

## ABSTRAK

### **EFEKTIVITAS STRATEGI PENGELOLAAN PROGRAM *BRANCHLESS BANKING* SEBAGAI UPAYA MENCIPTAKAN KEUNGGULAN BERSAING PRODUK LAYANAN BRILINK (STUDI PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG BANDAR JAYA)**

Oleh

**WINANDA AMALIA**

Berdasarkan pada keputusan Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI) tahun 2016, lembaga penyedia layanan keuangan diperintah untuk menyediakan fasilitas intermediasi dan distribusi saluran perbankan tanpa bergantung pada kantor cabang. BRILink hadir sebagai bentuk implementasi kebijakan pertumbuhan ekonomi digital dengan penerapan program *Branchless Banking* sebagai penyedia layanan keuangan tanpa kantor untuk memberikan kemudahan bertransaksi kepada seluruh lapisan masyarakat menjadi lebih terjangkau, efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan strategi pengelolaan program *Branchless Banking* pada jasa transaksi produk layanan BRILink PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandar Jaya melalui pendekatan konstituensi strategis dan mendeskripsikan strategi pengelolaan menggunakan pendekatan strategi generik untuk menciptakan keunggulan bersaing. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan dalam penelitian ini berasal dari pihak internal perusahaan (Departemen BRILink) dan berasal dari pihak eksternal (Agen dan Konsumen). Teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi, studi pustaka, wawancara mendalam dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan ialah analisis data interaktif. Teknik keabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kegiatan usaha produk layanan BRILink pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandar Jaya menetapkan strategi pengelolaan program *Branchless Banking* melalui tiga indikator utama. Mulai dari keunggulan biaya, diferensiasi, dan fokus yang telah berhasil diterapkan secara efektif oleh seluruh konstituen terkait, serta keberhasilan implementasi dalam rangka mencapai keunggulan bersaing.

**Kata Kunci: Efektivitas, Strategi, BRILink, Keunggulan Bersaing, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandar Jaya**

## **ABSTRACT**

### **THE EFFECTIVENESS OF THE BRANCHLESS BANKING PROGRAM MANAGEMENT STRATEGY AS A EFFORT TO CREATE COMPETITIVE ADVANTAGES OF BRILINK SERVICES PRODUCTS (STUDY AT PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK BANDAR JAYA BRANCH OFFICE)**

*by*

**WINANDA AMALIA**

*Based on the 2016 National Financial Inclusion Strategy (SNKI) decision, financial service providers are ordered to provide intermediation facilities and distribution of banking channels without relying on branch offices. BRILink is here as a form of implementing digital economic growth policies by implementing the Branchless Banking program as an office-less financial service provider to make transactions easier for all levels of society to be more affordable, effective and efficient. This study aims to analyze the effectiveness of implementing the Branchless Banking program management strategy on BRILink service product transaction services at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Bandar Jaya Branch Office through a strategic constituency approach and describe management strategies using a generic strategy approach to create competitive advantage. The type of research in this research is descriptive with a qualitative approach. Informants in this study came from the company's internal parties (BRILink Department) and from external parties (Agents and Consumers). Data collection techniques using the method of observation, literature study, in-depth interviews and documentation. The data analysis used is interactive data analysis. The data validity technique uses source triangulation. The results of this study indicate that the business activities of BRILink service products at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Bandar Jaya Branch Office set a Branchless Banking program management strategy through three main indicators. Starting from cost advantages, differentiation, and focus that have been successfully implemented by all relevant constituents, as well as the successful implementation of each strategy that is able to create competitive advantage.*

**Keywords: Effectiveness, Strategy, BRILink, Competitive Advantage, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Bandar Jaya Branch Office**