

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>Lembar Judul .....</b>                 | <b>i</b>    |
| <b>Lembar Pengesahan.....</b>             | <b>ii</b>   |
| <b>Lembar Pernyataan .....</b>            | <b>iii</b>  |
| <b>Kata Pengantar .....</b>               | <b>iv</b>   |
| <b>Daftar Isi .....</b>                   | <b>vi</b>   |
| <b>Daftar Tabel.....</b>                  | <b>ix</b>   |
| <b>Daftar Gambar .....</b>                | <b>x</b>    |
| <b>Daftar Lampiran .....</b>              | <b>xi</b>   |
| <b>Abstrak.....</b>                       | <b>xii</b>  |
| <b>Abstract.....</b>                      | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>             | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....           | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                 | 7           |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian .....           | 9           |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....               | 9           |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....              | 10          |
| 1.6 Lingkup Penelitian .....              | 10          |
| 1.7 Sistematika Penulisan .....           | 10          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>       | <b>12</b>   |
| 2.1 Manajemen Strategi .....              | 12          |
| 2.2 Analisis Karakteristik Industri ..... | 13          |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.3 Analisis Lingkungan Industri.....                    | 14        |
| 2.3.1 <i>Porter's Five Forces Analysis</i> .....         | 14        |
| 2.3.2 <i>Driving Forces Analysis</i> .....               | 18        |
| 2.3.3 <i>Key Succes Factor Analysis</i> .....            | 19        |
| 2.4 Analisis Lingkungan Internal.....                    | 21        |
| 2.4.1 Analisis Rantai Nilai ( <i>Value Chain</i> ) ..... | 22        |
| 2.4.2 Analisis Kekuatan Kompetitif.....                  | 23        |
| 2.4.3 Analisis Bidang Fungsional .....                   | 23        |
| 2.5 Analisis SWOT .....                                  | 24        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                   | <b>26</b> |
| 3.1 Metoda Penelitian.....                               | 26        |
| 3.2 Metoda Pengumpulan Data .....                        | 26        |
| 3.3 Metoda Analisis Data.....                            | 28        |
| <b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>              | <b>40</b> |
| 4.1 Analisis Faktor Eksternal .....                      | 40        |
| 4.1.1 Analisis Karakteristik Ekonomi Industri.....       | 40        |
| 4.1.2 Analisis <i>Five Forces Porter</i> .....           | 46        |
| 4.1.3 Analisis <i>Driving Force</i> .....                | 57        |
| 4.1.4 Analisis <i>Key Success Factors</i> .....          | 60        |
| 4.1.5 Evaluasi Analisis Eksternal.....                   | 63        |
| 4.2 Analisis Faktor Internal.....                        | 64        |
| 4.2.1 Analisis Bidang Fungsional .....                   | 64        |
| 4.2.1.1 Fungsi Pemasaran .....                           | 64        |

|  |           |
|--|-----------|
| 4.2.1.2 Fungsi Operasional.....                              | 67        |
| 4.2.1.3 Sumber Daya Manusia .....                            | 69        |
| 4.2.1.4 Fungsi Pengembangan Teknologi dan Inovasi .....      | 71        |
| 4.2.1.5 Perencanaan Bisnis .....                             | 73        |
| 4.2.1.6 Fungsi Manajemen Keuangan.....                       | 74        |
| 4.2.2 Evaluasi Faktor Internal .....                         | 76        |
| 4.3 Analisis SWOT .....                                      | 77        |
| 4.4 Strategi Yang Ada dan Identifikasi Usulan Strategi ..... | 79        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                      | <b>83</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....   | 83        |
| 5.2 Saran.....   | 86        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                  | <b>87</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>   | <b>89</b> |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 4.1 Pertumbuhan <i>e-money</i> di Indonesia 2015-2018..... | 41 |
| Tabel 4.2 Evaluasi <i>Five Forces Porter</i> .....               | 58 |
| Tabel 4.3 Rasio Efisiensi Karyawan PT Telkomsel 2015-2017 .....  | 70 |
| Tabel 4.4 Analisis SWOT .....                                    | 79 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1.1 Jumlah dan Transaksi Uang Elektronik di Indonesia.....              | 2  |
| Gambar 2.1 <i>Porter's Five Forces Analysis</i> .....                          | 15 |
| Gambar 2.2 Representasi dari Value Chain Perusahaan.....                       | 22 |
| Gambar 2.3 Analisis SWOT .....   | 25 |
| Gambar 3.1 Kerangka Penelitian .....   | 33 |
| Gambar 4.1 Persentase Pelanggan <i>e-money</i> .....                           | 48 |
| Gambar 4.2 Pertumbuhan Transaksi Kartu Debit, Kredit, dan <i>e-money</i> ..... | 53 |
| Gambar 4.3 Jumlah Kartu Debit, Kredit, dan <i>e-money</i> .....                | 53 |
| Gambar 4.4 Distribusi Pelanggan T-Cash.....                                    | 66 |
| Gambar 4.5 Evolusi Teknologi Layanan T-Cash.....                               | 73 |
| Gambar 4.6 Proses Transaksi <i>End to End</i> .....                            | 76 |

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar Penyelenggara Uang Elektronik yang Telah Memperoleh Izin dari Bank Indonesia Per 26 September 2018
2. Persyaratan Perusahaan Penyelenggara Uang Elektronik
3. Daftar Pertanyaan