

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.	1
1.2 Rumusan Masalah.	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Lingkup dan Batasan Penelitian.	7
1.7 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Konsep Layanan <i>Elektronik Chanel (M-Banking)</i>	9
2.2 Lingkungan Internal.	10
2.2.1 Analisa <i>VRIO</i>	10
2.2.2 <i>Critical Success Factor (CSF)</i>	12
2.3 Lingkungan Eksternal.....	13
2.3.1 Analisa PESTEL.....	13
2.3.2 Analisa <i>Five Force</i>	15
2.4 Strategi Pengembangan <i>M-Banking</i>	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Desain Penelitian.....	20
3.2 Metoda Pengumpulan Data.	21
3.3 Metoda Analisis Data.	24

3.4 Kerangka Penelitian	25
3.5 Profil Kasus	25
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1 Deskripsi Data	27
4.2 Lingkungan Eksternal Industri <i>M-Banking</i>	32
4.2.1 Lingkungan Eksternal Analisa PESTEL	33
4.2.2 Lingkungan Eksternal Analisa <i>Five Forces</i>	39
4.3 Lingkungan Internal	49
4.3.1 Lingkungan Internal Analisa <i>VRIO</i>	50
4.3.2 Lingkungan Internal Analisa <i>CSF</i>	54
4.4. Acuan Menentukan Strategi Yang Relevan	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Keterbatasan Riset.....	65
5.3 Saran.	66
DAFTAR PUSTAKA	69
Lampiran 1-Buku Koda.....	69
Lampiran 2- <i>Thick Description</i>	77
Lampiran 3-Kategorisasi	82
Lampiran 4-Kutipan Transkrip Wawancara 4 Narasumber	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kinerja <i>Fee Based Income (FBI)</i>	3
Tabel 1.2	Ketersambungan Kartu Debit, <i>Mobile Banking</i> , Internet Banking Bank BTN Tahun 2021 – Feb 2023	4
Tabel 1.3	Persentase Rata - Rata Saldo Kepemilikan Rekening	5
Tabel 2.1	VRIO <i>Analysis</i>	11
Tabel 3.1	Informan Penelitian.....	23
Tabel 4.1	Daftar Narasumber, Waktu <i>Interview</i> dan Durasi	33
Tabel 4.2	Rekap <i>Transkripsi Verbatim</i>	34
Tabel 4.3	Matriks Analisa PESTEL.....	48
Tabel 4.4	Penilaian tingkat Persaingan antar Industri	53
Tabel 4.5	Penilaian Ancaman Pendetang Baru.....	54
Tabel 4.6	Daya Tawar Konsumen	56
Tabel 4.7	Daya Tawar Pemasok	58
Tabel 4.8	Produk Pengganti.....	59
Tabel 4.9	Hasil Analisa <i>Five Force</i>	48
Tabel 4.10	Hasil Analisa VRIO	65
Tabel 4.11	Hasil Analisa CFS.....	68
Tabel 5.1	Usulan Indikator Parameter	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Transaksi Uang Elektronik	1
Gambar 2.1	Pestel	14
Gambar 2.2	<i>Five Force</i>	16
Gambar 4.1	Transaksi <i>Mobile Banking</i> beberapa Bank di Indonesia.....	36
Gambar 4.2	Kinerja dan Performance Top 10 Perbankan Nasional.....	45
Gambar 4.3	Ringkasan pertumbuhan simpanan.....	51
Gambar 4.4	Mobile Banking yang paling banyak digunakan.....	55
Gambar 4.5	Hasil Analisa <i>Five Force</i>	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Buku Koda	79
Lampiran 2	<i>Thick Description</i>	84
Lampiran 3	Kategorisasi	88
Lampiran 4	Kutipan Transkrip Wawancara 4 Narasumber.....	91