

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Lingkungan Eksternal	3
1.2 Lingkungan Internal.....	7
1.3 Rumusan Masalah.....	9
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	11
1.7 Lingkup Penelitian	11
1.8 Sistematika Penelitian.....	12
BAB II: LANDASAN TEORI.....	13
2.1 Proposisi Nilai.....	13
2.2 Kanvas Proposisi Nilai.....	17
2.3 Model Bisnis	21
2.4 Kanvas Model Bisnis	22
2.4.1 Segmen Pelanggan	23

2.4.2	Proposisi Nilai.....	24
2.4.3	Saluran	25
2.4.5	Hubungan Pelanggan	26
2.4.6	Arus Pendapatan	27
2.4.7	Sumber Daya Utama	28
2.4.8	Aktivitas Kunci	29
2.3.8	Mitra Kunci	30
2.4.9	Struktur Biaya	31
2.5	<i>Private Banking</i>	32
BAB III: METODE PENELITIAN.....		35
3.1	Desain Penelitian	35
3.2	Metode Pengumpulan Data.....	35
3.3	Metode Analisis Data.....	40
BAB IV: STRATEGI DAN RENCANA		44
4.1	Tujuan Perancangan <i>Private Banking</i> Bank BTN	45
4.2	Pembahasan Kanvas Proposisi Nilai dan Segmen Nasabah	49
4.2.1	Profil Nasabah	52
4.2.2	<i>Value Proposition Map</i>	53
4.3	Pembahasan Wawancara Nasabah <i>Private Banking</i> oleh Nielsen	58
4.4	Pembahasan Rancangan Model Bisnis <i>Private Banking</i>	67
4.4.1	Segmen Pelanggan	70
4.4.2	Proposisi Nilai.....	74
4.4.3	Saluran	80
4.4.4	Hubungan Pelanggan	82
4.4.5	Sumber Pendapatan.....	84
4.4.6	Sumber Daya Utama	87
4.4.7	Aktivitas Utama	89
4.4.8	Mitra Utama	91

4.4.9 Struktur Biaya	96
4.5 Analisis Biaya dan Manfaat	100
4.6 Kelayakan Model Bisnis <i>Private Banking</i> Non-Ekonomi	104
4.7 Analisa Risiko dan Mitigasi Risiko	109
4.8 Strategi Keluar	112
BAB V: RENCANA AKSI	114
5.1 Rencana dan Durasi Kegiatan	114
5.2 Penanggung Jawab	120
5.3 Ukuran Kinerja	122
DAFTAR PUSTAKA	126

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Definisi Model Bisnis	21
Tabel 2.2 Definisi Segmen Pelanggan	21
Tabel 2.3 Definisi Proposisi Nilai	22
Tabel 2.4 Definisi Saluran Distribusi	25
Tabel 2.5 Definisi Saluran Pelanggan	26
Tabel 2.6 Definisi Arus pendapatan	28
Tabel 2.7 Definisi Sumber Daya Utama	29
Tabel 2.8 Definisi Aktivitas Kunci	29
Tabel 2.9 Definisi Mitra Kunci	31
Tabel 2.10 Definisi Struktur Biaya	31
Tabel 3.1 Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data	37
Tabel 3.2 Wawancara Kepala Divisi & Kepala Departemen	38
Tabel 3.3 Perencanaan Wawancara Nasabah <i>Private Banking</i>	39
Tabel 3.4 Metode Analisis Data	41
Tabel 4.1 Produk & Layanan BTN <i>Private</i>	51
Tabel 4.2 Pembelajaran positif dari pesaing dalam hal layanan dan gaya hidup	59
Tabel 4.3 Hal positif yang dapat diambil dari pesaing dalam bertransaksi	60
Tabel 4.4 Hal positif yang dapat diambil dari pesaing terkait <i>Private Banking</i>	61
Tabel 4.5 Kanvas Model Bisnis <i>Private Banking</i> Bank BTN	68
Tabel 4.6 <i>Wealth Planning</i>	68
Tabel 4.7 Rincian Gaji Karyawan	97
Tabel 4.8 Rincian Biaya <i>Private Banking</i>	97
Tabel 4.9 <i>Cost & Benefit Analysis</i>	103
Tabel 4.10. Sinergi <i>Private Banking</i> dengan Unit Bisnis lain di bank BTN	106

Tabel 4.11 Tabel Risiko dna Mitigasi Risiko	109
Tabel 5.1 Rencana Kegiatan dan Durasi Kegiatan	116
Tabel 5.2 <i>Timeline</i> Segmen <i>Private Banking</i>	119
Tabel 5.3 KPI RM <i>Private Banking</i>	125
Tabel 5.4 KPI Asisten <i>Private Banking</i>	126

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kanvas Proposisi Nilai.....	17
Gambar 2.2 Kanvas Model Bisnis	22
Gambar 4.1 Kanvas Proposisi Nilai.....	51
Gambar 4.2 Layanan Khusus Nasabah Untuk Perjalanan Eksklusif	57
Gambar 4.3 Layanan Khusus Nasabah Untuk Perjalanan <i>Private</i>	57
Gambar 4.4 Manfaat dan Keistimewaan Eksklusif.....	58
Gambar 5.1 <i>Private Lounge Private Banking</i> Bank BTN	117

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara Bpk Frengky Rosadrian.....	129
Lampiran 2 Transkrip Wawancara Bpk Yan Putro.....	149
Lampiran 3 Transkrip Wawancara Bpk Vicky Sanuardi	166