



## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1.6. Ruang Lingkup Penelitian .....	8
1.7. Sistematika Penelitian .....	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	12
2.1. Transformasi Digital.....	12
2.2. <i>Digital Maturity Level</i> .....	14
2.3. <i>Change Readiness Index (CRI)</i> .....	19
2.4. Kajian Penelitian Terdahulu.....	22
2.5. Kerangka Penelitian .....	22
BAB III METODE PENELITIAN .....	23
3.1. Desain dan Teknik Penelitian .....	23
3.2. Metode Pengumpulan Data.....	24
3.2.1. Data Primer .....	24
3.2.2. Data Sekunder.....	25
3.3. Instrumen Penelitian.....	26
3.3.1. Identifikasi <i>Digital Maturity</i> PT BFI Finance Indonesia, Tbk.....	26



3.3.2. Identifikasi <i>Change Readiness</i> PT BFI Finance Indonesia, Tbk .....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	34
4.1. Gambaran Umum .....	34
4.1.1. Profil Narasumber .....	34
4.1.2. Profil Responden .....	34
4.2. <i>Digital Maturity Level</i> .....	37
4.2.1. Aspek Orang dan Budaya .....	37
4.2.2. Aspek Manajemen dan Organisasi .....	40
4.2.3. Aspek Teknologi .....	44
4.2.4. Aspek Operasional .....	47
4.2.5. Aspek Produk dan Layanan .....	51
4.2.6. <i>Overall Maturity</i> .....	54
4.3. Evaluasi Kesiapan Transformasi Digital Perusahaan .....	56
4.3.1. Kesiapan Perusahaan dalam berubah ( <i>Change Readiness</i> ) .....	56
4.4. Evaluasi Umum .....	66
4.4.1. Kondisi Transformasi Digital .....	66
BAB V KESIMPULAN .....	68
5.1. Simpulan .....	68
5.2. Keterbatasan .....	71
5.3. Saran .....	72
DAFTAR PUSTAKA .....	74
LAMPIRAN .....	76