

## ABSTRAK

Layanan *digital banking* telah menjadi tuntutan utama dari masyarakat yang menginginkan adanya transformasi dari layanan perbankan yang disajikan secara konvensional menjadi layanan berbasis digital dengan berbagai kemudahan dan kecepatan prosesnya. Bank Jatim sebagai bank milik pemerintah daerah Jawa Timur juga berupaya menerapkan layanan *digital banking* demi meningkatkan kepuasan nasabah dan dapat bersaing dengan bank kompetitor. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan mendeskripsikan strategi layanan digital banking yang dimiliki oleh Bank Jatim saat ini dan untuk menganalisis dan merumuskan strategi yang paling tepat untuk digunakan dalam meningkatkan produktivitas layanan digital banking Bank Jatim.

Jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data penelitian berupa data primer dan data sekunder yang dikumpulkan menggunakan teknik studi pustaka, observasi, dan wawancara. Data tersebut selanjutnya dianalisis menggunakan *Strategi Diamond*, dan *Blue Ocean Strategy*.

Hasil penelitian menyatakan bahwa strategi penerapan layanan digital banking Bank Jatim sebenarnya telah direncanakan secara baik. Namun karena terdapat kendala yang berasal dari internal maupun eksternal, maka layanan digital banking Bank Jatim belum mampu mencapai hasil maksimal, sehingga Bank Jatim tertinggal dari kompetitornya terkait layanan, yaitu BRI, Bank Mandiri, dan BCA. Adapun strategi penerapan layanan digital banking yang berhasil dirumuskan menggunakan strategi *Diamond* dan *Blue Ocean Strategy* berupa pembentukan produk *fintech equity crowdfunding* melalui anak perusahaan dan pelaksanaan kerjasama dengan *fintech lending*.

**Kata Kunci:** *Digital Banking, Bank Jatim, Strategi Diamond, Blue Ocean Strategy*

## **ABSTRACT**

*Digital banking services have become the main demand of the public who want a change in banking services from conventionally presented to digital-based with various ease and speed of the process. Bank Jatim as a state-owned bank in East Java also seeks to implement digital banking services in order to increase customer satisfaction and be able to compete with other banks. This research aims to analyze and describe the digital banking service strategies owned by Bank Jatim today and to analyze and formulate the most appropriate strategy to be used in increasing the productivity of digital banking services owned by Bank Jatim.*

*The type of this research is descriptive with qualitative approach. The research data in the form of primary data and secondary data collected using literature study, observation, and interview techniques. The data is then analyzed using the Diamond Strategy, and Blue Ocean Strategy.*

*The results of the study stated that the Bank Jatim's digital banking services implementation strategy has actually been planned carefully. However, due to internal and external constraints, Bank Jatim's digital banking services have not been able to achieve maximum results, therefore, Bank Jatim lags behind its competitors, namely BRI, Bank Mandiri, and BCA. The Bank Jatim's digital banking implementation strategies that are successfully formulated using the Diamond and Blue Ocean Strategy strategy are formulation of fintech equity crowdfunding products and the implementation of cooperation with fintech lending.*

**Keywords:** *Digital Banking, Bank Jatim, Diamond Strategy, Blue Ocean Strategy*