

ABSTRAK

ANALISIS STRATEGI *DIGITAL BANKING* BANK BRI

Gaby Febrita Indraswari
14/376775/PEK/20509

Teknologi digital menjadi tren dan perhatian dalam industri perbankan dan layanan keuangan. Penguasaan dan adaptasi terhadap perkembangan teknologi terkini menjadi modal bersaing dalam industri perbankan. Penguasaan teknologi diaplikasikan pada internal perusahaan untuk mendukung kegiatan operasional perusahaan agar menjadi lebih efektif dan efisien sehingga meningkatkan kualitas pelayanan dan menjaga hubungan dengan nasabah dengan lebih baik. Industri perbankan dituntut harus mempercepat penerapan *digital banking* agar mampu bersaing demi memberikan pelayanan yang lebih mudah dan cepat dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi *digital banking* Bank Rakyat Indonesia. Sebagai salah satu bank besar di Indonesia, proses bisnis Bank BRI bertransformasi digital melalui produk-produk dan layanan berbasis teknologi dan perubahan budaya kerja perusahaan. Analisis yang dilakukan meliputi perkembangan dari sisi internal dan eksternal. Penulis juga menganalisis penerimaan teknologi digital terhadap pengguna aplikasi BRI Mobile dengan menggunakan model *Technology Acceptance Model*. Peneliti menggunakan metode penelitian gabungan kualitatif dan kuantitatif dengan penekanan pada aspek kualitatif pada studi ini.

Peneliti mengidentifikasi bahwa berdasarkan konsep *Digital Banking*, Bank BRI berhasil mengembangkan strategi *digital banking*. Bank BRI berhasil mengembangkan pelayanan dan produk yang memberikan pengalaman baru kepada konsumen dan model operasional yang efektif dan efisien. Faktor *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* pada analisis penerimaan teknologi terhadap pengguna BRI Mobile juga menunjukkan pengaruh positif terhadap *behaviour intention*.

Kata kunci: *digital banking, mobile banking, Technology Acceptance Model (TAM)*

ABSTRACT

ANALYSIS OF BANK BRI DIGITAL BANKING STRATEGY

Gaby Febrita Indraswari
14/376775/PEK/20509

Digital technology is becoming a trend and concern in the banking industry and financial services. Mastery and adaptation to the latest technological developments become asset to compete in the banking industry. Technology is applied to support the company's operational activities to be more effective and efficient and also improve service quality to maintain customer relationship. The banking industry is required to accelerate the implementation of digital banking in order to be able to compete by provide easier and faster services and fulfill customer's need.

This study aims to analyze digital banking strategy of Bank Rakyat Indonesia. As one of the major banks in Indonesia, Bank BRI's business processes are digitally transformed through technology-based products and services and changes in the company's work culture. The analysis includes development from internal and external sides. The author also analyzes the acceptance of digital technology of users of the BRI Mobile application by using the Technology Acceptance Model, the author uses a combined qualitative and quantitative research method with an emphasis on the qualitative aspects of this study.

Based on the concept of Digital Banking, the author identified that BRI has develop digital banking strategy successfully. BRI developed services and products that provide new experiences to consumers and an effective and efficient operational model. Factors perceived usefulness and perceived ease of use in the analysis of technology acceptance of BRI Mobile users also showed a positive effect on behavioral intention.

Keywords: *digital banking, mobile banking, Technology Acceptance Model (TAM)*