

## INTISARI

Judul penelitian adalah “Analisis Strategi Penghimpunan Tabungan Dalam Upaya Peningkatan Pangsa Pasar (*Market Share*): Studi Pada Bank XYZ.” Penelitian dilakukan untuk menganalisis persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank XYZ dan strategi penghimpunan tabungan Bank XYZ yang tepat dalam peningkatan pangsa pasar tabungan dalam industri perbankan saat ini. Rumusan masalah merupakan fenomena yang dihadapi oleh Bank XYZ, yaitu penurunan pangsa pasar tabungan di antara Kelompok Bank Berdasarkan Modal Inti (KBMI) 4. Posisi pangsa pasar tabungan Bank XYZ turun dari nomor 1 dengan pangsa pasar tertinggi sebesar 20,9% menjadi nomor 2 dengan pangsa pasar menurun menjadi 19,5% di tahun 2023. Meskipun secara nominal jumlah tabungan meningkat, pangsa pasar tabungan Bank XYZ menunjukkan penurunan sejak tahun 2022. Hal ini mengakibatkan peningkatan biaya dana (*Cost of Funds/COF*) yang berdampak pada struktur dana Bank XYZ. Metoda penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan pendekatan deskriptif interpretatif. Studi kasus dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis menggunakan metoda triangulasi sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda. Hasil dari data kuesioner akan disandingkan dengan data sekunder lainnya yang tersedia dan juga hasil wawancara untuk disimpulkan menjadi suatu kesimpulan yang kredibel dan valid. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan analisis SERVQUAL (*Service Quality*) dengan lima dimensi *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* untuk mengukur persepsi nasabah terhadap kualitas layanan bank dalam menganalisis faktor-faktor apa yang berpengaruh terhadap keputusan menabung nasabah. Analisis Lima Kekuatan Porter (*Porter’s Five Forces Analysis*) digunakan untuk menganalisis persaingan di industri perbankan. *Dynamic Capabilities framework* untuk menganalisis kekuatan internal sebagai alternatif strategi yang dapat diterapkan oleh Bank XYZ dalam mengatasi penurunan pangsa pasar tabungan. Untuk mengetahui posisi strategi Bank XYZ saat ini menggunakan *Ansoff Matrix*. Dari hasil penelitian tersebut didapatkan beberapa penilaian nasabah terhadap kualitas layanan Bank XYZ yang dirasa masih rendah sehingga perlu diperbaiki sebagai langkah strategi ke depan dalam peningkatan pangsa pasar tabungan. Kepuasan nasabah masih sangat relevan dengan keputusan dalam menabung di bank dan menjaga hubungan jangka panjang dengan bank.

Kata Kunci : Tabungan, Pangsa Pasar, *SERVQUAL, Porter’s Five Forces Analysis, Dynamic Capabilities, Ansoff Matrix*

## ***ABSTRACT***

*The title of the research is "Analysis of Savings Collection Strategies in Efforts to Increase Market Share: A Study at Bank XYZ." This study aims to analyze customer perceptions of Bank XYZ's service quality and identify the appropriate savings collection strategies to increase Bank XYZ's market share in the current banking industry. The problem formulation addresses the phenomenon faced by Bank XYZ, namely the decline in savings market share among the Core Capital Based Bank Groups (Kelompok Bank berdasarkan Modal Inti/KBMI) 4. Bank XYZ's savings market share dropped from number 1 with the highest market share of 20.9% to number 2 with a reduced market share of 19.5% in 2023. Although the nominal amount of savings increased, Bank XYZ's market share has been declining since 2022. This has resulted in an increase in the cost of funds (COF), impacting Bank XYZ's fund structure. The research method used is a case study with a descriptive interpretative concept. The case study was conducted through the distribution of questionnaires, interviews, and documentation. The analysis technique employs the triangulation method, which combines various methods to examine related phenomena from different perspectives. The results from the questionnaire data will be compared with other available secondary data and interview results to draw credible and valid conclusions. The analytical tool used in this research are the SERVQUAL (Service Quality) analysis, with five dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, to measure customer perceptions of bank service quality and analyze the factors that influence customers' savings decisions. Porter's Five Forces Analysis is used to analyze competition in the banking industry. The Dynamic Capabilities framework is used to analyze internal strengths as alternative strategies that Bank XYZ can implement to address the decline in savings market share. The Ansoff Matrix is used to determine Bank XYZ's current strategic position. The research results indicate several customer assessments of XYZ's banking service quality, which are perceived as low and need improvement as a strategic step forward in increasing Bank XYZ's savings market share. Customer satisfaction is still highly relevant to the decision to save money in the bank and maintain a long-term relationship with the bank.*

*Keywords: Savings, Market Share, SERVQUAL, Porter's Five Forces Analysis, Dynamic Capabilities, Ansoff Matrix*