

**EVALUASI STRATEGI BISNIS LAYANAN DIGITAL BANKING
PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR, Tbk.
(BANK JATIM) DI ERA *DIGITAL BANKING* 4.0**

TESIS

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
dalam memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M.)
pada
Departemen Manajemen Program Studi Magister Manajemen**



Oleh:

**DIDIK EKO DWI HARI SANTOSO
NIM. 041624353037**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

**EVALUASI STRATEGI BISNIS LAYANAN DIGITAL BANKING
PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR Tbk
(BANK JATIM) DI ERA DIGITAL BANKING 4.0**

Oleh
Didik Eko Dwi Hari Santoso
NIM: 041624353037

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada
tanggal 29 Januari 2020 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk
diterima

Susunan Dewan Penguji:

1. Prof. Badri Munir Sukoco., SE., MBA., Ph.D
NIP. 197809112005011001
(Dosen Pembimbing)
2. Dr. Gancar Premananto, SE., M.Si
NIP. 197407221999031001
(Ketua Penguji/Penguji I)
3. Prof. Dr. Tanti Handriana, SE., M.Si
NIP. 197407221999031001
(Dosen Penguji II)
4. Dr. M. Yusak Anshori, MM.
(Dosen Penguji III)
5. Revi Adiana Silawati, SE., MM
(Anggota Penguji IV)

Tanda Tangan:


.....



.....


.....


.....


.....

Surabaya, 31 JANUARI 2020
Koordinator Program Studi,


Dr. Gancar Premananto, SE., M.Si
NIP. 197407221999031001

PERNYATAAN

Saya, (Didik Eko Dwi Hari Santoso, 041624353037), menyatakan bahwa;

1. Tesis saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Tesis ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis tesis ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 31 Januari 2020



Didik Eko Dwi Hari Santoso
NIM : 041624353037

DECLARATION

I, (Didik Eko Dwi Hari S, 041624353037), declare that:

1. My thesis is genuine and truly my own creation, and is not another's person work made under my name, nor a piracy or plagiarism. This thesis has never been submitted to obtain an academic degree in Airlangga University or in any other universities/colleges.
2. This thesis does not contain any work or opinion written or published by anyone, unless clearly acknowledged or referred to by quoting the author's name and stated in the References.
3. This statement is true; if on the future this statement is proven to be fraud and dishonest, I agree to receive an academic sanction in the form of removal of the degree obtained through this thesis, and other sanctions in accordance with the prevailing norms and regulations in Airlangga University.

Surabaya, 31 Januari 2020



Didik Eko Dwi Hari Santoso
NIM : 041624353037

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan tesis yang berjudul **“EVALUASI STRATEGI BISNIS LAYANAN DIGITAL BANKING PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR, Tbk (BANK JATIM) DI ERA DIGITAL BANKING 4.0”**. Tesis ini merupakan salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat kesarjanaan program Strata Dua (S-2) Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam tesis ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Dian Agustia, SE. MSi., Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga
2. Dr. Gancar Premananto, SE., MSi., selaku ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga
3. Prof. Badri Munir Sukoco, SE., MBA., Ph.D., sebagai dosen Pembimbing atas arahan, bimbingan dan kesabarannya, serta ilmu yang sangat luas juga banyak serta wacana yang selalu diberikan bagi penulis
4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga Surabaya yang telah memberikan ilmu yang berguna kepada penulis selama berada dibangku kuliah
5. Jajaran Direksi (Bapak Ferdian Timur Satyagraha & Bapak Tonny Prasetyo) dan Pemimpin Divisi (Ibu Revi, Pak Arief dan Pak Donny serta Pak Wahyu) yang memberikan kesempatan kepada penulis, dan meluangkan waktu untuk diskusi yang sepertinya akan tetap berlanjut walaupun tesis ini telah mencapai akhir penulisan.
6. Kedua orang tuaku yang tidak pernah terus berhenti untuk selalu memberikan dukungan dan doanya dalam menyelesaikan studi ini.

7. Istri dan dua anakku (Damar n Dinar) yang terus mendoakan dan setia menemaniku dalam menyelesaikan tesis ini.
8. Seluruh teman-teman seperjuangan Magister Manajemen UNAIR angkatan 48 (MM 48) yang selalu mendukung dan sudah menjadi bagian keluarga ke-2, terima kasih banyak atas dukungan semangatnya dalam menyelesaikan Tesis ini.
9. Seluruh staf dan karyawan Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.

Akhirnya, penulis sebagai manusia biasa menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, dengan demikian saran, masukan, dan kritik untuk perbaikan di masa datang sangat diharapkan penulis. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Penulis memohon maaf sebesar-besarnya atas segala kekhilafan dan kekurangan yang telah dilakukan.

Surabaya, 31 Januari 2020

Penulis