

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Ruang Lingkup Dan Batasan Penelitian	8
1.7 Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Konsep Asuransi Jiwa.....	11
2.2 <i>Digital Insurance</i> (Asuransi Digital)	16
2.3 Strategi dan Manajemen Strategis	26
2.3.1 Visi dan Misi.....	29

2.3.2	Analisis Lingkungan Eksternal.....	31
2.3.2.1	Lingkungan Makro (PESTEL).....	32
2.3.3	Lingkungan Industri.....	36
2.3.4	<i>Voice of Customer (VoC)</i>	40
2.3.5	<i>Key Success Factor (KSF)</i>	43
2.3.6	Analisis Lingkungan Internal.....	48
2.3.6.1	Analisis Value Chain.....	48
2.3.6.2	Analisis VRIO	52
2.4	<i>Benchmarking</i>	56
2.5	Kajian Penelitian Terdahulu	59
2.6	Kerangka Penelitian.....	75
BAB III METODE PENELITIAN		78
3.1	Desain Penelitian	78
3.2	Metode Pengumpulan Data.....	78
3.3	Instrumen Penelitian	80
3.4	Metode Analisis Data.....	81
3.5	Profil Kasus.....	84
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		95
4.1	Analisis Visi dan Misi Perusahaan	95
4.2	Analisis Lingkungan Eksternal.....	99
4.2.1	Analisis PESTEL	99
4.2.2	Analisis 5 Kekuatan Porter	128
4.2.3	Analisis <i>Voice of Customer (VoC)</i>	133

4.2.3.1	<i>Interview</i> dengan Metode <i>Meet Customer</i>	133
4.2.3.2	Metode <i>Survey Monkey</i>	136
4.3	Analisis <i>Key Success Factor</i> (KSF).....	137
4.4	Analisis Lingkungan Internal.....	146
4.4.1	Analisis <i>Value Chain</i>	146
4.4.2	Analisis <i>VRIO</i>	156
4.5	Analisis Hasil <i>Benchmark</i>	161
4.6	Pembahasan	163
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		166
5.1	Kesimpulan	166
5.2	Saran	173
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	175
5.4	Saran untuk Penelitian Mendatang	175
DAFTAR PUSTAKA		176
LAMPIRAN.....		182

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Premi Bruto Sektor Asuransi Tahun 2012 – 2016	2
Tabel 1.2	Posisi FWD Life Indonesia di Industri Asuransi Jiwa <i>Joint Venture</i> ..	5
Tabel 2.1	Ringkasan Penelitian Sebelumnya	75
Tabel 4.1	Analisis Visi	97
Tabel 4.2	Analisis Faktor Lingkungan Eksternal	127
Tabel 4.3	Analisis 5 Kekuatan Porter	132
Tabel 4.4	Hasil <i>Voice of Customer</i>	134
Tabel 4.5	Hasil <i>Survey Monkey</i>	136
Tabel 4.6	Hasil KSF Celent <i>Survey</i>	142
Tabel 4.7	Analisis <i>Value Chain</i>	147
Tabel 4.8	Kekuatan dan Kelemahan Aktivitas Pendukung dan Utama FWD	155
Tabel 4.9	Hasil Analisis VRIO	160
Tabel 4.10	Hasil <i>Benchmarking</i>	163
Tabel 4.11	Hasil <i>Gap Analysis</i>	165

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Dampak <i>Disruptive Innovation</i>	18
Gambar 2.2	Proses <i>Strategic Management</i>	28
Gambar 2.3	Komponen Lingkungan Makro	32
Gambar 2.4	Analisis 5 Kekuatan Porter	39
Gambar 2.5	Company <i>Value Chain</i>	50
Gambar 2.6	Analisis VRIO	56
Gambar 2.7	Proses sistem digitalisasi di Industri Asuransi Jiwa	60
Gambar 2.8	<i>Five Building Blocks of a Digital Transformation</i>	63
Gambar 2.9	Pemanfaatan Teknologi di Industri Asuransi Nasional	69
Gambar 2.10	Kerangka Penelitian	77
Gambar 3.1	<i>Digital Customer Journey</i> FWD Life	91
Gambar 4.1	Tren Inflasi	105
Gambar 4.2	Tingkat Pendidikan Tenaga Kerja Indonesia	108
Gambar 4.3	Data Penyebab Kematian di Indonesia	109
Gambar 4.4	Profil Pengguna Internet Indonesia Terbaru Tahun 2016	114
Gambar 4.5	Data Statistik Usia Pengguna Internet Indonesia 2016	115
Gambar 4.6	Bagan Persentase Kejadian Bencana di Indonesia 1915-2015 ...	119
Gambar 4.7	Grafik Kerugian Katastropik di Asia	119

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Data AAJI - Peringkat <i>Market Share</i> Asuransi Jiwa <i>Joint Venture</i> di Indonesia	183
Lampiran 2. Digital <i>Customer Journey</i> FWD Life	184
Lampiran 3. Hasil <i>Value Chain</i> FWD Life	185
Lampiran 4. Pertanyaan Pokok Wawancara.....	186
Lampiran 5. Hasil Wawancara Regulator	194
Lampiran 6. Hasil Wawancara Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia	197
Lampiran 7. Hasil Wawancara dengan Para Pelaku Asuransi Jiwa Digital <i>Joint Venture</i> di Indonesia	205
Lampiran 8. Hasil Wawancara dengan FWD Life	213
Lampiran 9. Hasil <i>Voice of Customer</i>	229