

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *Critical Success Factors* yang mempengaruhi peningkatan bisnis Mandiri Syariah di dalam melakukan transformasi bisnisnya dan kontribusi Mandiri Syariah di dalam merger PT Bank Syariah Indonesia, TBK (BSI), mengevaluasi strategi bisnis Mandiri Syariah dalam mempertahankan pertumbuhan perusahaan pada masa pandemi Covid-19 dan Mengidentifikasi kontribusi dan peranan Mandiri Syariah di dalam merger PT Bank Syariah Indonesia, Tbk (BSI). Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, penelitian ini menggunakan data primer yang didapat melalui wawancara dari beberapa narasumber yang terkait dengan proses transformasi bisnis Mandiri Syariah untuk mengetahui dari sisi faktor eksternal dan faktor internal serta mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman (SWOT) perusahaan dalam mengimplementasikan transformasi bisnis perusahaan dan data sekunder yang didapat dari beberapa jurnal, buku dan situs internet yang terkait dengan penelitian ini. Hasil dari penelitian ini menghasilkan 6 (enam) *Critical Success Factors* yang menjadikan transformasi bisnis Mandiri Syariah berhasil dan dapat meningkatkan laba perusahaan yang cukup signifikan. *Critical Success Factors* tersebut adalah sebagai berikut: 1) Fokus terhadap target segmen yang diarahkan oleh manajemen, 2) Memiliki SDM yang berkualitas, 3) Ekosistem *e-banking* Syariah dari kebutuhan finansial, sosial dan spiritual yang ada dalam satu *mobile Banking*, 4) Komunikasi yang efektif, 5) KPI yang jelas terhadap strategi yang ditetapkan dan 6) Budaya perusahaan, dan kontribusi Mandiri Syariah di dalam merger 3 (tiga) Bank Syariah memiliki peranan penting karena Sebagian besar produk, sistem, aplikasi dan strategi bisnis menggunakan Mandiri Syariah yang diintegrasikan dengan produk, sistem, aplikasi dan strategi bisnis BNI Syariah dan BRI Syariah, sehingga menciptakan keunggulan kompetitif dari para kompetitor dan pertumbuhan yang berkelanjutan.

Kata Kunci: *Critical Success Factors*, Transformasi Bisnis, Faktor internal, Faktor eksternal, SWOT, Merger

## ABSTRACT

This study aims to analyze the Critical Success Factors that influence the improvement of Mandiri Syariah's business in carrying out its business transformation and the contribution of Mandiri Syariah in the merger of PT Bank Syariah Indonesia, Tbk (BSI), evaluate Mandiri Syariah's business strategy in maintaining the company's growth during the pandemic and identify contribution and role of Mandiri Syariah in the merger of PT Bank Syariah Indonesia, Tbk (BSI). This research method uses a qualitative descriptive method, this study uses primary data obtained through interviews from several sources related to the Mandiri Syariah business transformation process to find out in terms of external and internal factors and identify the company's strengths, weaknesses, opportunities and threats (SWOT) in implementing the company's business transformation, and secondary data obtained from several journals, books and internet sites related to this research. The results of this study resulted in 6 (six) Critical Success Factors that made Mandiri Syariah's business transformation successful and could increase the company's profit significantly. The Critical Success Factors are as follows: 1) Focus on target segments directed by management, 2) Have qualified human resources, 3) Sharia e-banking Ecosystem from financial, social and spiritual needs in one mobile banking, 4) Communication effective, 5) clear KPI for the implemented strategy and 6) Corporate culture, and the contribution of Mandiri Syariah in the merger of 3 (three) Islamic banks have an important role because most of the products, systems, applications and business strategies use Mandiri Syariah which are integrated with the product, systems, applications and business strategies of BNI Syariah and BRI Syariah, thereby creating a competitive advantage over competitors and sustainable growth.

**Keywords:** Critical Success Factors, Business Transformation, Internal Factors, External Factors, SWOT, Merger