



MANDIRI
INNOVATION XPERIENCE
2025

Business Transformation
PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.
JUNE 2025

MIXPITCH THEMATIC CHALLENGES

Bayangkan jika masa depan Bank Mandiri sepuluh tahun dari sekarang bisa dimulai hari ini dan tim Anda adalah aktor utamanya. Melalui Mandiri MIXpitch, setiap Mandirian memiliki kesempatan untuk menjadi motor penggerak transformasi dengan menghadirkan inovasi yang berdampak nyata dalam empat aspek kunci: Product, People, Process, dan Technology. Berikut adalah empat tema besar MIXpitch 2025:

TRANSACTION

Bagaimana cara menjadikan Bank Mandiri sebagai pilihan utama dalam **transaksi perbankan** nasabah?

- 1 Meningkatkan *volume* dan *value* transaksi nasabah Bank Mandiri baik dari sisi *retail* maupun *wholesale*
- 2 Meningkatkan transaksi Bank Mandiri dalam pembayaran melalui berbagai *channel* baik *online* maupun *offline*

BREAKTHROUGH

Bagaimana kita dapat menjadi *undisputed industry leader* melalui **model bisnis dan cara kerja baru?**

- 1 Inovasi dalam model bisnis dan cara kerja baru untuk menciptakan *new revenue streams*
- 2 Memanfaatkan teknologi terbaru untuk meningkatkan efisiensi dan pertumbuhan
- 3 Meningkatkan efektivitas pengelolaan risiko dalam bisnis dan operasional

LIQUIDITY

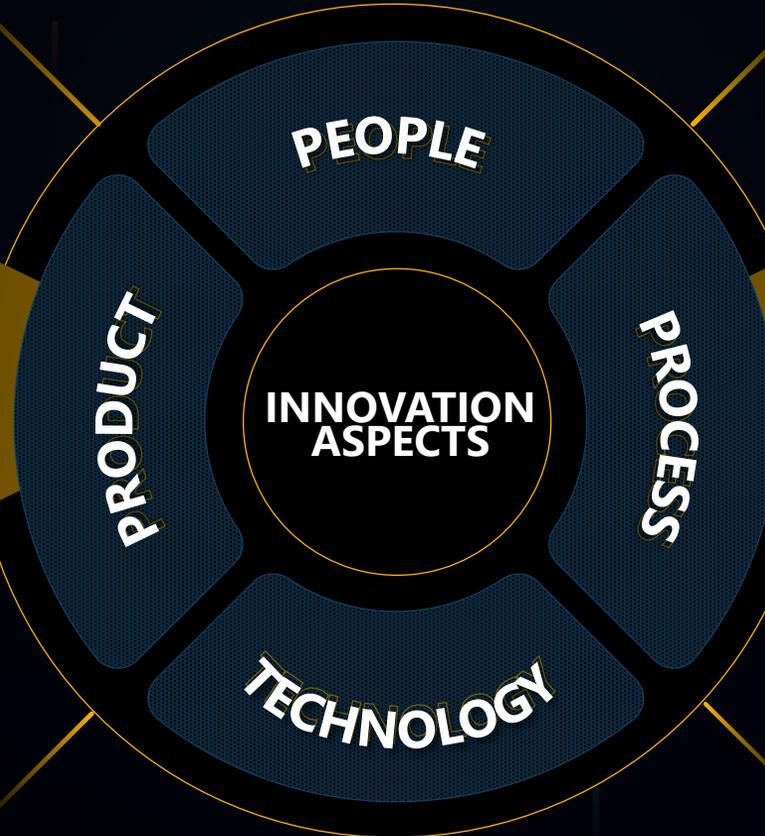
Bagaimana kita bisa **meningkatkan akuisisi CASA** baru secara berkelanjutan dengan tetap menjaga **Cost of Fund?**

- 1 Mengorkestrasikan strategi untuk mempercepat pertumbuhan CASA dari eksisting debitur di Bank Mandiri
- 2 Menciptakan inisiatif untuk meningkatkan kenyamanan nasabah dalam menyimpan dana di Bank Mandiri
- 3 Meningkatkan akuisisi nasabah baru Bank Mandiri

