



## INTISARI

Bank XYZ dikenal sebagai bank yang memiliki peranan dalam melayani pembayaran manfaat pensiun maupun penyaluran kredit pensiun, khususnya pada unit bisnis Purna Bakti memiliki citra kuat sebagai bank *mass market* di Indonesia dengan pelayanan yang menggabungkan antara misi bisnis dan sosial. Munculnya beberapa Bank pesaing dalam melayani pembayaran manfaat pensiun maupun penyaluran kredit pensiun menjadikan permasalahan pada Bank XYZ untuk mempertahankan *leading position* dalam kredit pensiun.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor internal perusahaan dalam mencapai keunggulan bersaing dan melakukan evaluasi keunggulan bersaing pada Bank XYZ Purna Bakti. Peneliti menggunakan analisis internal perusahaan dari aspek sumber daya, kompetensi inti, kapabilitas, dan seluruh aktivitas rantai nilai perusahaan untuk melakukan evaluasi keunggulan bersaing.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa perusahaan memiliki sumber daya dengan reputasi tinggi, memiliki kompetensi inti dalam memberikan pelayanan sebagai misi bisnis dan sosial, memiliki kapabilitas tim manajemen yang handal, serta kesatuan seluruh aktivitas rantai nilai perusahaan yang saling mendukung. Perusahaan juga telah melakukan strategi diferensiasi dalam mencapai keunggulan bersaing dari segi pelayanan yang berbeda dibandingkan pesaingnya sehingga memberikan nilai tambah yang bersifat jangka panjang dan sulit untuk ditiru.

**Kata Kunci: Keunggulan bersaing, Kompetensi inti, Sumber daya, Kapabilitas, Analisis rantai nilai, Diferensiasi**



## **ABSTRACT**

*XYZ Bank, is well known for it's first rate service to pension in both pension benefit payment and pension loan installment. Purna Bakti unit in particular is highly valued as a mass market bank segment in Indonesia which integrating business and social mission. The challenge going forward is to sustain the Bank's market leadership position, especially with increasing competition from other banks with same specialization.*

*The research is purposed to analyze internal factor in a company to gain competitive advantage and evaluate this competitive advantage. The method of internal analysis will be used to identify company's strong point namely core competence, resources, capabilities, and whole value chain activities.*

*The result shows that XYZ Bank has reputable resources, excellent core competence in their services, capable team management, and supportive value chain activities to command in a whole company. The Bank has been successfully implementing differentiation strategy to gain competitive advantage from different service perspective which giving it long-term strong point and making it distinct from another company.*

***Keywords: Competitive advantage, Core Competence, Resources, Capabilities, Value Chain, Differentiation***



**Evaluasi Keunggulan Bersaing Bank XYZ Unit Bisnis Purnabakti**  
NUR RAHMAWATI, Amin Wibowo, M.B.A, Ph.D.

Universitas Gadjah Mada, 2017 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

UNIVERSITAS  
GADJAH MADA