

INTISARI

Bank merupakan lembaga keuangan yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan nasabah. Kondisi tersebut disebabkan oleh perubahan pola kehidupan nasabah yang dipengaruhi oleh perkembangan ekonomi dan teknologi, seperti pendapatan yang meningkat perubahan status sosial, kondisi ekonomi nasabah dan perkembangan teknologi yang dimiliki dan berdampak pada perubahan perilaku dan gaya hidup nasabah.

Desain penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik *in depth interview*. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis terhadap strategi bersaing PT Bank Danamon Tbk dalam unit bisnis danamon simpan pinjam melalui analisis faktor lingkungan eksternal menggunakan analisis PESTEL dan lima kekuatan Porter dan melalui analisis faktor lingkungan internal menggunakan analisis rantai nilai serta analisis VRIO, dan formulasi strategi generik yang merupakan strategi bersaing PT Bank Danamon dalam memperoleh keunggulan bersaing dalam industri perbankan sektor usaha mikro kecil dan menengah adalah strategi differensiasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor sukses kunci dalam industri dan persaingan di perbankan mikro dan kecil adalah kompetensi sumber daya manusia, teknologi terkini dan jaringan pelayanan kantor cabang. Ditemukan juga bahwa unit bisnis Danamon Simpan Pinjam memiliki kekuatan produk berbasis komunitas dan memiliki infrastuktur pasar yang luas hingga cakupan kecamatan sehingga menjadikan produk Danamon Simpan Pinjam untuk diakses semua kalangan atau kelompok. Selain itu, produk Danamon Simpan Pinjam memiliki dukungan teknologi yang canggih seperti kartu DSP, *Aplication (CPA)* pada Loan transaction, *EDC* online pada *Cash Pick Up Service* serta menggunakan sistem *barcode* untuk *Fix Asset & Documentation* yang menjanjikan sistem keamanan dan mudah untuk digunakan pelanggan.

Kata kunci : strategi bersaing, Danamon Simpan Pinjam, PT Bank Danamon Indonesia, faktor lingkungan eksternal, faktor lingkungan internal, faktor sukses kunci, strategi diferensiasi.

ABSTRACT

Banks are financial institutions that are expected to make maximum efforts to meet customer. These conditions are caused by changes in the patterns of life of customers that are influenced by economic and technological developments, such as income that increases changes in social status, customers' economic conditions and technological developments owned and impacts on changes in behavior and lifestyle of customers.

The design of this study is descriptive qualitative with in depth interview techniques. This study aims to analyze the competitive strategies of PT Bank Danamon Tbk in the Danamon Simpan Pinjam business unit through analysis of external environmental factors using PESTEL analysis and five Porter strengths and through analysis of internal environmental factors using value chain analysis and VRIO analysis, and generic strategy formulations PT Bank Danamon's competitive strategy in gaining a competitive advantage in the small and medium-sized micro business sector is a differentiation strategy.

The results of the study show that the key success factors in the industry and competition in micro and small banks are the competence of human resources, the latest technology and the branch service network. It was also found that the Danamon Simpan Pinjam business unit has the power of community-based products and has extensive market infrastructure to sub-district coverage, making Danamon Simpan Pinjam products accessible to all groups or groups. In addition, Danamon Simpan Pinjam products have sophisticated technology support such as DSP cards, Application (CPA) on Loan transactions, EDC online at Cash Pick Up Service and using a barcode system for Fix Asset & Documentation that promises a security system and is easy for customers to use.

Keywords: competitive strategy, Danamon Simpan Pinjam, PT Bank Danamon Indonesia, external environmental factors, internal environmental factors, key success factors, differentiation strategies.