

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Pertanyaan Penelitian	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
1.6 Lingkup Penelitian	12
1.7 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II LANDASAN TEORI.....	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Strategi	14
2.1.2 Change Management.....	15
2.1.3 ADKAR	18
2.2 Kerangka Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1. Desain Penelitian	25
3.2. Sumber Data	26
3.1.1 Data Primer	26

3.1.2	Data Sekunder	27
3.3.	Metoda Pengumpulan Data	27
3.3.1	Wawancara	27
3.3.2	Kuesioner	28
3.3.3	Observasi	29
3.4.	Metode Analisis Data	29
3.4.1	Analisa ADKAR	30
3.5.	Profil Kasus	31
3.5.1.	Gambaran Umum Perusahaan	31
3.5.2.	Visi, Misi dan Budaya Perusahaan	32
3.5.3.	Segmentasi Corporate, Enterprise dan Commercial	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		34
4.1	Transformasi NWOW Bank CITRA BUANA	34
4.2	Pengukuran Change Readiness Index	40
4.2.1	CRI Segmen Corporate Banking	44
4.2.2	CRI Segmen Commercial Banking	49
4.2.3	CRI Segmen Enterprise Banking	52
4.2.4	CRI Berdasarkan Jenjang Jabatan	55
4.3	Analisa dan Pengembangan Strategi Transformasi NWOW	57
4.3.1	Awareness (Kesadaran)	58
4.3.2	Desire (Keinginan)	63
4.3.3	Knowledge (Pengetahuan)	68
4.3.4	Ability (Kemampuan)	74
4.3.5	Reinforcement (Penguatan)	80
4.4	Kesimpulan Evaluasi NWOW dan Analisa ADKAR	85
4.4.1	Roadmap Change Management Strategy NWOW di Bank CITRA BUANA 91	
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		96
5.1	Kesimpulan	96
5.2	Keterbatasan Penelitian	98

5.3	Saran	98
DAFTAR PUSTAKA		100
LAMPIRAN		101

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Daftar Narasumber	28
Tabel 4. 1 Analisis Startegi Implementasi NWOW	89
Tabel 4. 2 Rekomendasi Strategi Penguatan NWOW	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pertumbuhan Pendapatan Bank Himbara KBMI 4	2
Gambar 1. 2 Strategi Jangka Panjang dan Penguatan Bank CITRA BUANA	3
Gambar 1. 3 Rancanagn perubahan organisas Bank CITRA BUANA Melalui NWOW	5
Gambar 1. 4 Struktur dan Hireraki Bank CITRA BUANA pasca Implementasi NWOW	6
Gambar 1. 5 Gamabran perubahan struktur Bank CITRA BUANA PAsca penerapan NWOW	7
Gambar 1. 6 Kinerja Unit Bisnis Bank CITRA BUANA Dalam 6 Bulan Penerpan NWOW	8
Gambar 2. 1 Kerangka Perubahan ADKAR	18
Gambar 2. 2 Kerangka Penelitian	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Panduan Wawancara.....	101
Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian	103
Lampiran 3 Transkrip Wawancara PIC NWOW	106
Lampiran 4 Transkrip Wawancara PIC NWOW ENB	126
Lampiran 5 Transkrip Wawancara PIC NWOW COB	135
Lampiran 6 Transkrip Wawancara PIC NWOW CMB	145