

INTISARI
ANALISIS STRATEGI M-BANKING
PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk
Ike Fertasari Harefa
21/485819/PEK/27693

Bank BTN, sebagai badan usaha milik negara dan lembaga jasa keuangan yang harus sepenuhnya mengikuti prinsip kehati-hatian dalam membuat kebijaksanaan keuangan dan rencana bisnis serta pengembangan inisiatif baru. Seiring pengembangan inovasi dalam menjalankan transformasi digital dalam meningkatkan kinerja perusahaan, Peran internal antara lain memastikan bagaimana Sumber Daya baik dari sisi pengetahuan maupun kompetensi serta pengawasan dari atasan, sedangkan peran eksternal, antara lain bank lain saat ini sudah mewajibkan nasabah bank tersebut untuk langsung melakukan ketersambungan *M-Banking* saat melakukan pembukaan rekening baru dan dari sisi teknologi selalu update dan berinovasi sehingga siap menghadapi perubahan dimana tujuan perusahaan untuk pendapatan *fee base income* yang akan mendorong pertumbuhan laba dan meningkatkan loyalitas nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa faktor lingkungan eksternal dan internal dalam pengembangan strategi bisnis pada *M-Banking* Bank BTN serta mendeskripsikan strategi pengembangan bisnis *M-Banking* yang tepat dilaksanakan Bank BTN. Peneliti menggunakan metode studi deskriptif dengan melakukan wawancara kepada para narasumber pengambil keputusan terkait strategi pengembangan bisnis pada *M-Banking* Bank BTN. Berdasarkan pendalaman konseptual dan analisa hasil wawancara, maka terdapat beberapa kesimpulan antara lain: Dalam lingkungan eksternal industri *M-Banking* yang di jalankan Bank BTN adalah dari analisa PESTEL, BTN diharapkan perlu melakukan langkah strategis untuk dapat mengatasi adanya ancaman dan menangkap peluang yang timbul dari faktor diluar perusahaan industri perbankan dan mealulu analisa five force diharapkan Bank BTN dapat mempertahankan dan mencapai keunggulan kompetitif, Dalam proses pengembangan Sumber Daya dibagi dalam 3 bagian. Pertama adalah tim yang



mendesain perubahan. Kedua, adalah tim yang mendvelop ini, teman-teman IT, planing development. Ketiga adalah tim akuisisi (jualan) seperti teman-teman di cabang, pengembangan Teknologi yang tetap update. Bank BTN saat ini tidak memiliki kendala terkait teknologi, karena dari sisi budget BTN memiliki budget yang cukup, lebih dari cukup mungkin. Tapi tantangannya adalah bagaimana melakukan optimalkan teknologi maka dari sisi pengamannya harus lebih ekstra

Kata kunci: *M-Banking; Digital Banking; Internal Environment; External Environment; PESTEL; VRIO; CSF; Porter's Five Forces.*

ABSTRACT

M-BANKING STRATEGY ANALYSIS

PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk

Ike Fertasari Harefa

21/485819/PEK/27693

Bank BTN, as a state-owned enterprise and highly supervised financial services institution, must fully comply with the principles of financial prudence and discretion when making business plans and new initiatives. Along with developing innovation and carrying out digital transformation in improving company performance, internal roles include how resources are good in terms of knowledge and competence as well as supervision from superiors, while external roles, including other banks, currently require bank customers to directly connect M -Banking when opening new accounts and always updating technology innovations and being ready to face changes with the aim of increasing fee base income which will encourage profit growth and increase customer loyalty. This study aims to analyze external and internal environmental factors in the development of business strategies at Bank BTN M-Banking and to describe the appropriate M-Banking business development strategy implemented by Bank BTN. The researcher uses a descriptive study method by conducting interviews with representatives of decision makers regarding the business strategy development strategy at Bank BTN M-Banking. Based on the conceptual deepening and analysis of the results of the interviews, there are several conclusions, including: In the external environment of the M-Banking industry that is run by Bank BTN from PESTEL analysis, BTN is expected to need to take strategic steps to be able to overcome threats and seize opportunities that arise from factors outside the banking industry companies and through the five force analysis it is hoped that Bank BTN can maintain and achieve competitive advantage, In the process of developing Resources is divided into 3 parts. First are the team design changes. Second, are the development team, IT, planning



development. The third is the acquisition (sales) team in the branch, technology development which is always updated. Bank BTN currently has no problems related to technology, because from a budget perspective, BTN has an adequate budget, more than sufficient. But the challenge is how to optimize technology, so from a security point of view it has to be extra

Keywords: M-Banking; Digital Banking; Internal Environment; External Environment; PESTEL; VRIO; CSF; Porter's Five Forces.