

ABSTRAK

ANALISIS STRATEGI BERSAING BISNIS UNIT SMART DIGITAL BANKING STUDI KASUS PT BANK TABUNGAN Pensiunan NASIONAL, TBK

Patricia Andy
15/391975/PEK/21421

Revolusi industri keempat yang disebut dengan era “*cyber physical*” berdampak pada hampir seluruh industri yang ada di dunia, termasuk industri keuangan, yang dituntut untuk terus berinovasi dan berubah menjadi semakin digital agar dapat memenuhi kebutuhan nasabah. Oleh karena itu, industri keuangan saat ini sedang bertransformasi dari proses bisnis konvensional menjadi bisnis keuangan yang berbasis teknologi dan digital atau biasa disebut *financial technology (fintech)*. Strategi bersaing yang tepat diperlukan oleh perusahaan dalam menghadapi perubahan yang terjadi dan persaingan yang ketat.

Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) melalui bisnis unitnya, yaitu *Smart Digital Banking*, melakukan inovasi layanan perbankan berbasis teknologi informasi yang menawarkan kecepatan dan kepraktisan dalam pemenuhan kebutuhan nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman / *SWOT* pada bisnis unit *Smart Digital Banking*, mengetahui tingkat efektivitas penerapan strategi bersaing bisnis unit perbankan digital atau *Smart Digital Banking* dalam menghadapi persaingan; serta menganalisis strategi alternatif yang sebaiknya dilakukan *Smart Digital Banking* dalam menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi pada lingkungan eksternal dan lingkungan internal perusahaan sehingga dapat menghadapi persaingan di industri perbankan di Indonesia.

Metode penelitian yang digunakan adalah mengumpulkan data primer yang diperoleh melalui metode riset lapangan dengan melakukan wawancara

kepada jajaran manajemen perusahaan dan data sekunder yang diperoleh melalui metode riset kepustakaan dengan membaca referensi secara manual.

Berdasarkan hasil analisis *SWOT* yang dilakukan, maka strategi bersaing yang dijalankan oleh bisnis unit *Smart Digital Banking* masih efektif atau relevan dalam menghadapi perubahan yang terjadi dan persaingan yang ada.

Kata kunci: digital, *financial technology*, persaingan, *SWOT*, efektivitas, perbankan.

ABSTRACT

COMPETITIVE STRATEGY ANALYSIS IN SMART DIGITAL BANKING UNIT BUSINESS CASE STUDY PT BANK TABUNGAN Pensiunan NASIONAL, TBK

Patricia Andy
15/391975/PEK/21421

The fourth industrial revolution called the "cyber physical" era has an impact on almost all industries in the world, including the financial industry, which is demanded to innovate continuously and become digital in order to meet customer needs. Therefore, the financial industry is currently being transformed from a conventional business process into a technology-based and digital-based financial business or called financial technology (fintech). An appropriate competitive strategy is needed by companies in dealing with changes that occur and intense competition

Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) through its business unit, Smart Digital Banking, innovating banking service through information technology-based that offer speed and practicality in meeting customer needs.

This research aims to identify strengths, weaknesses, opportunities and threats / SWOT in Smart Digital Banking business unit, determine whether the competitive strategy of digital banking business units or Smart Digital Banking is still effective in facing competition; and analyze alternative strategies that should be done by Smart Digital Banking in dealing with changes that occur in the external environment and the company's internal environment so it can face competition in the banking industry in Indonesia.

The research method used is collecting primary data obtained through field research methods by conducting interviews with the company's management and secondary data obtained through library research methods by reading references manually.

Based on SWOT analysis conducted, the competitive strategy implemented by the Smart Digital Banking business unit is still effective or relevant in dealing with the changes that occur and existing competition.

Key words: digital, financial technology, competition, SWOT, effectiveness, banking.