

DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Lingkungan Eksternal	1
1.2 Lingkungan Internal	5
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Pertanyaan Penelitian	9
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	10
1.7 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Bisnis <i>Bancassurance</i>	12
2.2 <i>Bancassurance</i> Digital	13
2.3 Pengembangan Bisnis	16
2.4 Model Bisnis	21
2.5 Kerangka Model Bisnis.....	23
2.5.1 Segmen Pelanggan.....	23
2.5.2 Proposisi Nilai	27
2.5.3 Saluran	33
2.5.4 Hubungan Pelanggan	34
2.5.5 Aliran Pendapatan.....	39
2.5.6 Sumber Daya Kunci.....	41
2.5.7 Aktivitas Kunci.....	43

2.5.8 Kemitraan Utama.....	45
2.5.9 Struktur Biaya.....	47
BAB III METODE PENELITIAN.....	50
3.1 Desain Penelitian.....	50
3.2 Unit Analisis	50
3.3 Sumber dan Metode Pengumpulan Data.....	51
3.4 Deskripsi Data Profil Responden	53
3.5 Kualitas Penelitian	54
3.6 Metoda Analisis Data.....	55
BAB IV STRATEGI DAN RENCANA	58
4.1 Perilaku Responden Terhadap <i>Mobile Banking</i>	58
4.2 Analisis Peta Empati Calon Pelanggan Rencana Pelanggan.....	60
4.2.1 Aspek “Apa yang Dilihat Calon Pelanggan”	61
4.2.2 Aspek “Apa yang Didengar Calon Pelanggan”	62
4.2.3 Aspek “Apa yang Dipikirkan dan Dirasakan Calon Pelanggan”	64
4.2.4 Aspek “Apa yang Dikatakan dan Dilakukan Calon Pelanggan”	66
4.2.5 Aspek “Apa yang Menjadi Kekhawatiran Calon Pelanggan”	68
4.2.6 Aspek “Apa yang Diperoleh Calon Pelanggan”	69
4.3 Rancangan Model Bisnis Rencana Pengembangan Bisnis <i>Bancassurance</i> Digital dengan Model Referensi di <i>Mobile Banking</i>	71
4.3.1 Segmen Pelanggan.....	73
4.3.2 Proposisi Nilai	73
4.3.3 Saluran	75
4.3.4 Hubungan Pelanggan	75
4.3.5 Sumber Pendapatan	76
4.3.6 Sumber Daya Kunci.....	79
4.3.7 Aktivitas Kunci.....	80
4.3.8 Kunci Kemitraan.....	82
4.3.9 Struktur Biaya.....	83
4.4 Konsep Proses Bisnis <i>Bancassurance</i> Digital BNI Life dengan Model Referensi di <i>Mobile Banking</i>	87
BAB V RENCANA AKSI.....	89
5.1 Matrik Kegiatan.....	89
5.2 Penanggung Jawab Kegiatan	93
5.3 Ukuran Kinerja.....	95

5.4 Kesimpulan	99
5.5 Rekomendasi	100
DAFTAR PUSTAKA	101