juga mendukung inovasi produk dan layanan yang meningkatkan pengalaman nasabah.

Bank Mandiri telah menerapkan strategi transformasi digital dan kemitraan strategis, serta memanfaatkan big data untuk memahami perilaku nasabah. Dengan kebijakan manajemen risiko yang komprehensif, bank ini dapat mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mengendalikan risiko yang dihadapi. Penelitian ini menegaskan bahwa penerapan manajemen risiko yang proaktif dan terintegrasi adalah langkah krusial bagi PT Bank Mandiri untuk tetap bersaing di industri perbankan yang terus berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Bekti Widyaningsih, A. T. (2022). PERAN MANAJEMEN RESIKO DALAM MENINGKATKAN KETAHANAN BANK SYARIAH DI ERA DIGITAL. *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 9(3), 1459-1470. doi:<https://www.doi.org/10.30651/jms.v9i3.22933>
- Damayanti, G. W. (2023). *MANAJEMEN RISIKO (ERA TRANSFORMASI DIGITAL)*. Jawa Tengah: CV.EUREKA MEDIA AKSARA.
- Eva Yuniarti Utami, A. F. (2024). Analisis Korelasi Manajemen Risiko dan Ketahanan Bisnis terhadap Keunggulan Kompetitif Perusahaan Sektor Jasa di Indonesia. *Sanskara Manajemen dan Bisnis*, 2(2), 92-102. doi: 10.58812/smb.v2i02
- Fauzi, F. (2016). MANAJEMEN RESIKO DI TENGAH PERUBAHAN MODEL BISNIS TELEKOMUNIKASI. *Jurnal Teknik Mesin (JTM)*, 5, 32-36.
- I Putu Sugih Arta, D. G. (2020). *MANAJEMEN RISIKO*. Bandung: Penerbit Widina Bhakti Persada.
- Irdawati, D. K. (2023). ANALISIS PENERAPAN STRATEGI MARKETING PRODUK E-MONEY PADA PT.BANK MANDIRI (Persero) Tbk. KANTOR WILAYAH REGION X SULAWESI DAN MALUKU. *Journal of business, technology, & sosial science (BUGIS)*, 1(2), 61-78.
- Irwan, Z. A. (2024). Strategi Manajemen Risiko untuk Menghadapi Tantangan Bisnis di Era Ketidakstabilan Global. *PROSIDING SEMINAR NASIONAL MANAJEMEN*, 3(2), 1550-1554. Retrieved from <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/PSM/index>

- Jude Jegan Joseph Jerome, V. S. (2023). Achieving competitive advantage through technology-driven proactive supply chain risk management: an empirical study. *Annals of Operations Research*, 149-190. Retrieved from <https://doi.org/10.1007/s10479-023-05604-y>
- Mohamad Afrizal Miradji, A. R. (2024). MANAJEMEN RESIKO DALAM STRATEGI PERUSAHAAN. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(5), 435-439.
- Mohamad Afrizal Miradji, W. A. (2022). INOVASI DALAM MANAJEMEN STRATEGI: "MEMBANGUN KEUNGGULAN KOMPETITIF BISNIS DI ERA DIGITAL". *JAMANIS : Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 28-38.
- Raju Paeng, M. A. (2024). ANALISIS MANAJEMEN RISIKO PADA USAHA BIDANG KULINER AYAM GEPREK BUNDA. *NIAGAWAN*, 13(2), 165-180.
- Saputra, N. A. (2024, Mei). Peran Teknologi Informasi dalam Keunggulan Kompetitif. *ULIL ALBAB : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 3(6), 113-121.
- Sasongko, A. R. (2023). Peran Manajemen Risiko dan Inovasi dalam Memoderasi Pengaruh Fee Based Income terhadap Perubahan Laba Bank BUMN. *Jurnal Manajemen dan Organisasi (JMO)*, 14(3), 255-267. doi:10.29244/jmo.v14i3.47359
- Syifani Nur Amalia, I. G. (2024). Menyusun Strategi Bisnis Berbasis Teknologi: Membangun Keunggulan Kompetitif di Era Digital. *Economics And Business Management Journal (EBMJ)*, 3(1), 1-10.
- Tuti Lisnawati, S. H. (2023). Manajemen Risiko dalam Bisnis E-commerce: Mengidentifikasi, Mengukur, dan Mengelola Risiko-risiko yang Terkait. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 8252-8259.