

INTISARI

Dengan kemajuan teknologi dan komunikasi, tingkat persaingan dalam dunia bisnis menjadi semakin ketat. Organisasi yang terbaik menginovasi teknologi dan model bisnis pada saat yang bersamaan. Kemudahan regulasi pun turut membantu bisnis bertransformasi dengan mengubah cara pandang perusahaan dalam melakukan aktivitas usahanya, termasuk bagi Bank CIMB Niaga untuk pengembangan produk tabungannya. Model bisnis beserta semua komponen yang tercakup didalamnya bersifat fleksibel sehingga dapat dimodifikasi jika diperlukan, yakni apabila perusahaan berkembang dan terjadi perubahan menyangkut proposisi nilai dan perubahan metode penyampaian nilai kepada konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan model bisnis produk tabungan pada Bank CIMB Niaga dengan pendekatan kanvas model bisnis serta menganalisis dampak finansial dari perubahan model bisnis tersebut. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui *in-depth interview*, dan *self-administered questionnaire*. Langkah analisis data yang dilakukan adalah pengembangan model bisnis dari hasil analisis tentang persepsi pelanggan yang didapatkan melalui analisis Peta Empati, analisis lingkungan eksternal melalui analisis PESTEL dan *five forces*, analisis lingkungan internal melalui analisis SWOT serta analisis kelayakan investasi menggunakan NPV, IRR dan *payback period*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden sangat setuju dilakukan pengembangan layanan pembukaan rekening secara *online* dan menyatakan ketertarikannya untuk menggunakan layanan tersebut. Responden juga setuju akan membeli produk bank melalui situs belanja *online*. Analisis kelayakan investasi menunjukkan bahwa pengembangan model bisnis baru ini memberikan keuntungan dan layak untuk dilakukan.

Kata kunci : Model Bisnis, Kanvas Model Bisnis, Peta Empati.

ABSTRACT

With the advancement of technology and communication, level of competition in the business world is becoming increasingly tight. The best organizations innovate technology and business models at the same time. Ease of regulation also helps the business transformed by changing the way the company views in conducting business activities, including for Bank CIMB Niaga to develop savings products. The business model and all components covered therein are flexible so that it can be modified if necessary, i.e. when the company develops and changes in value propositions and changes in the method of delivering value to consumers.

This study aims to develop a business model of savings products at Bank CIMB Niaga with a business model canvas approach and analyze the financial impact of changes in the business model. Data collection techniques used in this study is through in-depth interview and self-administered questionnaire. The data analysis steps are the development of business model from the analysis of customer perception obtained through Empathy Map analysis, external environment analysis through PESTEL and five forces analysis, internal environment analysis through SWOT analysis and investment feasibility analysis using NPV, IRR and payback period.

The results showed that respondents strongly agreed to develop an online account opening service and declared their interest to use the service. Respondents also agreed to buy bank products through e-commerce. The investment feasibility analysis shows that the development of this new business model provides benefits and deserves to be done.

Keywords: *Business Model, Business Model Canvas, Empathy Map.*