



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Bisnis Program Sarjana

Terakreditasi Unggul

SK BAN –PT NO: 1598/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/III/2022

**Pengaruh *Digital Literacy* terhadap *Innovative Work Behavior* di
Perusahaan Bank Mandiri KCP Bandung Otista**

Skripsi

Oleh

Muhammad Derby Ramadhan

6081901025

Bandung

2023



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Administrasi Bisnis Program Sarjana

Terakreditasi Unggul

SK BAN –PT NO: 1598/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/III/2022

Pengaruh Digital Literacy terhadap Innovative Work Behavior di
Perusahaan Bank Mandiri KCP Bandung Otista

Skripsi

Oleh

Muhammad Derby Ramadhan

6081901025

Pembimbing

Dr. Agus Gunawan, S.Sos.,B.App.Com., MBA.,M.Phil.

Bandung

2023

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis Program Sarjana



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Muhammad Derby Ramadhan
Nomor Pokok : 6081901025
Judul : Pengaruh *Digital Literacy* terhadap *Innovative Work Behavior* di
Perusahaan Bank Mandiri KCP Bandung Otista

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Selasa, 11 Juli 2023
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Dr. Maria Widyarini, S.S., M.M.

: _____

Sekretaris

Dr. Agus Gunawan, S.Sos.,B.App.Com., MBA.,M.Phil.

: _____

Anggota

Yosefa, ST., MM.

: _____

11 Juli 2023
Pengesahan
Skripsi Muhammad
Derby Ramadhan

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Derby Ramadhan
NPM : 6081901025
Program Studi : Administrasi Bisnis Program Sarjana
Judul : Pengaruh *Digital Literacy* terhadap *Innovative Work Behavior*
di Perusahaan Bank Mandiri KCP Bandung Otista

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Selain itu, pengumpulan dan penggunaan data di penelitian ini telah diketahui dan seijin dari pihak yang menjadi sumber data.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 19 Juni 2023

Tanda Tangan



M. Derby Ramadhan

ABSTRAK

Nama : Muhammad Derby Ramadhan
NPM : 6081901025
Judul : Pengaruh *Digital Literacy* Terhadap *Innovative Work Behavior* di
Perusahaan Bank Mandiri KCP Bandung Otista

Digitalisasi bisnis saat ini telah menjadi suatu kebutuhan agar dapat tetap bersaing di pasar, seperti halnya industri perbankan. Bank Mandiri merupakan salah satu perusahaan milik negara yang telah beralih dari sistem konvensional ke digital. Peralihan tersebut tidak semata-mata untuk menerapkan teknologi terbaru, melainkan juga untuk mendorong inovasi, yang salah satunya berasal dari pegawai. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh *digital literacy* terhadap *innovative work behavior* pegawai perusahaan Bank Mandiri KCP Bandung Otista.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode survei dan pengumpulan data dengan cara membagikan kuesioner kepada 30 pegawai di Bank Mandiri KCP Bandung Otista. Data yang sudah didapatkan akan diolah melalui aplikasi SPSS untuk menguji pengaruh variabel *digital literacy* terhadap *innovative work behavior*. Data selanjutnya diolah dan disusun dalam bentuk tabel distribusi frekuensi untuk mengidentifikasi kecenderungan jawaban dari responden.

Hasil dari pengolahan data menyatakan bahwa *digital literacy* berpengaruh terhadap *innovative work behavior*. 7 dari 10 indikator *digital literacy* mendapatkan nilai baik dan sisanya mendapatkan nilai sangat baik sedangkan *innovative work behavior* 3 dari 4 dimensi mendapatkan hasil baik dan 1 mendapatkan hasil sangat baik. Penelitian ini menemukan bahwa beberapa inovasi dari di perusahaan ini, disebabkan oleh keterampilan pegawai dalam mencari informasi di internet dan mengelaborasikannya dengan kondisi di tempat kerja.

Kata Kunci : Literasi Digital, Perilaku Kerja Inovatif, Bank Umum

ABSTRACT

Name : Muhammad Derby Ramadhan
NPM : 6081901025
Title : *The Influence of Digital Literacy on Innovative Work Behavior in Bank Mandiri KCP Bandung Otista Company*

The digitalization development is rapidly advancing at present, with many companies transitioning from conventional systems to digital ones. Bank Mandiri, as a state-owned company, has also made the transition from conventional to digital systems. Additionally, in order to remain competitive in the banking industry, Bank Mandiri continuously strives to be innovative, including encouraging innovation among its employees. This research aims to examine the influence of digital literacy on innovative work behavior in Bank Mandiri's KCP Otista branch.

