

## ABSTRAK

Penelitian tentang layanan jasa perbankan yang berupa aplikasi *BTN Mobile Banking* ini bertujuan untuk meningkatkan daya saing terhadap layanan sejenis dari bank lain. Penelitian ini menggunakan metode Analisis SWOT untuk merumuskan dan mengetahui strategi yang tepat terhadap *BTN Mobile Banking*. Melalui pendekatan kuantitatif deskriptif, maka disusunlah kuesioner yang berisi pernyataan seputar layanan *m-banking* untuk memperoleh data yang diinginkan. Responden adalah nasabah dari bank BTN, BNI, BRI dan BCA yang sedang atau pernah menggunakan layanan *m-banking*. Jumlah Responden sebanyak 40 orang yang dibagi rata setiap bank memiliki 10 responden. Data yang telah berhasil diperoleh akan diolah untuk menentukan faktor-faktor berdasarkan kekuatan, kelemahan, peluang serta ancaman. Kemudian faktor-faktor tersebut akan di analisis menggunakan Matriks IFAS dan Matriks EFAS. Di mana pada diagram analisis SWOT, *BTN Mobile Banking* berada di kuadran I yang artinya adalah Bank BTN disarankan menggunakan strategi SO (*Strength-Opportunity*). Strategi yang memanfaatkan kekuatan yang dimiliki untuk mencapai peluang yang ada.

Kata kunci : Analisis SWOT, Matriks IFAS, Matriks EFAS, Diagram analisis SWOT, SO Strategy (*Strength-Opportunity*).

*ABSTRACT*

*This research on banking services of BTN Mobile Banking application aims to improve the competitiveness of similar services from other banks. This research uses SWOT Analysis method to formulate and finding out the right strategy to improve BTN Mobile Banking. Through a descriptive quantitative approach, a questionnaire was prepared which contained statements about m-banking services to obtain the desired data. Respondents of this research are customers from BTN, BNI, BRI and BCA Bank who used or have never used m-banking services. The number of respondents as many as 40 people, divided equally in which each bank has 10 respondents. The data that has been obtained will be processed to determine the factors based on strengths, weaknesses, opportunities and threats. Then those factors will be analyzed using IFAS Matrix and EFAS Matrix. Whereas in the SWOT analysis diagram obtained, BTN Mobile Banking is in quadrant I which means that BTN Bank is suggested to use SO (Strength-Opportunity) strategy. Strategies that harness the power they have to reach the existing opportunities.*

*Keywords : SWOT Analysis, IFAS Matrix, EFAS Matrix, SWOT Analysis Diagram, SO Strategy (Strength-Opportunity).*