Strategi Pengembangan Mobile Banking Bank Sultra dalam Menghadapi Persaingan Layanan Perbankan
Digital
Avianti Award La Sara, Prof. Amin Wibowo, S.E., M.B.A., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL ..... **i**

LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**

LEMBAR PERNYATAAN ..... **i**

KATA PENGANTAR ..... **ii**

DAFTAR ISI ..... **v**

DAFTAR TABEL ..... **ix**

DAFTAR GAMBAR ..... **x**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xi**

INTISARI ..... **xii**

ABSTRACT ..... **xiii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 13

1.3 Pertanyaan Penelitian 15

1.4 Tujuan Penelitian 16

1.5 Manfaat Penelitian 16

1.5.1 Manfaat Teoritis 16

1.5.2 Manfaat Praktis 17

1.6 Lingkup Penelitian 17

1.7 Sistematika Penulisan 18

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Strategi Pengembangan Mobile Banking Bank Sultra dalam Menghadapi Persaingan Layanan Perbankan Digital
Avianti Award La Sara, Prof. Amin Wibowo, S.E., M.B.A., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

BAB II LANDASAN TEORI 20

2.1 Landasan Teori 20

2.1.1 Persaingan Industri dan Model Lima Kekuatan Porter 20

2.1.2 Posisi Kompetitif dan Pemetaan Persaingan 21

2.1.3 *Resource-Based View* dan Kerangka VRIO 21

2.1.4 Analisis SWOT 22

2.1.5 Matriks TOWS dan Formulasi Strategi 23

2.1.6 Transformasi Digital dalam Konteks Perbankan 24

2.2 Kajian Penelitian Terdahulu 25

2.3 Kerangka Penelitian 27

BAB III METODE PENELITIAN 30

3.1 Desain Penelitian 30

3.2 Metode Pengumpulan Data 32

3.2.1 Pemilihan Informan Internal 34

3.2.2 Pemilihan Informan Eksternal 36

3.3 Instrumen Penelitian 38

3.4 Metode Analisis Data 40

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 43

4.1 Profil Kasus dan Pelaksanaan Penelitian 43

4.1.1 Profil Bank Sultra dan Layanan Digitalnya 43

4.1.2 Pelaksanaan Wawancara dan Pengumpulan Data Sekunder 45

4.1.3 Klasifikasi Data dalam Empat Kuadran 47

4.1.4 Triangulasi dan Audit Trail 49

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Strategi Pengembangan Mobile Banking Bank Sultra dalam Menghadapi Persaingan Layanan Perbankan Digital
Avianti Award La Sara, Prof. Amin Wibowo, S.E., M.B.A., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

4.2 Analisis Tingkat Persaingan Layanan Perbankan Digital 50
4.2.1 Konteks Industri dan Pemain Utama di Sulawesi Tenggara 50
4.2.2 Rivalitas Antarperusahaan yang Ada 51
4.2.3 Ancaman Pendatang Baru 56
4.2.4 Ancaman Produk Substitusi 58
4.2.5 Daya Tawar Pemasok 59
4.2.6 Daya Tawar Pembeli 61
4.2.7 Sintesis Lima Kekuatan dan Pemetaan Posisi Kompetitif 63
4.2.8 Pembahasan: Disonansi Persepsi Manajemen dan Realitas Kompetitif 67
4.3 Diagnosis Posisi Strategis *Mobile Banking* Bank Sultra 69
4.3.1 Identifikasi Sumber Daya dan Kapabilitas Kunci 70
4.3.2 Evaluasi VRIO atas Sumber Daya Kunci 72
4.3.3 Konstruksi Daftar *Strengths* dan *Weaknesses* 74
4.3.4 Konstruksi Daftar *Opportunities* dan *Threats* 77
4.3.5 Matriks SWOT Final 79
4.3.6 Pembahasan: Paradoks Keunggulan Finansial dan Ketertinggalan Digital 80
4.3.7 Penguatan Diagnostik dari Suara Pengguna Eksternal 83
4.4 Formulasi Strategi Pengembangan *Mobile Banking* 92
4.4.1 Penurunan Matriks TOWS dari SWOT 93
4.4.2 Empat Kuadran Alternatif Strategi: Pembahasan 95
4.4.3 Evaluasi *Strategic Fit* dengan Skoring Kualitatif 97
4.4.4 Strategi Prioritas dan *Roadmap* Implementasi Indikatif 104
4.4.5 Validasi Target Kuantitatif sebagai Bagian *Strategic Fit* 110

Strategi Pengembangan Mobile Banking Bank Sultra dalam Menghadapi Persaingan Layanan Perbankan
Digital
Avianti Award La Sara, Prof. Amin Wibowo, S.E., M.B.A., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

