

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan dari yang telah dilakukan terhadap PT. Bank Rakyat Indonesia di Regional Office Padang melalui pendekatan *business model canvas* menunjukkan hasil penelitian yang dapat ditarik dengan kesimpulan sebagai berikut:

1. Bank BRI secara tidak langsung sudah menerapkan konsep *business model canvas* dalam melaksanakan bisnisnya ditandai dengan adanya sembilan blok *business model canvas* yaitu:
  - a. *Customer Segments* Bank BRI Regional Office Padang adalah *segmented* yaitu terdiri atas konsumen mikro, ritel dan korporasi.
  - b. *Value Proposition* Bank BRI adalah *brand image, trust* dan *service quality*.
  - c. *Channels* Bank BRI adalah branding melalui media social, media elektronik, media cetak dan melalui sponsorship.
  - d. *Customer Relationships* Bank BRI adalah *dedicated personal assistance, co- creation, self service* dan *automated service*.
  - e. *Revenue Streams* Bank BRI adalah simpanan, pinjaman dan *Fee base income*.

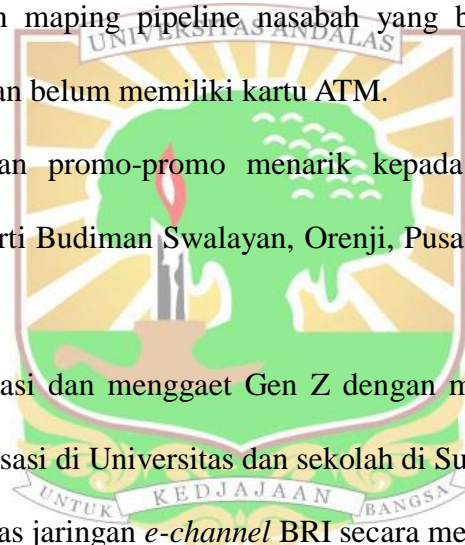
- f. *Key Resources* Bank BRI adalah *intellectual, physical resource, finance resource* dan *human resource*.
- g. *Key Activities* Bank BRI adalah *service*
- h. *Key Partners* Bank BRI adalah Agen Brilink, Merchant-merchant EDC, BRI IT, Beringin Gigantara, PCS dan PVC.
- i. *Cost Structures* adalah fix cost yang terdiri gaji karyawan dan pembayaran pajak. *Variable cost* yang terdiri atas biaya OPEX dan CAPEX.

2. Dengan masing-masing skor 2,608 untuk kekuatan dan 2,147 untuk peluang. Adapun kekuatan yang dimiliki BRI kekuatan adalah tampilan BRIMO yang menarik, telepon bebas pulsa dari BRI Mo dan merchant memiliki kesempatan menang hadiah mobil dengan nilai skor adalah 0,294. Sedangkan peluang yang dimiliki yaitu melakukan kerjasama dengan lembaga *Fintech* dan kebijakan Bank Indonesia tentang UMKM Go Digital.
3. Faktor-faktor penghambat Bank BRI terkait dengan fokus penelitian pada *e-channel* penerapan *business model canvas* dapat dilihat dari kelemahan dan ancaman. Dengan masing-masing skor 0,527 untuk kelemahan dan 0,824 untuk ancaman. Adapun kelemahan yang dimiliki oleh *e-channel* BRI adalah sinyal EDC lemah di beberapa lokasi. Jaringan yang sering offline dan menjadi target *social engineering (soceng)*. Sedangkan ancaman yang dimiliki adalah vendor *e-channel* yang berasal dari eksternal

perusahaan, kemungkinan bocornya data nasabah, serangan siber dan demografi penduduk yang kesulitan dalam akses internet.

4. Strategi yang dapat digunakan oleh Bank BRI Regional Office Padang terkait dengan *e-channel* berdasarkan matriks SWOT yaitu:

1. Menggandeng fintech untuk melengkapi produk seperti *security* dan *e-commerce*.
2. Melakukan mapping pipeline nasabah yang belum menggunakan BRIMO dan belum memiliki kartu ATM.
3. Memberikan promo-promo menarik kepada merchant-merchant besar seperti Budiman Swalayan, Orenji, Pusat Buah dan beberapa fnb.
4. Mengedukasi dan menggaet Gen Z dengan melakukan kerjasama dan sosialisasi di Universitas dan sekolah di Sumatera Barat.
5. Memperluas jaringan *e-channel* BRI secara menyeluruh.
6. Memberikan pendampingan pada petugas agen BRILink dalam membentuk dan berperan aktif dalam mengelola paguyuban agen BRILink (BRILinkkers).
7. Peningkatan kemampuan dan kompetensi karyawan dengan melakukan pelatihan terkait dengan produk-produk *e-channel*.
8. Melakukan kerja sama dengan influencer untuk menggunakan produk *e-channel* BRI.
9. Membuat program Mimbar (MemBRIMOkan Sumbar)denganhadiahhadiahmenarik.