The research method employed in this study is quantitative, utilizing survey methods and data collection through the distribution of questionnaires to 30 employees at Bank Mandiri KCP Otista. The gathered data will be processed using the SPSS application to test the influence of the digital literacy variable on innovative work behavior. The data will then be analyzed and presented in the form of frequency distribution tables to identify response tendencies among the participants.

The results of the data analysis indicate that digital literacy has an impact on innovative work behavior. Seven out of ten digital literacy indicators received good scores, while the remaining indicators received very good scores. Regarding innovative work behavior, three out of four dimensions yielded good results, with one dimension achieving a very good result. This research found that employees of Bank Mandiri KCP Otista possess good digital literacy and utilize it to enhance their innovative work behavior

Keywords: Digital Literacy, Innovative Work Behavior, Commercial Bank

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-nya sehingga peneliti dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Digital Literacy* Terhadap *Innovative Work Behavior* di Perusahaan Bank Mandiri KCP Bandung Otista. Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang Pendidikan Sarjana Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan, Bandung. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Renny Hendriawati dan Ir. H. Sutrisno selaku orang tua peneliti, yang terus memberi dukungan dan kepercayaan secara materiil maupun moral
2. Dio Rizkita Andrian dan Devin Adityo selaku saudara kandung peneliti, yang memberikan dukungan dan pembelajaran kepada peneliti
3. Bapak Dr. Agus Gunawan, S.Sos.,B.App.Com., MBA.,M.Phil. , selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam memberikan arahan, saran, nasihat, motivasi, dan pembelajaran bagi peneliti sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi dan juga studi perkuliahan.
4. Ibu Angela Caroline, S. AB. M.M., dan Bapak Yoke Pribadi Kornarius, S. AB., M.Si. Selaku dosen yang memberikan pembelajaran, saran, dan nasihat yang berharga untuk peneliti
5. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan peneliti ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan

6. Fasya Fransisca selaku teman terdekat peneliti yang telah memberikan pembelajaran, kebahagiaan, dan penyemangat selama perkuliahan maupun dalam kehidupan sehari-hari
7. Muhammad Nur Daffa selaku teman dekat yang memberikan doa, pengalaman, dan pembelajaran kepada peneliti.
8. Mediana Hasna, Dricya Amadea, dan Mira Fortuna selaku teman dari peneliti yang telah memberi dorongan dan semangat bagi peneliti dalam proses perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	1
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN DAN METODOLOGI	10
2.1 Perbankan	10
2.1.1 Definisi Bank	10
2.2 Digital Literacy	12
2.2.1 Definisi Literasi	12
2.2.2 Definisi Digital Literacy	13
2.3 Innovative Work Behavior	15
2.3.1 Pengertian Inovasi	15
2.3.2 Pengertian Innovative Work Behavior	16
2.4 Pengaruh Digital Literacy terhadap Innovative Work Behavior	17
2.5 Metodologi	18
2.5.1 Model Penelitian	18
2.5.3 Metode Penelitian	20
2.5.4 Operasionalisasi Variabel	21

2.5.5	Proses Pengumpulan Data	32
2.5.6	Jenis Data	32
2.5.7	Teknik Pengumpulan Data	32
2.5.8	Populasi	34
2.5.9	Sampel.....	34
2.6	Uji Statistik	35
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN		40
3.1	Hasil Penelitian	40
3.1.1	Karakteristik Responden.....	40
3.1.2	Distribusi Frekuensi.....	44
3.1.3	Uji Validitas.....	50
3.1.4	Uji Reliabilitas	51
3.1.5	Uji Normalitas	53
3.1.6	Uji Heteroskedastisitas	54
3.1.7	Uji Linieritas.....	54
3.1.8	Uji Regresi Linear Sederhana.....	55
3.1.9	Uji Hipotesis.....	57
3.1.10	Uji Koefisien Determinasi.....	58
3.2	Diskusi dan Pembahasan.....	59
BAB IV KESIMPULAN, REKOMENDASI, DAN KETERBATASAN PENELITIAN 71		
4.1	Kesimpulan	71
4.2	Rekomendasi.....	73
DAFTAR PUSTAKA		75
LAMPIRAN.....		77

