

## 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
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
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
<b>BAB II: LANDASAN TEORI.....</b>	<b>13</b>
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
<b>BAB III: METODE PENELITIAN.....</b>		<b>35</b>
3.1	Desain Penelitian .....	35
3.2	Metode Pengumpulan Data.....	35
3.3	Metode Analisis Data.....	40
<b>BAB IV: STRATEGI DAN RENCANA .....</b>		<b>44</b>
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
<b>BAB V: RENCANA AKSI .....</b>	<b>114</b>
5.1 Rencana dan Durasi Kegiatan .....	114
5.2 Penanggung Jawab .....	120
5.3 Ukuran Kinerja.....	122
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>126</b>

## 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 &amp; 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 dan 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