



## ABSTRAK

Perbankan merupakan salah satu sektor ekonomi yang memanfaatkan internet begitu pesat menuntut terjadinya transaksi keuangan setiap waktu secara elektronik sehingga pembayaran tunai mulai dikembangkan dan dinilai telah ketinggalan zaman. Dinamika keberagaman kebutuhan manusia cenderung lebih konsumtif dan senang dengan metode yang instan. Sehingga semakin ketat persaingan bagi perusahaan yang memberikan layanan serta fitur transaksi yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat ditengah maraknya penawaran – penawaran metode pembayaran dan promo yang ditawarkan kepada masyarakat. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor- faktor apakah yang menyebabkan kartu kredit Bank BRI kantor wilayah Surabaya belum mencapai target dan perlunya strategi untuk mendapatkan nasabah baru pengguna kartu kredit.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang analisisnya menggunakan beberapa metode yaitu karakteristik Ekonomika Dominan Industri, *The Porter Five Forces* yang penerapannya digunakan untuk menganalisis persaingan industri yang memperhatikan kondisi eksternal perusahaan, selanjutnya dengan metode VRIO yang bertujuan untuk menganalisis faktor internal pada perusahaan yang kemudian akan dievaluasi terhadap lingkungan perusahaan dengan menggunakan metode SWOT dengan menggunakan matriks IFE dan EFE yang bertujuan untuk mengukur kekuatan internal perusahaan dalam memanfaatkan peluang eksternal. Dari semua metode yang digunakan untuk mendapatkan kesimpulannya yaitu menggunakan Analytical Hierarchy Process (AHP) karena dapat memecahkan persoalan kompleks dan struktural melalui hierarki pada kegiatan hasil kuesioner.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang menyebabkan penggunaan kartu kredit Bank BRI kantor wilayah Surabaya belum mencapai targetnya dan untuk mengetahui strategi yang dapat meningkatkan pengguna baru kartu kredit pada Bank BRI kantor Wilayah Surabaya

Kata kunci: **Strategi Bersaing, The Porter five forces model, Analisis SWOT, Analisis VRIO, Analytical Hierarchy Process.**



## ABSTRACT

Banking is one of the economic sectors that uses the internet so rapidly that it requires financial transactions to occur all the time electronically, so that cash payments are starting to be developed and are considered to be outdated. The dynamics of the diversity of human needs tend to be more consumptive and happy with instant methods. So competition is getting tighter for companies that provide services and transaction features that can meet people's needs amidst the increasing number of payment method offers and promos offered to the public. Therefore, this research aims to analyze the factors that cause the BRI Bank credit card in the Surabaya regional office to not reach the target and the need for a strategy to get new customers who use credit cards.

This research uses a qualitative approach whose analysis uses several methods, namely the characteristics of Industrial Dominant Economics, The Porter Five Forces, the application of which is used to analyze industrial competition by paying attention to the company's external conditions, then the VRIO method which aims to analyze internal factors in the company which will then be evaluated against company environment using the SWOT method using the IFE and EFE matrices which aim to measure the company's internal strength in exploiting external opportunities. Of all the methods used to get conclusions, namely using AHP because it can solve complex and structural problems through hierarchies in the activities of the questionnaire results.

This research aims to find out what factors cause the use of Bank BRI credit cards in the Surabaya regional office to not reach its target and to find out strategies that can increase new credit card users at the Bank BRI Surabaya regional office.

**Keywords: Analytical Hierarchy Process, Competitive Strategy, The Porter Five Force, SWOT Analysis, VRIO Analysis.**