

## Daftar Isi

Halaman Pengesahan.....	i
Halaman Pernyataan.....	ii
Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi.....	1
Daftar Tabel.....	3
Daftar Gambar.....	4
ABSTRAK.....	5
ABSTRACT.....	6
BAB I PENDAHULUAN.....	7
1.1. Latar Belakang.....	7
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	12
1.4. Tujuan Penelitian.....	12
1.5. Manfaat Penelitian.....	12
1.6. Lingkup Penelitian.....	13
1.7. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II LANDASAN TEORI.....	15
2.1. Transformasi Digital.....	15
2.2. Pentingnya Transformasi Digital bagi Perusahaan.....	16
2.3. Implementasi Transformasi Digital di Perusahaan.....	20
2.4. Teori Implementasi Kegiatan.....	29
2.5. Keberhasilan Implementasi Transformasi Digital.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1. Desain Penelitian.....	34
3.2. Metode Pengumpulan Data.....	35

3.3. Instrumen Penelitian.....	39
3.4. Metode Analisis Data.....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	41
4.2. Transformasi Digital di BNI.....	48
4.2. Implementasi Transformasi Digital di BNI SBK Solo.....	51
4.3. Triangulasi Data.....	54
4.3.1. Triangulasi Sumber.....	54
4.3.2. Triangulasi Teknik.....	59
4.4. Implementasi Program Smart-CA di BNI SBK Solo.....	62
4.4.1. Program Smart-CA.....	62
4.4.2. Implementor Program Smart-CA di BNI SBK Solo.....	67
4.4.3. Tahapan Implementasi Smart-CA.....	74
4.4.4. Perubahan Budaya Kerja dan Kapabilitas Sumber Daya Manusia	84
4.5. Analisis Framework Implementasi Transformasi Digital McKinsey.....	95
4.6. Faktor Kendala dan Pendukung dalam Implementasi Smart-CA.....	102
4.6.1. Faktor Kendala Implementasi Smart-CA.....	102
4.6.2. Faktor Pendukung Implementasi Smart-CA.....	105
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>110</b>
5.1 Kesimpulan.....	110
5.2 Saran.....	111
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	112
<b>DAFTAR PUSAKA.....</b>	<b>114</b>