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Operasional Variabel Digital Literacy	21
Tabel 2. 2 Operasional Variabel Innovative Work Behavior	26
Tabel 3. 1 Jenis Kelamin Responden.....	40
Tabel 3. 2 Daerah Asal Responden.....	41
Tabel 3. 3 Tahun Lahir Responden.....	42
Tabel 3. 4 Tingkat Pendidikan Terakhir Responden	43
Tabel 3. 5 Kategori Skala Penelitian	44
Tabel 3. 6 Kategori per Indikator Digital Literacy	46
Tabel 3. 7 Kategori Dimensi 2 Indikator Innovative Work Behavior (Idea Exploration dan Idea Championing)	47
Tabel 3. 8 Kategori Dimensi 3 Indikator Innovative Work Behavior (Idea Generation dan Idea Implementation).....	48
Tabel 3. 9 Kategori per Indikator Innovative Work Behavior.....	49
Tabel 3. 10 Hasil Uji Validitas Digital Literacy	50
Tabel 3. 11 Hasil Uji Validitas Innovative Work.....	51
Tabel 3. 12 Statistik Reliabilitas Digital Literacy	52
Tabel 3. 13 Statistik Reliabilitas Innovative Work Behavior	52
Tabel 3. 14 Hasil Uji Normalitas.....	53
Tabel 3. 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	54
Tabel 3. 16 Hasil Uji Linieritas.....	55
Tabel 3. 17 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	56
Tabel 3. 18 Hasil Uji Hipotesis	57
Tabel 3. 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	58
Tabel 3. 20 Skala Penilaian Variabel Digital Literacy.....	60
Tabel 3. 21 Skala Penilaian Innovative Work Behavior	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	19
Gambar 3. 1 Livin Mandiri.....	63
Gambar 3. 2 Reservasi Layanan Cabang.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel Induk Kuesioner.....	77
Lampiran 2 Tabel Pertanyaan dan Jawaban Kuesioner	81
Lampiran 3 Tabel Distribusi Frekuensi.....	84

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era digitalisasi, informasi digital berkembang sangat pesat. Masyarakat dapat mengakses informasi di internet dengan mudah dengan menggunakan berbagai perangkat teknologi seperti Komputer dan *Smartphone*. Agar kita dapat memanfaatkan teknologi tersebut secara optimal, maka pertama-tama kita harus mampu untuk menggunakannya. Berdasarkan hasil penelitian, pengguna internet di Indonesia adalah sejumlah 212,9 juta orang yang merupakan 77% dari seluruh penduduk (KOMINFO, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat Indonesia telah memiliki kemampuan *digital literacy*.

Digital literacy sendiri adalah kemampuan dalam mengambil, mengakses, mengumpulkan, dan mengintegrasikan informasi yang disajikan di internet dan media digital (Tian & Park, 2022). Untuk individu, *digital literacy* berperan sebagai kemampuan untuk berkomunikasi dengan orang lain dan menciptakan media untuk mengekspresikan diri mereka (Zan et al., 2021). Pada pegawai, kemampuan *digital literacy* membantu pegawai untuk menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan informasi-informasi melalui digital. Sehingga, karyawan diwajibkan untuk memiliki

keterampilan teknis dalam menggunakan alat digital sehingga mampu untuk kritis dalam mengevaluasi (*Critically Evaluate*), menganalisis (*Analyze Information*) dan mensintesis informasi (*Synthesize Information*) dari banyak perspektif menggunakan alat digital (Tian & Park, 2022). Pada penelitian yang ditulis oleh Pilav-Velić et al., (2021), dinyatakan bahwa *digital literacy* mampu menciptakan inovasi-inovasi yang dilakukan oleh pegawai dan membentuk *innovative work behavior*.

Innovative work behavior merupakan perilaku yang secara sengaja dan mengimplementasikan ide tersebut oleh individu dengan tujuan untuk meningkatkan produk, proses, dan layanan (Venketsamy & Lew, 2022). Perilaku tersebut diantaranya adalah pengenalan ide (*Idea Generation*), memperoleh dukungan dari gagasan tersebut (*Idea Promotion*), dan akhirnya dapat mewujudkan gagasan tersebut dan mengimplementasikannya (*Idea Implementation*) (Venketsamy & Lew, 2022). *Innovative work behavior* penting dimiliki oleh pegawai suatu perusahaan seperti perusahaan yang bergerak di sektor perbankan. Karena, sektor usaha perbankan dituntut untuk adaptif akan suatu perubahan.

