

DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Gambar.....	viii
Daftar Tabel	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	20
1.3. Pertanyaan Penelitian	21
1.4. Tujuan Penelitian.....	22
1.5. Manfaat Penelitian.....	22
1.6. Lingkup Penelitian dan Batasan Penelitian.....	23
1.7. Sistematika Penulisan.....	23
BAB II LANDASAN TEORI	25
2.1. Landasan Teori	25
2.2 Analisis Lingkungan Makro.....	28
2.3 Analisis Industri	39
2.3 Analisis Internal Perusahaan	51
2.4. Kajian Penelitian Terdahulu.....	59
2.5. Kerangka Penelitian	62
BAB III METODE PENELITIAN.....	63
3.1. Desain Penelitian.....	63
3.2 Metode Pengumpulan Data	64
3.3 Instrumen Penelitian.....	65
3.4 Metode Analisis Data	70
3.5 Transformasi Digital Pada Industri Perbankan	72
3.6 Objek Penelitian	73
BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	77
4.1. Analisis Lingkungan (Macro Environment)	78

4.1.2. Faktor Ekonomi.....	85
4.1.3. Faktor Sosial Budaya	91
4.1.4. Faktor Teknologi	96
4.1.5. Faktor Hukum	99
4.2. Analisis Industri (<i>Micro Environment</i>)	100
4.2.1. Persaingan di antara Penjual yang Bersaing	101
4.2.2. Persaingan dari Calon Pendaftar Baru di Industri.....	102
4.2.3. Persaingan dari Produsen Produk Substitusi.....	104
4.2.4. Daya Tawar Pemasok.....	105
4.2.5. Daya Tawar Pelanggan.....	106
4.3. Analisis Faktor Kunci Keberhasilan	107
4.3.1. KSF Persaingan di Industri Perbankan melalui Transformasi Digital	108
4.3.2. Implementasi Livin' By Mandiri Berdasarkan Faktor Kunci Keberhasilan .	119
4.4. Analisis Perusahaan (Company Assessment)	139
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	158
5.1. Simpulan.....	158
5.2. Implikasi.....	159
5.3. Keterbatasan	160
5.4. Saran.....	160

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penetrasi Perbankan Digital Asia di Tahun 2014.....	2
Gambar 1.2 Rating Perbankan bergerak November 2021.....	7
Gambar 1.3 Performa terbaik perbankan bergerak 10 bank tahun 2020-2021.....	8
Gambar 1.4 Top Brand Internet Banking 2018-2021.....	9
Gambar 2.1 Lingkungan makro perusahaan.....	30
Gambar 2.2 Analisis 5 Kekuatan Porter.....	43
Gambar 2.3 Faktor Kunci Sukses Dan Proses Formulasi Strategi.....	50
Gambar 2.4 Kerangka Penelitian.....	71
Gambar 3.1 Model Instrumen Penelitian.....	68
Gambar 3.2 Metode Analisis Data.....	72
Gambar 4.1 Sasaran Misi Pengembangan Industri Digital Indonesia Tahun 2045...	80
Gambar 4.2 Arsitektur SPBE.....	82
Gambar 4.3 Nilai Tukar Rupiah Bulan Maret- Agustus 2020.....	86
Gambar 4.4 Inflasi selama 2021.....	87
Gambar 4.5 Pertumbuhan ekonomi Indonesia Triwulan 1 tahun 2020.....	88
Gambar 4.7 Kondisi Industri Perbankan (Bank Umum).....	89
Gambar 4.8 Peran bank Mandiri dalam dua program PEN.....	90
Gambar 4.9 Restrukturisasi Kredit Terdampak Covid 19 di Bank Mandiri.....	90
Gambar 4.10 Proyeksi Pertumbuhan Penduduk Indonesia Sampai Dengan 2045...	92
Gambar 4.11 Pinjaman Rumah Tangga per PDB Menurut Negara.....	93
Gambar 4.12 Akses Kredit untuk Individu Menengah Kebawah dan UMKM	94
Gambar 4.13 Tingkat penggunaan internet di Indonesia.....	96
Gambar 4.14 Kepemilikan gawai di Indonesia.....	97
Gambar 4.15 Perkembangan Transaksi Digital di Indonesia.....	98
Gambar 4.16 Super Apps Livin.....	120
Gambar 4.17 Livin terintegrasi dengan data eKTP.....	121
Gambar 4.18 Penggunaan OCR di aplikasi Livin'.....	122
Gambar 4.19 Livin' Sukha hadir memenuhi kebutuhan gaya hidup.....	123
Gambar 4.20 Livin' Sukha menargetkan kebutuhan gaya hidup nasabah.....	124

Gambar 4.21 Sosialisasi kesadaran keamanan bagi internal pegawai	126
Gambar 4.22 Sosialisasi kesadaran keamanan bagi bagi nasabah.....	127
Gambar 4.23 Technops di Bank Mandiri.....	129
Gambar 4.24 Jalur kepemimpinan di Bank Mandiri.....	130
Gambar 4.25 Program Mandiri Siap jadi Digital.	131
Gambar 4.26 Mandiri Innovation experience.....	133
Gambar 4.27 Livin' <i>Around the World</i>	134
Gambar 4.28 Fitur Dashboard di Livin'.....	135
Gambar 4.29 Bayar tagihan di Livin'.....	136
Gambar 4.30 Fitur Transaksi Di Luar Negeri.....	136
Gambar 4.31 Perbandingan Faktor Kunci Sukses dengan Kompetitor.....	144
Gambar 4.32 Posisi Relatif Bank Mandiri dengan Kompetitor	155

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Transaksi.....	11
Tabel 1.2 Data Pengunduh di Playstore dan app store.....	15
Tabel 1.3 Prasurvei pengguna aplikasi perbankan bergerak.....	18
Tabel 2.1 Tipe sumberdaya perusahaan.....	52
Tabel 3.1 Pertanyaan wawancara.....	68
Tabel 4.1 Tekanan Persaingan Digital Banking	102
Tabel 4.2 Persaingan dari Calon Pendatang Baru di Industri.....	104
Tabel 4.3 Persaingan dari Produsen Produk Substitusi	105
Tabel 4.4 Persaingan dari Calon Pendatang Baru di Industri	106
Tabel 4.5 Daya tawar pelanggan.....	107
Tabel 4.6 Hasil KSF	108
Tabel 4.7 Analisis VRIO Digital Banking Bank Mandiri.....	142
Tabel 4.8 Analisis SWOT	152
Tabel 4.9 Rating kekuatan Kompetitif.....	153