

ABSTRAK

Industri perbankan saat ini tengah mewujudkan percepatan inklusi keuangan di Indonesia dengan mendukung implementasi Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai) dengan membentuk terobosan produk unit bisnis keagenan yang merupakan perluasan layanan perbankan tanpa kantor. Salah satu bank yang menerapkan inisiasi dari Laku Pandai adalah PT Bank Rakyat Indonesia Tbk dengan membentuk unit bisnis keagenan yang disebut BRILink. BRILink merupakan model bisnis keagenan yang ditawarkan oleh BRI untuk memperluas layanan keuangan tanpa kantor kepada nasabah melalui bantuan agen. Pesatnya pertumbuhan teknologi, terutama dalam layanan keuangan, serta adanya pergeseran perilaku masyarakat yang semakin digital membuat model bisnis keagenan BRILink yang sifatnya konvensional harus menyusun strategi yang tepat agar dapat mempertahankan keunggulan kompetitifnya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi bersaing BRILink dalam model bisnis keagenan dengan melakukan analisis terhadap lingkungan eksternal dan internal perusahaan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk merumuskan strategi bersaing BRILink untuk dapat memenangkan persaingan dan menjadi pemimpin pasar di industri bisnis keagenan. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan Teknik *in-depth interview*. Analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis PESTEL, *Porter's Five Forces*, *Key Success Factor*, dan analisis SWOT.

Hasil penelitian dengan analisis PESTEL menunjukkan bahwa faktor yang menjadi isu utama BRILink adalah faktor teknologi dan faktor hukum. Analisis *Porter's Five Forces* menunjukkan bahwa tekanan atau ancaman dalam industri bisnis keagenan termasuk sedang. Hasil analisis *Key Success Factors* (KSF) menunjukkan bahwa faktor keberhasilan utama ada pada faktor *brand* produk. Hasil analisis SWOT menunjukkan bahwa kekuatan BRILink ada pada sumber daya fisik, kelemahannya ada pada kebijakan regulator yang cukup ketat, peluang yang dimiliki adalah pasar bisnis keagenan masih luas, dan ancaman yang dihadapi adalah munculnya industri teknologi finansial. Kesimpulan yang dihasilkan dari hasil analisis lingkungan eksternal dan internal adalah perumusan strategi bersaing dengan pendekatan diferensiasi yaitu dengan memberikan pelayanannya dengan mengintensifkan penggunaan dan dukungan teknologi yang mumpuni dan melakukan kerjasama dengan institusi maupun pihak lain untuk meningkatkan keunggulan kompetitif BRILink.

Kata kunci: Strategi bersaing, BRILink, faktor lingkungan eksternal, PESTEL, *Five Forces*, *Key Success Factor*, SWOT.

ABSTRACT

The banking industry is currently realizing the acceleration of financial inclusion in Indonesia by supporting the implementation of Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai) by establishing a agency business unit product which is an expansion of branchless banking services. One of the banks that implemented the Laku Pandai initiative is PT Bank Rakyat Indonesia Tbk by creating an agency business unit called BRILink. BRILink is an agency business model offered by BRI to expand branchless financial services to customers through the assistance of agents. The rapid growth of technology, especially in financial services, as well as a shift in people's behavior that is increasingly digital, has forced BRILink's conventional agency business model to develop the right strategy to maintain its competitive advantage.

This study aims to analyze BRILink's competitive strategy in the agency business model by analyzing the company's external and internal environment. In addition, this study also aims to formulate BRILink's competitive strategy to win the competition and become a market leader in the agency business industry. This type of research uses a qualitative descriptive approach with in-depth interview techniques. The analysis in this study uses PESTEL analysis, Porter's Five Forces, Key Success Factors, and SWOT analysis.

The results of this research using PESTEL analysis shows that the factors that become the main issues of BRILink are technological factors and legal factors. Porter's Five Forces analysis shows that the threat in the agency business industry is moderate. The results of Key Success Factors (KSF) analysis show that the main success factor is the product brand factor. The results of the SWOT analysis show that BRILink's strengths are in its physical resources, its weakness is in the strict regulatory policies, the opportunities it has are that the agency business market is still wide, and the threat it faces is the emergence of the financial technology industry. The conclusion resulting from the analysis of the external and internal environment is the formulation of a competitive strategy with a differentiation strategy by providing services by intensifying the use and support of qualified technology and collaborating with institutions and other parties to increase BRILink's competitive advantage.

Keywords: Competitive strategy, BRILink, external environmental factors, PESTEL, Five Forces, Key Success Factor, SWOT