

## ABSTRAK

Transformasi digital dalam sektor perbankan yang semakin meningkat mendorong perubahan perilaku nasabah dalam bertransaksi. Hal ini memicu terjadinya penurunan transaksi di kantor cabang dan menimbulkan peluang efisiensi operasional melalui penutupan atau penggabungan kantor cabang bank. Meskipun demikian, jaringan kantor cabang bank tetap dianggap penting, terutama di daerah dengan ekonomi yang sedang berkembang pesat. Selain itu, penutupan kantor cabang bank juga dapat memberikan dampak negatif terhadap penyaluran kredit kepada usaha kecil dan menengah. Dengan demikian, bank perlu menetapkan kriteria yang jelas sebelum melakukan penutupan atau penggabungan kantor cabang.

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan kriteria yang relevan untuk memetakan kantor cabang yang berpotensi ditutup, digabungkan, dan dikembangkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan non-parametrik *Data Envelopment Analysis* (DEA) Satu Tahap untuk menilai efisiensi relatif kantor cabang dari Kantor Wilayah (Kanwil) A Bank XYZ yang berada di Jakarta. DEA Satu Tahap dengan model *Variable Return to Scale* (VRS) yang memaksimalkan output digunakan untuk menghasilkan skor efisiensi relatif berdasarkan 3 fungsi berbeda, yaitu intermediasi, profitabilitas, dan produksi. Hasil skor efisiensi relatif dari ketiga fungsi DEA kemudian dijadikan sebagai parameter awal dalam melakukan analisa lebih lanjut berdasarkan kriteria manajerial yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan Manajemen Bank XYZ.

Berdasarkan kriteria yang dapat digunakan, dari 90 kantor cabang yang diteliti, didapati bahwa terdapat satu kantor cabang yang berpotensi ditutup (kantor cabang 30), 15 kantor cabang yang berpotensi digabungkan (kantor cabang 3, 27, 29, 37, 38, 49, 50, 57, 74, 76, 77, 79, 80, 81, 88), dan 74 kantor cabang yang berpotensi untuk terus dikembangkan.

Kata Kunci: Penutupan, Penggabungan, Pengembangan, Kantor Cabang Bank, *Data Envelopment Analysis* (DEA), Intermediasi, Profitabilitas, Produksi

## ABSTRACT

The increasing digital transformation in the banking sector is driving changes in customer transaction behaviour. This has triggered a decline in branch office transactions and created opportunities for operational efficiency through the closure or merger of bank office branches. However, the branch office branches remain essential, especially in areas with rapidly growing economies. Additionally, the closure of bank office branches may negatively impact the distribution of credit to small and medium-sized enterprises. Therefore, banks must establish clear criteria before closing or merging branch offices.

This study aims to identify relevant criteria for mapping bank office branches that have the potential to be closed, merged, or developed. This study uses a one-stage non-parametric data envelope analysis (DEA) approach to assess the relative efficiency of branch offices at one of Bank XYZ's regional offices (Kanwil A) in Jakarta. A One-Stage DEA with the Variable Return to Scale (VRS) model, which maximizes output, is used to generate relative efficiency scores based on three functions: intermediation, profitability, and production. The relative efficiency scores from the three DEA functions are then used as initial parameters for further analysis based on the managerial criteria obtained through in-depth interviews with Bank XYZ's Management.

Based on the criteria used, from 90 branch offices studied, one branch office is potentially closed (branch office 30), 15 branches may be merged (branch office 3, 27, 29, 37, 38, 49, 50, 57, 74, 76, 77, 79, 80, 81, 88), and 74 branches have the potential to be further developed.

**Key Words:** Closure, Merger, Development, Bank Office Branches, Data Envelopment Analysis (DEA), Intermediation, Profitability, Production