

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR JUDUL</b> .....	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	x
<b>INTISARI</b> .....	xi
<b>ABSTRACT</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Lingkup Penelitian .....	10
1.7 Sistematika Penelitian .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	14
2.1 Transformasi Digital Industri Asuransi.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Kapabilitas Dinamis .....	20
2.4 Porter's Five Forces.....	23
2.5 Kerangka PESTEL .....	27
2.6 <i>Strategic Fit</i> .....	29
2.7 Kerangka VRIO.....	30
2.8 SWOT.....	32
2.9 Business Model Canvas.....	35
2.10 Kerangka Penelitian .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	38

3.1 Desain Penelitian .....	38
3.2 Metode Pengumpulan Data .....	38
3.3 Instrumen Penelitian .....	41
3.3.1 Panduan Wawancara Semi-terstruktur .....	41
3.3.2 Daftar Cek Dokumen .....	50
3.4 Metode Analisis Data .....	52
3.5 Alat Analisis .....	56
3.6 Profil Kasus .....	57
3.6.1 Profil Organisasi .....	57
3.6.2 Dinamika Isu Utama dalam Kasus .....	57
3.6.3 Inisiatif Digital & Lanskap Proses Bisnis PT AMFS .....	58
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>60</b>
4.1 Deskripsi Data .....	60
4.2 Analisis Lingkungan Eksternal PT AMFS dengan PESTEL .....	62
4.2.1 Politik .....	62
4.2.2 Ekonomi .....	63
4.2.3 Sosial .....	67
4.2.4 Teknologi .....	69
4.2.5 Lingkungan .....	76
4.2.6 Hukum .....	79
4.3 Analisis Lingkungan Eksternal PT AMFS dengan Porter's Five Forces ...	83
4.3.1 Kekuatan Tawar Menawar Pembeli yang Kuat .....	83
4.3.2 Kekuatan Tawar Menawar Pemasok dengan Transformasi Digital yang Tinggi .....	84
4.3.3 Persaingan dalam Industri Asuransi Jiwa yang Tinggi .....	86
4.3.4 Ancaman Pendetang Baru yang Rendah .....	90
4.3.5 Kekuatan Ancaman Produk atau Jasa Pengganti yang Sedang .....	93
4.4 Analisis Lingkungan Internal dengan SWOT .....	95
4.4.1 Kekuatan .....	95
4.4.2 Kelemahan .....	98
4.4.3 Peluang .....	100

4.4.4 Ancaman.....	104
4.4.5 Matriks TOWS .....	108
4.4.6 Prinsip TOWS .....	109
4.5 <i>Strategic Fit</i> .....	119
4.6 Analisis VRIO .....	114
4.7 Kapabilitas Dinamis .....	120
4.7.1 <i>Sensing</i> .....	129
4.7.2 <i>Seizing</i> .....	135
4.7.3 <i>Transforming</i> .....	140
4.8 Rekomendasi Strategi Bisnis.....	146
4.8.1 Bisnis Proses dengan Transformasi Digital.....	146
4.8.2 Analisis BMC .....	146
4.8.3 Strategi BMC dengan Kapabilitas Dinamis .....	155
4.9 Pembahasan .....	162
4.9.1 Strategi Adaptasi Digital PT AMFS sebagai Penerapan Kapabilitas Dinamis .....	162
4.9.2 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu .....	169
4.9.3 Interaksi <i>Strategic Fit</i> , VRIO, dan Kapabilitas Dinamis.....	171
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>172</b>
5.1 Kesimpulan.....	172
5.2 Implikasi .....	176
5.3 Keterbatasan .....	179
5.4 Saran.....	179
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>183</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Layanan Asuransi yang dipilih oleh masyarakat Indonesia 2022 .....	5
Gambar 2.1 Porter Five Forces .....	24
Gambar 2.2 Business Model Canvas .....	35
Gambar 2.3 Kerangka Penelitian .....	37
Gambar 4.1 Alur Kerangka Analisis untuk Strategi AMFS .....	62
Gambar 4.2 Bank BM Transformation Strategy untuk cabang fisik .....	83
Gambar 4.3 Top GWP Market & Player .....	90
Gambar 4.4 Top Life Insurance Player .....	90
Gambar 4.5 <i>People Management</i> PT AMFS .....	97
Gambar 4.6 Strategi Integrasi Digital AMFS dengan Super App Bank .....	102
Gambar 4.7 BMC <i>Current</i> .....	155
Gambar 4.8 BMC <i>To Be</i> .....	161

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Industry Key Financial 2024</i> .....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 3.1 Profil Narasumber Penelitian .....	39
Tabel 3.2 Pedoman Pertanyaan Wawancara Analisis untuk Informan Kunci .....	42
Tabel 3.3 Pedoman Pertanyaan Wawancara Analisis untuk Nasabah .....	46
Tabel 3.4 Daftar Cek Dokumen .....	51
Tabel 4.1 Pemetaan Kerangka Analisis .....	61
Tabel 4.2 Regulasi Perasuransian di Indonesia .....	79
Tabel 4.3 Analisis PESTEL PT AMFS.....	82
Tabel 4.4 Asuransi Jiwa Pendatang Baru yang mendapat izin OJK .....	93
Tabel 4.5 Analisis Porter's Five Forces .....	95
Tabel 4.6 Analisis SWOT PT AMFS.....	107
Tabel 4.7 Matriks TOWS PT AMFS .....	108
Tabel 4.8 Analisis VRIO.....	119
Tabel 4.9 Matriks Lintas-Fungsi × Kapabilitas Dinamis.....	121
Tabel 4.10 Matriks Portofolio Inisiatif Digital .....	126
Tabel 4.11 Matriks Verifikasi & Konklusi .....	127
Tabel 4.12 Coding dari Perspektif Manajemen.....	162
Tabel 4.13 Triangulasi Wawancara Sumber .....	163
Tabel 4.14 Matriks Ringkasan Hasil Analisis.....	166

## DAFTAR SINGKATAN

1. AML : Anti-Money Laundering
2. APU : Anti Pencucian Uang
3. CAC : Customer Acquisition Cost
4. CFT : Countering Terrorist Financing
5. CDP : Customer Data Platform
6. CPF : Proliferation of Weapons of Mass Destruction
7. CRM : Customer Relationship Management
8. ERM : Enterprise Risk Management
9. ETL : Extract Transform Load
10. GCG : Good Corporate Governance
11. GWP : Gross Written Premium
12. KD : Kapabilitas Dinamis
13. KYC : Know Your Customer
14. LJKNB : Lembaga Jasa Keuangan Nonbank
15. MLOps : Machine Learning Operations
16. MTC : Move to Cloud
17. MVP : Minimum Viable Product
18. NPS : Net Promoter Score
19. PAYDI : Produk Asuransi yang Dikaitkan dengan Investasi
20. PPT : Pencegahan Pendanaan Terorisme
21. PPPSPM : Pencegahan Pendanaan Proliferasi Senjata Pemusnah Massal
22. RBC : Risk Based Capital
23. SaaS : Software as a Services
24. SDM : Sumber Daya Manusia
25. SLA : Service Level Agreement
26. STP : Straight Through Processing
27. TAT : Turnaround Time
28. WNBPN : Weighted New Business Premium
29. XAI : Explainable AI