

INTISARI

Digitalisasi sistem pembayaran dilakukan sebagai proses dalam mendorong pemulihan keuangan dan ekonomi nasional sesuai implementasi Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025. Pada tahun 2022, data dari Bank Indonesia menunjukkan pertumbuhan positif atas permintaan uang kartal yang sejalan dengan pertumbuhan perekonomian di Indonesia. Tren CoB/UYD selama 7 tahun terakhir cenderung meningkat hingga 89.4%. Agar PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk tetap memiliki daya saing tinggi dan memenuhi ekspektasi *stakeholder* atas layanan digital yang semakin masif, manajemen perlu menyusun strategi dalam perkembangan digital agar menciptakan model bisnis baru dan sejalan dengan misi jangka panjang PT. Bank Mandiri (Persero). Reengineering dari aktivitas pengelolaan uang tunai melalui implementasi LAJU dikembangkan secara tersentralisasi oleh Kantor Pusat Bank Mandiri untuk meningkatkan transaksi finansial, mempercepat layanan guna memperkuat relationship dengan nasabah serta mengurangi operasional di Cabang agar dapat dialihkan pada aktivitas penjualan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi metodologi dalam penerapan reengineering proses pengelolaan uang tunai melalui implementasi LAJU dengan menggunakan empat perspektif berdasarkan balanced scorecard, mengidentifikasi faktor penentu keberhasilan atau Critical Success Factors (CSF), serta mengidentifikasi kendala dan usulan solusi yang perlu dilakukan untuk mengoptimalkan implementasi penerapan BPR pengelolaan uang tunai. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif, dengan data primer berupa hasil wawancara manajemen Bank Mandiri dan data sekunder berupa Data Laporan Keuangan Bank Mandiri tahun 2022.

Hasil dari penelitian ini diperoleh perspektif Balanced Scorecard yang relevan yaitu inovasi dan pembelajaran, proses bisnis internal, customer dan keuangan. Hasil selanjutnya terdapat 7 (tujuh) CSF yang mempengaruhi implementasi dalam BPR uang tunai yaitu lingkungan kerja yang kolaboratif, dukungan dan komitmen Top Management, kehandalan infrastruktur IT, training, struktur birokrasi kurang, budaya dan ketersediaan alokasi anggaran investasi IT. Adapun terdapat critical point yang perlu diperhatikan dalam BPR Pengelolaan Uang Tunai yaitu kapasitas & kapabilitas, wilayah cakupan, shifting aktivitas, pelaksanaan layanan dan bisnis proses yang baru.

Kata kunci: *balanced scorecard, business process reengineering, critical success factor, cash management.*

ABSTRACT

Digitalization of the payment system is carried out as a process to encourage national financial and economic recovery in accordance with the implementation of the 2025 Indonesian Payment System Blueprint. In 2022, data from Bank Indonesia shows positive growth in demand for currency that is in line with economic growth in Indonesia. CoB/UYD trend over the last 7 years tends to increase up to 89.4%. In order for PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk still has high competitiveness and meets stakeholder expectations for increasingly massive digital services, management needs to develop strategies in digital development to create new business models and be in line with the long term mission of PT. Bank Mandiri (Persero). Reengineering of cash management activities through the implementation of LAJU was developed by Head Office to increase financial transactions, fasten services to strengthen relationship with customers and reduce operations at Branches so that can be transferred to sales activities.

This study aims to identify the methodology for reengineering the cash management process through the implementation of LAJU using four perspectives based on the balanced scorecard, identifying critical success factors (CSF), and identifying obstacles and proposed solutions that need to be implemented to optimize the implementation of BPR implementation. cash management. The method used in this study is a qualitative descriptive analysis method, with primary data in the form of Bank Mandiri management interviews and secondary data in the form of Bank Mandiri Financial Report Data for 2022.

The results of this study obtained relevant Balanced Scorecard perspectives, namely innovation and learning, internal business processes, customers and finance. The next result is that there are 7 (seven) CSFs that affect implementation in cash BPRs, namely a collaborative work environment, Top Management support and commitment, IT infrastructure reliability, training, lack of bureaucratic structure, culture and availability of IT investment budget allocations. There are critical points that need to be considered in BPR Cash Management, namely capacity & capability, coverage area, activity shifting, service implementation and new business processes.

Keywords: *balanced scorecard, business process reengineering, critical success factor, cash management.*