Dalam dunia perbankan, kemajuan teknologi ikut berjalan berdampingan dengan sumber daya yang ada. Otoritas jasa keuangan mendorong adanya digitalisasi pada perbankan dengan mengeluarkan peraturan tentang penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh bank umum melalui peraturan No.12/POJK.03/2018 (OJK, 2018). Dalam

peraturan tersebut menyebutkan bahwa “Layanan Perbankan Digital adalah Layanan Perbankan Elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*), serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah, dengan memperhatikan aspek pengamanan. Salah satu bank yang sudah menerapkan layanan perbankan digital adalah Bank Mandiri.

Bank Mandiri mengakselerasikan transformasi digital pada tahun 2021. Adanya perubahan perilaku masyarakat yang menjadi terbiasa atas penggunaan digital menuntut bank Mandiri untuk memiliki layanan keuangan yang cepat, aman, efisien, dan mudah untuk di akses. Produk dan layanan yang di ciptakan oleh Bank Mandiri seperti Super App Livin’ by Mandiri yang diluncurkan pada semester kedua 2021 disambut dengan baik oleh masyarakat maupun nasabah Bank Mandiri. Dengan adanya digitalisasi membuat bank mandiri membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dalam menggunakan teknologi seperti penggunaan perangkat lunak *microsoft office* dan kemampuan teknologi lainnya.

Bank Mandiri KCP Bandung Otista merupakan salah satu Kantor Cabang Pembantu yang berletak di Bandung. Bank Mandiri KCP Bandung Otista merupakan kantor cabang pembantu dibawah oleh Kantor Cabang Utama dari Bank Mandiri Asia Afrika Utara. Menurut penuturan melalui

wawancara terhadap perwakilan dari perusahaan yaitu bapak Fajar, pegawai dari Bank Mandiri KCP Bandung Otista kerap menggunakan teknologi digital sebagai alat pendukung pekerjaan mereka.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penelitian ini hendak menguji apakah *digital literacy* dapat berpengaruh terhadap *innovative work behavior* pegawai Bank Mandiri KCP Bandung Otista. Dengan demikian, judul penelitian ini adalah “Pengaruh *Digital Literacy* terhadap *Innovative Work Behavior* di Perusahaan Bank Mandiri KCP Bandung Otista”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan, maka dapat diketahui bahwa kegiatan *Digital Literacy* berpengaruh terhadap *Innovative Work Behavior*. Maka dari itu berikut adalah masalah yang ditemukan:

1. Bagaimana *digital literacy* pegawai di Bank Mandiri KCP Bandung Otista?
2. Bagaimana *innovative work behavior* pegawai di Bank Mandiri KCP Bandung Otista?
3. Seberapa besar pengaruh *digital literacy* terhadap *innovative work behavior* di Bank Mandiri KCP Bandung Otista?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui tanggapan dari pegawai di Bank Mandiri KCP Bandung Otista terhadap aktivitas *digital literacy* serta pengaruhnya dalam *innovative work behavior*. Maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui bagaimana *digital literacy* pegawai di Bank Mandiri KCP Bandung Otista.
2. Mengetahui bagaimana *innovative work behavior* di Bank Mandiri KCP Bandung Otista
3. Mengetahui Bagaimana pengaruh *digital literacy* terhadap *Innovative Work Behavior* di Bank Mandiri KCP Bandung Otista.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan terkait pengaruh *digital literacy* terhadap *Innovative Work Behavior* di perusahaan Bank Mandiri KCP Bandung Otista yang bergerak pada sektor perbankan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi ilmu yang akan berguna pada saat memasuki dunia profesional. Selain itu, penelitian ini akan menjadi bagian dan tugas akhir atau skripsi dari penulis untuk menyelesaikan studinya di Universitas Katolik Parahyangan Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis.

2. Manfaat bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa informasi atas pengaruhnya *digital literacy* terhadap *Innovative Work Behavior*. Dengan itu, perusahaan dapat melihat suatu faktor yang didapatkan dari adanya *digital literacy* yang berpengaruh akan *Innovative Work Behavior*.

3. Manfaat bagi pihak lain

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan, informasi, dan ilmu kepada pembaca terkait pengaruhnya *digital literacy* terhadap *Innovative Work Behavior*. Selain itu, Penelitian ini dapat menjadi referensi terhadap pembaca yang ingin meneliti tentang *digital literacy* maupun *innovative work behavior*.

