

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi strategi transformasi digital Bank XYZ pada segmentasi *retail banking* dengan studi kasus pada XYZ@Work. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan naratif interpretatif. Data dikumpulkan melalui wawancara dan observasi terhadap manajemen perusahaan. Hasil analisis menggunakan dua sudut pandang, yaitu internal perusahaan dan eksternal dengan mempertimbangkan kerangka evaluasi strategi dari Richard Rumelt dan *market orientation*. Dalam pemanfaatan teknologi dan informasi untuk meningkatkan *customer experiences*, dinilai telah optimal dan sesuai dengan fokus perusahaan. Hasil penelitian menghasilkan beberapa rekomendasi untuk Bank XYZ yaitu, memperluas jangkauan geografis dengan menambahkan jumlah *digital lounge* dan fitur teknologi seperti *augmented reality* untuk memberikan pengalaman interaktif kepada nasabah, menyediakan layanan pembayaran menggunakan teknologi NFC (*Near Field Communication*), menyediakan fitur *virtual assistant* berbasis AI untuk memberikan layanan pelanggan yang lebih personal dan responsif, menambahkan *platform* digital yang mendukung transaksi *peer-to-peer* (P2P), dan mengintegrasikan teknologi *machine learning*.

Kata Kunci : Transformasi Digital, Layanan Perbankan Digital, Evaluasi Strategi, *Market Orientation*, *Resource Based View*, VRIO Framework,

ABSTRACT

This research aims to evaluate the digital transformation strategy at Bank XYZ in the retail banking segmentation with a case study at XYZ@Work. The research method used is qualitative with an interpretive narrative approach. Data was collected through interviews and observations of company management. The results of the analysis use two points of view, namely internal company and external, taking into account Richard Rumelt's strategy evaluation framework and market orientation. The use of technology and information to improve customer experiences is considered optimal and in line with the company's focus. The results of the research produced several recommendations for Bank XYZ, namely, expanding geographic reach by adding the number of digital lounges and technological features such as augmented reality to provide an interactive experience to customers, providing payment services using NFC (Near Field Communication) technology, providing AI-based virtual assistant features for providing more personalized and responsive customer service, adding a digital platform that supports peer-to-peer (P2P) transactions, and integrating machine learning technology.

Keywords: *Digital Transformation, Digital Banking Services, Evaluation Strategy, Market Orientation, Resource Based View, VRIO Framework,*