

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	12
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	13
1.4. Tujuan Penelitian	13
1.5. Manfaat Penelitian	13
1.6. Lingkup Penelitian	14
1.7. Sistematika Penulisan	14
BAB II LANDASAN TEORI.....	16
2.1 Tekanan Perubahan	17
2.1.1 Tekanan Eksternal	17

2.1.2 Tekanan Internal.....	19
2.2 Perubahan Organisasi.....	21
2.3 Peran Pemimpin	26
2.3.1 Memahami Digitalisasi	28
2.3.2 Menetapkan konteks formal untuk digitalisasi	28
2.3.3 Memimpin perubahan	29
2.4 Transformasi Digital di Perusahaan Telekomunikasi	31
2.5 <i>Digital Telecommunication Company</i>	33
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1. Desain Penelitian.....	37
3.2. Informan Penelitian.....	38
3.3. Metoda Pengumpulan Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1. Penjelasan Data Collection.....	48
4.2. Temuan dan Analisis Kesenjangan	52
4.2.1. Memahami Digitalisasi	57
4.2.2. Menetapkan Konteks Formal untuk Digitalisasi.....	68
4.2.3. Memimpin Perubahan	79
4.3. Diskusi Secara Keseluruhan.....	91
4.3.1. Kesenjangan yang Berbeda Signifikan	92

4.3.2. Kesenjangan yang Tidak Berbeda Signifikan	95
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	102
5.1. Kesimpulan.....	102
5.2. Keterbatasan Penelitian	104
5.3. Rekomendasi Penelitian	104
 DAFTAR PUSTAKA	107

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Daftar pertanyaan wawancara untuk pemimpin/atasan	42
Tabel 3.2. Daftar pertanyaan wawancara untuk karyawan/bawahan	43
Tabel 4.1. Daftar responden penelitian	51
Tabel 4.2. Instrumen pernyataan penelitian pada kelompok pemimpin.	53
Tabel 4.3. Kesenjangan respon terhadap pertanyaan membangun pengalaman, pengetahuan, dan sikap.	62
Tabel 4.4. Kesenjangan respon terhadap pertanyaan menilai ' <i>status quo digital</i> ' perusahaan.	64
Tabel 4.5. Kesenjangan respon terhadap pertanyaan memperoleh inspirasi dan pengetahuan eksternal.	67
Tabel 4.6. Kesenjangan respon terhadap pertanyaan menjadikan digitalisasi sebagai prioritas strategis.	73
Tabel 4.7. Kesenjangan respon terhadap pertanyaan mendefinisikan kembali peran dan tanggung jawab.	76
Tabel 4.8. Kesenjangan respon terhadap pertanyaan menyediakan sumber daya.	79
Tabel 4.9. Kesenjangan respon terhadap pertanyaan menandakan komitmen pribadi.	84
Tabel 4.10. Kesenjangan respon terhadap pertanyaan melibatkan orang lain dalam perjalanan digital.	87
Tabel 4.11. Kesenjangan respon terhadap pertanyaan membangun kepercayaan dan komitmen.	90

Tabel 4.12. Kesenjangan respon kelompok pemimpin dan kelompok karyawan.....	92
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Peningkatan penjualan <i>ecommerce</i> secara daring	5
Gambar 1. 2. Kontribusi pendapatan dari bisnis digital dan konsumsi data	7
Gambar 1. 3. <i>Operational Highlight</i> PT. Telekomunikasi Selular.	8
Gambar 1. 4. Model praktik manajer puncak untuk mempromosikan transformasi digital. ...	9
Gambar 1. 5. Tahapan perjalanan transformasi	10
Gambar 1. 6. Hasil survei transformasi.....	11
Gambar 2. 1. Kerangka penelitian dan analisis kasus.....	16
Gambar 2. 2. <i>Lewin's three-step model</i>	22