ECOSYSTEM

Bagaimana kita dapat mendukung **ekosistem bisnis nasabah** untuk menciptakan **nilai tambah** bagi **Mandiri Group?**

- 1 Mendorong ekspansi dan perkembangan produk Mandiri Group di *captive market* secara maksimal
- 2 Menciptakan *closed-loop ecosystem* bagi nasabah Bank Mandiri
- 3 Meningkatkan *active user* Bank Mandiri yang berasal dari *value chain* debitur Bank Mandiri



Tema 1: Transaksi

Tema "Transaksi" dalam program MIXpitch, mendorong Mandirian untuk menghadirkan inovasi yang mampu menjadikan Bank Mandiri sebagai pilihan utama bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan. Cakupan inovasi dalam tema "Transaksi" dapat meliputi inovasi di berbagai layanan perbankan digital dan fisik, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan transaksi di ATM serta inovasi untuk berbagai saluran transaksi, termasuk Livin' by Mandiri, Mandiri Online, SMS Banking, QRIS, EDC, dan jaringan cabang.

Key result of innovation: Solusi yang dihadirkan dalam tema "Transaksi" ditujukan untuk mendorong pertumbuhan volume dan nilai transaksi secara berkelanjutan melalui pendekatan yang relevan, inklusif, dan bernilai tambah.

Problem area: Mandirian dapat mengidentifikasi permasalahan untuk dijadikan peluang dalam mengembangkan ide inovasi dengan mengacu pada **beberapa contoh identifikasi masalah berikut, namun tidak terbatas pada:**

Brand Image dan Perilaku Nasabah

Inovasi dapat dikembangkan dengan mengembangkan solusi yang dapat meningkatkan preferensi nasabah untuk menggunakan Bank Mandiri dibandingkan bank lain dalam melakukan pembayaran atau transfer

Pengalaman Nasabah dalam Menggunakan Produk Bank Mandiri

Inovasi yang dikembangkan dapat ditujukan untuk mengatasi journey transaksi nasabah yang masih kompleks dan terlalu bergantung pada channel tertentu, sehingga mengurangi fleksibilitas dan efisiensi pengalaman pengguna

Inovasi yang Berbasis pada Data

Inovasi dapat berkaitan dengan permasalahan yang berkaitan dengan belum optimalnya pemanfaatan data untuk membuka peluang layanan dan produk baru yang relevan dan bernilai tambah.

Example of innovation:

Mandirian dapat mengajukan ide inovasi dalam tema "Transaksi" dengan mengacu pada ide-ide yang dapat menjadikan Bank Mandiri sebagai pilihan utama nasabah dalam melakukan transaksi.

Contoh inovasi yang dapat diajukan dalam tema "Transaksi" di antaranya:

1. Fitur yang beradaptasi dengan pola perilaku nasabah Bank Mandiri
2. *Channel* pembayaran baru
3. Gamifikasi untuk mendorong peningkatan volume transaksi nasabah

Stories of successful innovations:

Amazon "Just Walk Out"

Amazon mengembangkan "Just Walk Out" untuk dipasang di berbagai pusat perbelanjaan dengan teknologi gabungan AI, *computer vision*, dan sensor untuk mengatasi melonjaknya *abandoned basket* akibat antri kasir >3 menit. Dengan "Just Walk Out", pelanggan tidak perlu antri kasir karena barang yang dibeli saat berbelanja otomatis tercatat di keranjang virtual dan pembayaran dilakukan melalui kartu kredit yang ditagih otomatis. Inovasi ini memangkas waktu belanja menjadi <60 detik, menghilangkan antrean, menaikkan *throughput* stan 60-70 %, meningkatkan nilai transaksi, serta meningkatkan pendapatan ritel hingga 100-110%.