10. Melakukan talkshow tentang edukasi terkait produk e-channel dan keamanan produk.
  11. Mengedukasi nasabah tentang bahaya soceng dan selalu mengingatkan nasabah terkait dengan keamanan PIN ATM ataupun password BRIMO.
  12. Melakukan pertumbuhan dana yang dihimpun dari Agen BRILink dengan program-program menarik.
  13. Memperkuat kerjasama dengan vendor provider untuk jaringan internet yang lebih kuat.
  14. Mengelola fungsi literasi keuangan kepada masyarakat yang menjadi sasaran bisnis BRILink
5. Setelah dilakukan analisis SWOT terhadap *Business Model Canvas* maka dilakukan pengembangan dengan cara menutup kelemahan dan memperkecil resiko sehingga diperoleh BMC yang baru yaitu, pada *Customer Structure* ditambahkan *multiside platform*, pada *Value Proposition* ditambahkan dengan meningkatkan *performance, newness, desain* dan *convenience/usability*, pada *Channels* dengan menambahkan *awareness, influencer dan BRI Work*, pada *Customer Relationship* dengan menambahkan *communities*, pada *Revenue Stream* dengan menambahkan *biller aggregator*, pada *Key Resources* dengan menambahkan *programmer prohiored* pada *Human Resource*, pada *Key Activities* menambahkan platform/network, pada *Key Partner* dengan menambahkan Universitas, Rumah Sakit dan *e-commerce*.

## 5.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka peneliti dapat menyarankan implikasi yaitu agar pihak manajemen perusahaan dapat menjadikan hasil penelitian ini Sebagai bahan pertimbangan dalam memenangkan kompetisi persaingan kedepannya. Selain itu, Bank BRI Regional Padang juga dapat memetakan setiap kelebihan, kelemahan, peluang dan tantangan yang akan dihadapi oleh perusahaan kedepannya, serta peneliti juga telah memberikan saran untuk *future business model canvas* untuk dapat dipertimbangkan dan dipelajari lebih lanjut oleh Bank BRI Regional Padang. Perusahaan juga memiliki literature ilmiah dalam penyusunan setiap strategi ataupun rencana perusahaan kedepannya.

Adapun dari perbankan digital saat ini diharapkan BRI mampu mengembangkan produk lebih cepat dibanding kompetitor karena saat ini telah muncul EDC yang bisa untuk semua Bank dalam satu edc. Selanjutnya BRI dapat memberikan pendidikan yang berkelanjutan kepada pekerja – pekerja BRI untuk memiliki integritas dalam menjaga data nasabah. Serta meningkatkan fungsi checker pada perubahan data nasabah. Selanjutnya BRI diharapkan dapat segera melakukan akuisisi pada daerah pusat kerafian seperti kawasan Gor. H. Agus Salim untuk menjadi pusat belanja non tunai dengan banyak promo.

Selain itu BRI dapat memperkuat kerjasama dengan pemerintahan daerah dalam pembayaran retribusi retribusi, pajak maupun PDAM. Kemudian untuk tampilan BRImo agar segera dikembangkan dengan adanya media pinjaman konsumen secara langsung seperti KPR atau kendaraan.

### 5.3 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pengalaman penelitian selama melakukan penelitian ini, peneliti menyadari bahwa hasil penelitian ini tidak sempurna serta memiliki banyak keterbatasan yang mempengaruhi hasil yang diharapkan. Oleh karena itu, keterbatasan-keterbatasan ini diharapkan lebih di perhatikan lagi untuk penelitian - penelitian selanjutnya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini antara lain :

1. Penelitian ini terbatas pada hanya menggunakan metode analisis *Business Model Canvas* dan analisis SWOT.
2. Informan pada penelitian ini hanya berfokus pada informan yang berasal dari internal perusahaan PT. Bank Rakyat Indonesia Regional office Padang.

### 5.4 Saran

Adapun saran penulis berdasarkan hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan metode analisis dengan menggunakan QSPM (Quantitative Strategic Planning Matriks ) adalah alat yang memungkinkan penyusunan strategi untuk mengevaluasi alternatif

strategi secara obyektif, berdasarkan faktor- faktor keberhasilan penting internal dan eksternal yang diidentifikasi sebelumnya untuk mendapatkan hasil yang lebih baik.

2. Informan pada penelitian selanjutnya dengan menambahkan informan yang berasal dari pihak eksternal perusahaan PT. Bank Rakyat Indonesia Regional office Padang seperti OJK dan lain sebagainya.