4.4.6 Validasi Konsistensi dengan Pernyataan Informan Kunci 112
4.5 Sintesis Temuan dan Jawaban atas Pertanyaan Penelitian 113
4.6. Kontribusi Temuan terhadap *Research Gap* 115
BAB V SIMPULAN DAN SARAN 117
5.1 Simpulan 117
5.1.1 Simpulan RQ1: Tingkat Persaingan Layanan Perbankan Digital 117
5.1.2 Simpulan RQ2: Diagnosis Posisi Strategis *Mobile Banking* Bank Sultra 118
5.1.3 Simpulan RQ3: Formulasi Strategi Pengembangan *Mobile Banking* 118
5.2 Implikasi Penelitian 119
5.2.1 Implikasi Teoretis 119
5.2.2 Implikasi Manajerial dan Praktis 122
5.3 Keterbatasan Penelitian 125
5.4 Saran 128
5.4.1 Saran bagi Manajemen Bank Sultra 128
5.4.2 Saran bagi Pemerintah Daerah Sulawesi Tenggara 130
5.4.3 Saran bagi Otoritas Jasa Keuangan 131
5.4.4 Saran bagi BPD Lain di Indonesia 132
DAFTAR PUSTAKA 134
LAMPIRAN 137

Strategi Pengembangan Mobile Banking Bank Sultra dalam Menghadapi Persaingan Layanan Perbankan
Digital
Avianti Award La Sara, Prof. Amin Wibowo, S.E., M.B.A., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kinerja Keuangan Bank Sultra vs Rata-rata Bank Umum Nasional (2025). 7

Tabel 1.2 Capaian Layanan *Digital Banking* Bank Sultra vs *Benchmark* Nasional (2025–2026) 10

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu 25

Tabel 4.1 Kinerja Keuangan Bank Sultra vs Rata-rata Bank Umum Nasional (2025) 43

Tabel 4.2 Daftar Informan Kunci Wawancara Internal 45

Tabel 4.3 Klasifikasi Empat Kuadran Data Penelitian..... 47

Tabel 4.4 Perbandingan Fitur *Mobile Banking* Bank Sultra vs Kompetitor Utama (per April 2026) 52

Tabel 4.5 Sintesis Penilaian Lima Kekuatan Porter terhadap *Mobile Banking* Bank Sultra 64

Tabel 4.6 Sumber Daya dan Kapabilitas Kunci Bank Sultra untuk *Mobile Banking* . 70

Tabel 4.7 Evaluasi VRIO atas Sumber Daya Kunci Bank Sultra 72

Tabel 4.8 Matriks SWOT *Mobile Banking* Bank Sultra 79

Tabel 4.9 Perubahan Status Empiris Kode SWOT setelah Triangulasi Internal–Eksternal..... 91

Tabel 4.10 Matriks TOWS *Mobile Banking* Bank Sultra 93

Tabel 4.11 Evaluasi *Strategic Fit* atas Tiga Belas Alternatif Strategi TOWS 98

Tabel 4.12 Asumsi Dasar Estimasi Kebutuhan Kapital, SDM, dan *Benchmark* 100

Tabel 4.13 *Roadmap* Indikatif Pengembangan *Mobile Banking* Bank Sultra 2026–2029 104

Tabel 5.1 Saran Konkret bagi Manajemen Bank Sultra..... 129

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Strategi Pengembangan Mobile Banking Bank Sultra dalam Menghadapi Persaingan Layanan Perbankan Digital
Avianti Award La Sara, Prof. Amin Wibowo, S.E., M.B.A., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Nilai Transaksi *Digital Banking* Indonesia (2021–2025) ... 2

Gambar 1.2 Perbandingan Jumlah Pengguna *Mobile Banking* dan Nasabah Bank Digital di Indonesia (2025) ... 3

Gambar 1.3 Pangsa Aset Bank Sultra dalam Industri Perbankan Sulawesi Tenggara (Januari 2026) ... 6

Gambar 1.4 Tren Pertumbuhan Laba Bersih Bank Sultra (2020–2025) ... 8

Gambar 1.5 Paradoks Strategis Bank Sultra: Kinerja Keuangan Unggul vs Ketertinggalan Digital ... 9

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian ... 29

Gambar 4.1 Profil Intensitas Lima Kekuatan Porter terhadap *Mobile Banking* Bank Sultra ... 64

Gambar 4.2 Pemetaan Posisi Kompetitif *Mobile Banking* di Sulawesi Tenggara ... 65

Gambar 4.3 Proyeksi MAU *Mobile Banking* Bank Sultra 2025–2029 ... 111

Strategi Pengembangan Mobile Banking Bank Sultra dalam Menghadapi Persaingan Layanan Perbankan
Digital
Avianti Award La Sara, Prof. Amin Wibowo, S.E., M.B.A., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I PANDUAN WAWANCARA INFORMAN INTERNAL BANK SULTRA 138

LAMPIRAN II HASIL WAWANCARA INFORMAN INTERNAL BANK SULTRA 150

LAMPIRAN III PANDUAN WAWANCARA INFORMAN EKSTERNAL 166

LAMPIRAN IV PROFIL TIGA BELAS INFORMAN PENELITIAN 173

LAMPIRAN V MATRIKS KODING TEMATIK WAWANCARA INFORMAN EKSTERNAL 177

LAMPIRAN VI KUTIPAN VERBATIM KUNCI LINTAS INFORMAN EKSTERNAL 182