1.5 Objek Penelitian

Pada penelitian ini, objek yang diteliti adalah bidang usaha perbankan yaitu Bank Mandiri KCP Bandung Otista. Bank Mandiri KCP Bandung Otista adalah kantor cabang pembantu yang merupakan bagian dari Bank Mandiri. Bank Mandiri didirikan pada tahun 1998 dan entitas induk bank dari perusahaan ini adalah Pemerintah Republik Indonesia melalui Kementerian Badan Usaha Milik Negara yang merupakan Kementerian dalam Pemerintah Indonesia yang membidangi urusan pembinaan badan usaha milik negara. Bank Mandiri memiliki *tagline* yaitu

Terdepan, Terpercaya, Tumbuh Bersama Anda. Visi dari Bank Mandiri sendiri adalah *“To Be Your Preferred Financial Partner”* dengan tujuan sebagai berikut :

- Berkomitmen untuk menjalin hubungan yang berkelanjutan berdasarkan saling percaya baik dengan pelanggan bisnis maupun perseorangan.
- Terlibat secara proaktif dalam memajukan pertumbuhan jangka panjang Indonesia dan konsisten memberikan keuntungan yang tinggi kepada pemegang saham.

Untuk mendukung visi tersebut terwujud Bank Mandiri memiliki misi yaitu *“Menyediakan Solusi Perbankan Digital yang Handal dan Simple yang Menjadi Bagian Hidup Nasabah”* misi ini dijabarkan sebagai berikut :

- Bank Mandiri akan memprioritaskan kepentingan nasabah dengan memberikan pelayanan yang terbaik serta membangun sikap yang profesional dan bersahabat.
- Menyediakan layanan *one stop financial solution* dengan sinergi dengan perusahaan anak.
- Memberikan produk-produk yang kompetitif dan terjamin dan memfokuskan pada pengembangan produk *digital banking* untuk nasabah.

Bank Mandiri memiliki serangkaian produk dan layanan yang ditawarkan untuk nasabahnya seperti berikut :

→ Produk dan layanan perseorangan

- Simpanan : Mandiri Tabungan, Tabungan Valas (Valuta Asing), Tabungan Rencana, Tabunganku, Tabungan Now, Deposito Rupiah, Giro Rupiah, Giro Valas
- Pinjaman : Kredit Serbaguna Mikro, Kredit Kendaraan Bermotor, Kredit Kepemilikan Rumah
- Kartu Kredit : Travel, Otomotif, Golf, Lifestyle, Prioritas, Corporate
- Investasi dan Asuransi : Reksa Dana, ORI dan Sukuk Ritel, Asuransi-AXA Mandiri, Asuransi Kesehatan, General Insurance Jiwa Sejahtera
- Digital Banking : Mandiri Online, Mandiri SMS, Mandiri E-Money, Mandiri Chatbanking

→ Produk dan layanan bisnis :

- Simpanan : Tabungan Bisnis, Deposito Rupiah, Deposito Valas, Giro Rupiah, Giro Valas
- Pinjaman : UMKM (Kredit Modal Kerja, Kredit Investasi, Kredit Usaha Rakyat (KUR), Kredit Usaha Mikro), Corporate (Kredit Modal Kerja, Kredit Investasi).
- Trade Finance : Value Chain, KOPRA - Mandiri *Financial Supply Chain Management*, KOPRA - Mandiri *Global Trade*, Ekspor, Impor, Perdagangan Domestik, Bank *Guarantee*

- Treasury : Transaksi Cash/Likuiditas, Produk Lindung Nilai, Produk Investasi.
- Financial Institution : Jasa Custodial Service, Lini Bisnis Kustodian Bank Mandiri, Jasa Trust Service
- Digital Banking : Mandiri EDC, Mandiri ATM, Mandiri ATM Setor Tarik, Mandiri E-Commerce, Mandiri Direct Debit, Mandiri QRIS, Mandiri Customer Service Machine, Mandiri Application Programming Interface, Digital Lending for Ecommerce and Fintech, Digital Lending for Value Chain Business.

Bank Mandiri KCP Bandung Otista memiliki 30 pegawai dengan 9 jabatan, diantaranya adalah :

- *Branch Manager*
- *General Banker Manager*
- *General Banker Officer*
- *General Banker Staff*
- Penyelia Unit
- *Sales Generalis*
- *BBC*
- *Security*
- Pramubakti