

ABSTRAK

ANALISIS STRATEGI INOVASI BANK JKT DALAM MENINGKATKAN JUMLAH PENGGUNA PRODUK DIGITAL UNTUK PANGSA PASAR GENERASI MILENIAL

Indri Kusuma Wardhani

17/422855/PEK/23677

Perkembangan teknologi informasi berbasis digital membawa perubahan yang sangat besar bagi perbankan. Kondisi tersebut membuat perbankan merubah model bisnisnya yang semula berjalan secara konvensional kini menjadi terdigitalisasi. Menghadapi perubahan lingkungan yang disebabkan oleh perkembangan teknologi yang sangat pesat tersebut, perbankan dan penyedia jasa layanan keuangan tradisional lainnya harus dapat merespon tantangan yang dihadirkan oleh perusahaan keuangan berbasis digital tersebut dengan serangkaian inisiasi strategi inovasi dan digitalisasi. Strategi inovasi yang melibatkan teknologi canggih diimplementasikan untuk memastikan bahwa bisnis berfokus pada kebutuhan nasabah bukan lagi pada produk yang ditawarkan.

Bank JKT merupakan Bank Pembangunan Daerah (BPD) yang saat ini juga tengah mengembangkan bisnis produk digital. JakOne Mobile merupakan produk digital milik Bank JKT yang diluncurkan pada tahun 2017. Peluncuran produk digital tersebut dilakukan oleh Bank JKT sebagai langkah inovatif untuk dapat mengakuisi jumlah nasabah baru yang selama 3 (tiga) tahun ini pertumbuhannya menurun. Pangsa pasar generasi milenial menjadi target akuisisi nasabah Bank JKT dikarenakan generasi ini merupakan generasi yang mendominasi demografi penduduk diwaktu mendatang. JakOne Mobile diharapkan menjadi media yang akan dapat membuka jalan untuk membuka bisnis dengan generasi milenial guna menjaga keberlangsungan bisnis Bank JKT kedepannya.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penentuan strategi inovasi yang tepat untuk diimplementasikan oleh Bank JKT dilakukan melalui analisis SWOT dan analisis sumber daya dengan *Resource Based View* (RBV) melalui kerangka VRIO. Hal tersebut dilakukan untuk melihat kesesuaian antara sumber daya yang dimiliki dengan implementasi strategi inovasi yang diterapkan.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Bank JKT memiliki beberapa aspek sumberdaya seperti aspek sumber daya manusia, aspek inovasi dan aspek reputasi. Rekomendasi atas strategi inovasi yang dapat diimplementasikan oleh Bank JKT untuk mendukung keberlangsungan bisnisnya adalah yang bersifat *Routine Innovation* melalui penerapan *platform offering*, *co-creation* dan *brand value enhancement*.

Kata Kunci : Strategi Inovasi, Sumber Daya Perusahaan, Keunggulan Kompetitif, Resource Based View (RBV), VRIO Frameworks

ABSTRACT

ANALYSIS OF BANK JKT INNOVATION STRATEGY IN INCREASING THE NUMBER OF USERS OF DIGITAL PRODUCTS FOR THE MILLENNIAL GENERATION MARKET SHARE

Indri Kusuma Wardhani

17/422855/PEK/23677

The development of digital-based information technology has brought enormous changes to banking. This condition caused banks to change their business model, which from conventional operations has now become digitalized. Facing environmental changes caused by the rapid development of technology, banks and other traditional financial service providers must be able to respond to the challenges presented by this digital-based financial company with a series of innovation and digitalization strategy initiatives. An innovation strategy involving advanced technology is implemented to ensure that businesses focus on customer needs and not on the products offered.

Bank JKT is a Regional Development Bank (BPD) which is currently developing a digital product business. JakOne Mobile is a digital product owned by Bank JKT which was launched in 2017. The launch of this digital product was carried out by Bank JKT as an innovative step to be able to acquired the number of new customers who during the past 3 (three) years, the growth has decreased. The market share of the millennial generation is the target for acquisition of Bank JKT customers because this generation is the generation that dominates the demographics of the population in the future. JakOne Mobile is expected to become a medium that will be able to pave the way to open a business with the millennial generation to maintain Bank JKT business continuity going forward.

This research was conducted using a qualitative descriptive research method. The determination of the right innovation strategy to be implemented by Bank JKT is carried out through SWOT analysis and resource analysis with Resource Based View (RBV) through the VRIO framework. This is done to see the suitability between the resources owned and the implementation of the innovation strategy that is applied.

The results of the study concluded that Bank JKT has several aspects of resources such as aspects of human resources, aspects of innovation and aspects of reputation. Recommendations for innovation strategies that can be implemented by Bank JKT to support its business continuity are Routine Innovation through the implementation of platform offering, co-creation and brand value enhancement.

Keywords: Innovation Strategy, Company Resources, Competitive Advantage, Resource Based View (RBV), VRIO Frameworks