

## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
INTISARI .....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1    Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	6
1.3    Pertanyaan Penelitian .....	7
1.4    Tujuan Penelitian.....	7
1.5    Manfaat Penelitian.....	8
1.6    Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1.7    Sistematika Penelitian .....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
2.1    Analisis Lingkungan Bisnis .....	10
2.1.1    Analisis PESTEL ( <i>Politic, Economy, Social, Technology, Environment, &amp; Legal</i> ).....	10
2.1.2    Analisis Lima Kekuatan Porter ( <i>Five Forces Porter Analysis</i> ) .....	14
2.1.3    Analisis SWOT .....	17

2.2	Transformasi Digital .....	20
2.3	Kajian Penelitian Terdahulu .....	24
2.4	Kerangka Penelitian .....	25
BAB III METODE PENELITIAN .....		26
3.1	Desain Penelitian .....	26
3.2	Metoda Pengumpulan Data .....	26
3.2.1	Data Primer .....	26
3.2.2	Data Sekunder .....	27
3.3	Instrumen Penelitian .....	27
3.4	Metode Analisis Data .....	28
3.5	Profil Kasus .....	29
3.5.1	BNI Open API .....	31
3.5.2	BNI Mobile Banking .....	32
3.5.3	BNI Virtual Credit Card .....	32
3.5.4	BNI Call Virtual Assistant .....	33
3.5.5	BNI Sonic .....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		35
4.1	Profil Narasumber .....	35
4.2	Analisis PESTEL ( <i>Politic, Economy, Social, Technology, Environment, &amp; Legal</i> ) .....	36
4.2.1	Lingkungan Politik .....	36
4.2.2	Lingkungan Ekonomi .....	37
4.2.3	Lingkungan Sosial .....	40
4.2.4	Lingkungan Teknologi .....	42

4.2.5	Lingkungan Alam.....	45
4.2.6	Lingkungan Legal (Hukum).....	46
4.3	Analisis Lima Kekuatan Porter ( <i>Five Forces Porter Analysis</i> ) .....	49
4.3.1	Ancaman Pendatang Baru .....	50
4.3.2	Daya Tawar Pemasok .....	52
4.3.3	Ancaman Produk Pengganti .....	53
4.3.4	Daya Tawar Pelanggan.....	55
4.3.5	Tingkat Persaingan Dalam Industri.....	56
4.4	Analisis SWOT .....	58
4.5	Alternatif Strategi.....	60
BAB V SIMPULAN .....		61
5.1	Simpulan.....	61
5.2	Implikasi .....	65
5.3	Keterbatasan .....	66
5.4	Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA .....		69