Alipay+

Alipay mengembangkan Alipay+ yang menggunakan API lintas negara yang memungkinkan e-wallet dari Asia untuk melakukan transaksi di lebih dari 70 negara. E-wallet Alipay+ memiliki pengguna aktif sejumlah 1,43 miliar per 2024 dan menghasilkan GMV hingga US\$ 18 triliun. Capaian tersebut merupakan hasil dari dikembangkannya Alipay+ sebagai superapp yang membuat penggunanya tidak perlu keluar dari ekosistem Alipay saat melakukan pembayaran.

Tema 2: Likuiditas

Tema “Likuiditas” dalam program MIXpitch, mendorong Mandirian untuk menciptakan inovasi yang dapat menjaga likuiditas perusahaan secara strategis dan efisien. Inovasi dalam tema ini dapat meliputi diversifikasi sumber pendanaan, penggunaan teknologi digital, dan peningkatan layanan perbankan.

Key result of innovation: Solusi yang dihadirkan dalam tema “Likuiditas” ditujukan untuk mengembangkan produk atau layanan yang mudah, nyaman, dan menguntungkan bagi nasabah dengan agar dapat meningkatkan akuisisi dana murah (CASA) dari nasabah baru maupun eksisting, tanpa meningkatkan beban biaya

Problem area: Mandirian dapat mengidentifikasi permasalahan untuk dijadikan peluang dalam mengembangkan ide inovasi dengan mengacu pada beberapa contoh identifikasi masalah berikut, namun tidak terbatas pada:

Kondisi likuiditas global dan ketatnya pertumbuhan likuiditas

Berbagai perubahan kebijakan politik global menekan perekonomian sehingga daya beli masyarakat dan pelaku bisnis menurun sehingga menekan likuiditas sektor perbankan. Untuk menjawab tantangan ini, mandirian dapat menghadirkan inovasi agar nasabah tetap memilih bank mandiri sebagai tempat utama menyimpan dananya.

Tren tarik tunai saat hari perayaan tertentu

Saat hari libur perayaan besar di Indonesia, lonjakan terjadinya penarikan uang tunai akan terjadi. Mandirian dapat mengembangkan inovasi yang dapat mengantisipasi kerugian operasional akibat kondisi adanya kas besar yang harus disiapkan oleh bank dalam waktu singkat.

Keterbatasan produk dana murah yang kompetitif

Mandirian dapat mengembangkan inovasi yang mungkin menjadi solusi bagi sulitnya mendapatkan dana murah tanpa peningkatan interest rate di tengah kondisi perekonomian yang tidak stabil

Example of innovation:

Mandirian dapat mengajukan ide inovasi dalam tema “Transaksi” dengan mengacu pada ide-ide yang dapat menjadikan Bank Mandiri sebagai pilihan utama nasabah dalam melakukan transaksi.

Contoh inovasi yang dapat diajukan dalam tema “Transaksi” di antaranya:

1. Program untuk meningkatkan CASA dari debitur eksisting
2. Produk tabungan yang digamifikasi untuk menarik nasabah tanpa menguras *cost-of-fund* melalui bunga tinggi
3. Inovasi berbasis teknologi untuk memprediksi kebutuhan uang kartal per cabang/ATM dan agen pada hari perayaan besar

Stories of successful innovations:

Treasury Prism DBS Singapore

DBS Singapore mengembangkan alat simulasi daring pertama untuk struktur kas dan likuiditas multinegara untuk memudahkan *treasurers* dalam membuat model pooling atau notional-structures dan biaya likuiditas lintas yurisdiksi. Hasilnya, Treasury Prism menjadi platform bank-agnostik yang memuat >30 alat pengelolaan likuiditas, data regulasi real-time di lebih dari 20 pasar, dan adanya algoritma “Optimisation Score” yang dibuat untuk memonetisasi skenario *treasury*.

