

## ABSTRAK

### STRATEGI BANK XYZ KANTOR WILAYAH X DALAM MENINGKATKAN LAYANAN *E-BANKING* Studi Kasus: Kinerja Layanan *E-Banking* Pada Bank XYZ Tahun 2018-2019

Erlin Marissa  
17/421884/PEK/23461

Bank XYZ merupakan Bank BUMN (Badan Usaha Milik Negara) dan tercatat sebagai Bank Nasional terbesar ke-4 di Indonesia dilihat dari total asset, total kredit, maupun total Dana Pihak Ketiga. Dalam memenuhi kebutuhan nasabah, Bank XYZ hadir dengan layanan perbankan digital. Namun, terjadi penurunan kinerja pada perbankan internet pada tahun 2018-2019. Penelitian strategi Bank XYZ Kantor Wilayah X dalam meningkatkan layanan *e-banking* dirasa sangat penting untuk mengetahui apa penyebabnya dan strategi apa yang sesuai untuk Bank XYZ Kantor Wilayah X dalam meningkatkan layanan *e-banking*.

Untuk mengetahui penyebab menurunnya kinerja perbankan internet, penulis menganalisis lingkungan makro yang mempengaruhi bisnis Bank XYZ, lingkungan eksternal yang terdiri dari analisis PESTEL, kemudian analisis industri yang terdiri dari analisis lima kekuatan bersaing dan analisis faktor kunci keberhasilan, dan kemudian penulis menganalisis lingkungan internal Bank XYZ. Setelah itu penulis menganalisis lingkungan eksternal dan internal dengan menggunakan analisis SWOT.

Dari hasil analisa yang dilakukan oleh penulis, maka diperoleh kesimpulan bahwa kekuatan Bank XYZ memiliki layanan perbankan bergerak dan mempunyai produk *Money Market Account* dalam meningkatkan Dana Pihak Ketiga. Kelemahannya adalah layanan perbankan perbankan internet yang mengalami penurunan dan kurangnya promosi. Peluang bagi Bank XYZ adalah menawarkan produk Bank XYZ kepada generasi muda dan Bank XYZ Kantor Wilayah X dapat menghimpun Dana Pihak Ketiga melalui wilayahnya. Dan ancaman dari Bank XYZ adalah Bank Pesaing.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa Bank XYZ memiliki peluang untuk memasarkan layanan *e-banking* kepada masyarakat, terutama kepada usia produktif. Selain itu, Bank XYZ juga dapat menghimpun Dana Pihak Ketiga melalui wilayah di bawah naungannya. Dan untuk mengatasi penurunan kecepatan perbankan internet, Bank XYZ dapat meningkatkan *bandwidth* dan memberikan pelatihan kepada karyawannya, serta Bank XYZ Kantor Wilayah X dapat memasarkan produk perbankan bergerak.

*Keyword: Bank XYZ, lingkungan eksternal, lingkungan internal, analisis SWOT.*

## **ABSTRACT**

### **XYZ BANK STRATEGY OF X REGION OFFICES TO IMPROVE E-BANKING SERVICES**

#### **Case Study: Performance of E-Banking Services at XYZ Bank 2018-2019**

**Erlin Marissa**

**17/421884/PEK/23461**

Bank XYZ is a State-Owned Enterprise and is given as the 4th largest National Bank in Indonesia in terms of total assets, total loans and total Third Party Funds. In meeting financial needs, Bank XYZ comes with digital banking services. However, there was a decline in performance in internet banking in 2018-2019. Research on the XYZ Bank Regional Office X's strategy in improving e-banking services is felt to be very important to know what causes it and what strategies are appropriate for the XYZ Bank Regional X Office in improving e-banking services.

To find out the causes of declining bank credit, the authors analyze the macro environment that affects the business of Bank XYZ, the external environment consisting of PESTEL analysis, then industry analysis which consists of analysis of five competitive forces and analysis of key factors that support, and then researchers develop the internal environment of Bank XYZ. After that the authors analyze the external and internal environment using SWOT analysis.

From the results of the analysis conducted by the author, it is concluded that the strength of XYZ Bank which has a mobile banking service and has an Money Market Account product in increasing Third Party Funds. The disadvantage is that internet banking services are experiencing a decline and lack promotion. Opportunities for Bank XYZ are products offered by Bank XYZ for the younger generation and Bank XYZ Regional Office X can raise Third Party Funds through its territory. And the threat from XYZ Bank is the Competitor Bank.

So it can be concluded that XYZ Bank has the opportunity to promote e-banking services to the public, especially to productive age. In addition, XYZ Bank can also collect Third Party Funds through the areas under its auspices. And to overcome the slowdown in internet banking speed, Bank XYZ can increase bandwidth and provide training to its employees, and Bank XYZ Regional Office X can promote mobile banking products.

**Keywords:** XYZ Bank, External environment, Internal environment, SWOT analysis.