Kinexys by JP. Morgan

JP. Morgan mengembangkan Kinexys sebagai sistem blockchain yang berfungsi sebagai *payment rail* dan buku besar rekening deposito, yang memungkinkan klien J.P. Morgan yang berpartisipasi untuk mentransfer dana yang disimpan di J.P. Morgan dalam Kinexys Digital Payments. Kinexys memproses ± US\$1 miliar transaksi setiap hari (wholesale payments) dan memungkinkan nasabah untuk melakukan pemindahan dana 24/7 meskipun saat *bank holiday*.

Tema 3: Ekosistem

Tema “Ekosistem” dalam program MIX mendorong seluruh Mandirian untuk menciptakan nilai tambah bagi Bank Mandiri melalui inovasi, dengan mengembangkan produk dan layanan kepada nasabah eksisting maupun nasabah baru dengan membangun sistem yang saling terhubung. Inovasi dapat mencakup pengembangan fitur, produk baru, ataupun strategi kemitraan yang dapat memenuhi berbagai kebutuhan nasabah seperti pembayaran, belanja, dan investasi, serta mengajak mitra, pemasok, dan pelanggan dari nasabah bisnis.

Key result of innovation: Solusi yang dihadirkan dalam tema “Ekosistem” ditujukan untuk memperluas jaringan dan memperkuat ekosistem Bank Mandiri secara menyeluruh.

Problem area: Mandirian dapat mengidentifikasi kebutuhan atau permasalahan yang dapat dijadikan peluang dalam mengembangkan ide inovasi dengan mengacu pada beberapa contoh identifikasi masalah berikut, namun tidak terbatas pada:

Ekosistem Pembayaran dengan QRIS

Bank Mandiri nilai transaksi QRIS mencapai Rp 6,1 triliun per April 2024. Namun hal ini belum diimbangi dengan settlement real-time back-end bank, sedangkan penggunaan QRIS cenderung melonjak di akhir pekan. Dengan permasalahan tersebut, Mandirian dapat berinovasi untuk mengembangkan perluasan ekosistem digital Bank Mandiri secara menyeluruh.

Inklusi Keuangan untuk Memperluas Jaringan Mandiri Agen

Akses terhadap Mandiri Agen masih cenderung berpusat di wilayah Pulau Jawa. Untuk mengembangkan ekosistem yang dapat diakses seluruh masyarakat, Mandirian dapat mengembangkan inovasi yang mampu menjangkau akuisisi nasabah hingga ke luar Pulau Jawa.

Example of Innovation:

Mandirian dapat mengajukan ide inovasi dalam tema “Breakthrough” dengan mengacu pada inovasi baru yang belum pernah ada di Bank Mandiri sebelumnya.

Contoh inovasi yang dapat diajukan dalam tema “Breakthrough” di antaranya:

1. Produk digital banking yang memudahkan nasabah untuk memenuhi kebutuhan harian dalam satu ekosistem
2. Fitur yang *seamless* untuk membantu nasabah berpindah *platform* saat melakukan transaksi
3. Kemitraan dengan pelaku bisnis di berbagai sektor untuk memudahkan akses nasabah terhadap layanan Mandiri *carbon market*

Stories of successful innovations:

CommBank Yello by Commonwealth Bank of Australia

CommBank Yello merupakan fitur dalam aplikasi CommBank yang memberikan penawaran yang dipersonalisasi dengan menawarkan diskon, dan *cashback* kepada pelanggan yang memenuhi syarat sesuai kategori program. Nasabah dapat menerima manfaat sesuai kategori selama memenuhi persyaratan untuk menjadi member program. Fitur ini memberikan akses hub pribadi yang menghubungkan perbankan dengan top-up telekomunikasi, pencarian properti, perdagangan saham, pasar aplikasi UKM dan “Benefits Finder” yang menampilkan potongan harga pemerintah untuk nasabah tanpa perlu keluar dari aplikasi utama CommBank.

Tema 4: Breakthrough

Tema "Breakthrough" dalam program MIXpitch, mendorong Mandirian untuk menciptakan pendekatan, strategi, produk ataupun bentuk pelayanan baru bagi Bank Mandiri dalam menjalankan bisnis. Inovasi dalam tema "Breakthrough" dapat mencakup model bisnis dan cara kerja baru ataupun pemanfaatan teknologi terbaru yang belum pernah digunakan sebelumnya di dalam berbagai produk dan layanan Bank Mandiri.

Key result of innovation: Solusi yang dihadirkan dalam tema "Breakthrough" ditujukan untuk menciptakan penemuan baru untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan risiko dalam bisnis dan operasional dan mampu mendukung pertumbuhan bisnis Bank Mandiri dengan menghasilkan *new revenue streams*

Problem area: Mandirian dapat mengidentifikasi kebutuhan atau permasalahan yang dapat dijadikan peluang dalam mengembangkan ide inovasi dengan mengacu pada beberapa contoh identifikasi masalah berikut, namun tidak terbatas pada:

Fasilitas Kredit untuk *Gig Worker* dan *Freelancer*

Gig worker & *freelancer* semakin banyak di Indonesia, namun mereka tidak punya jejak transaksi yang dapat dinilai sehingga sulit untuk mengajukan pinjaman kredit mikro yang berujung pada tingginya *false-reject* kredit mikro. Dengan adanya tantangan tersebut, Mandirian dapat mengambil peluang dengan merancang inovasi produk atau layanan untuk menargetkan *gig worker* dan *freelancer* sebagai nasabah baru.

Akses Ritel ke Pasar Karbon

Sejak bursa IDX Carbon dibuka (2023-2025), belum tersedia rekening tabungan "carbon-savings" atau fitur beli offset di app bank mana pun. Mandirian dapat mengembangkan ide untuk masuk ke pasar tersebut sebagai produk baru yang belum ada di pasar perbankan Indonesia

Digitalisasi Keuangan

Rendahnya efisiensi dan inklusi sistem pembayaran digital nasional, CBDC hadir sebagai solusi untuk menciptakan sistem pembayaran yang lebih inklusif, efisien, dan terkontrol negara. Mandirian dapat mengambil peluang dengan menjadi pelopor integrasi dan edukasi CBDC.

Example of Innovation:

Mandirian dapat mengajukan ide inovasi dalam tema "Breakthrough" dengan mengacu pada inovasi baru yang belum pernah ada di Bank Mandiri sebelumnya.

Contoh inovasi yang dapat diajukan dalam tema "Breakthrough" di antaranya:

1. Produk yang dapat menilai kelayakan kredit *gig worker* & *freelancer* tanpa slip gaji
2. Produk/infrastruktur perbankan yang mendukung transaksi di *carbon market*
3. Dompot digital untuk menyimpan dan bertransaksi menggunakan CBDC Rupiah Digital

Stories of successful innovations:

Project Nexus by Bank for International Settlements

Project Nexus merupakan sebuah inisiatif dari Bank for International Settlements (BIS) yang menciptakan satu platform pusat yang bisa diakses semua negara peserta. Setiap negara hanya perlu "terhubung sekali" dan secara otomatis dapat terintegrasi dengan seluruh negara lainnya yang menjadi anggota Project Nexus. Dengan adanya Project Nexus, nasabah yang ingin melakukan transaksi di negara lain, tidak perlu lagi menukar mata uang atau membawa banyak uang tunai. Selain itu, pekerja migran dapat mengirim uang ke negara asalnya tanpa perlu membayar biaya *remittance* yang tinggi dan tidak perlu menunggu berhari-hari. UMKM yang menjual produk ke luar negeri bisa menerima pembayaran langsung ke rekening domestik.

Pembayaran CBDC (Central Bank Digital Currency) Berbasis Kartu by JCB

JCB telah melakukan uji coba penggunaan Mata Uang Digital Bank Sentral (CBDC) di Tokyo, Paris, dan Kuala Lumpur. Inovasi ini ke depannya memungkinkan nasabah untuk mengadopsi penggunaan uang digital tanpa proses yang menyulitkan. Dalam jangka panjang, inovasi tersebut akan menghasilkan *revenue stream* baru bagi JCB dan memungkinkan ekspansi JCB di