

## DAFTAR ISI

Lembar Judul .....	i
Lembar Pengesahan .....	ii
Lembar Pernyataan .....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Daftar Isi .....	vi
Daftar Tabel .....	x
Daftar Gambar .....	xi
Daftar Lampiran .....	xii
Abstrak .....	xiii
<i>Abstract</i> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar belakang .....	1
1.2. Rumusan masalah .....	6
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	7
1.4. Tujuan Penelitian .....	7
1.5. Manfaat Penelitian .....	8
1.6. Lingkup Penelitian .....	8
1.7. Sistematika Penelitian .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>10</b>
2.1. Pengertian Strategi .....	10
2.1.1. Tingkatan Strategi .....	10

2.2.	Strategi Bersaing .....	11
2.3.	Analisis Lingkungan.....	13
2.3.1.	Analisis Lingkungan Eksternal .....	13
2.3.1.1	Analisis Lingkungan Makro .....	14
2.3.1.2	Analisis Lingkungan Industri .....	16
2.3.2.	Analisis Lingkungan Internal .....	18
2.4.	Faktor Sukses Kunci.....	19
2.5.	Analisis <i>SWOT (Strength, Weakness, Opportunity, and Threat)</i> .....	21
2.6.	Evaluasi Strategi.....	22
2.7.	Kerangka Pemikiran .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>24</b>
3.1.	Desain Penelitian.....	24
3.2.	Obyek Penelitian .....	24
3.3.	Metode Pengumpulan Data.....	24
3.4.	Metode Analisis Data .....	25
3.5.	Sekilas Tentang BTPN .....	26
3.5.1.	Profil Perusahaan .....	26
3.5.1.1	<i>BTPN Smart Digital Banking</i> .....	27
3.5.2.	Visi, Misi dan Nilai-Nilai BTPN .....	28
3.5.3	Struktur Organisasi BTPN .....	28
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>30</b>
4.1	Evaluasi Strategi Bersaing .....	30

4.1.1	Strategi Akuisisi Nasabah .....	30
4.1.1.1	Saluran Akuisisi Nasabah .....	31
4.1.2	Strategi Pemasaran .....	32
4.1.3	Kemitraan Strategis .....	34
4.1.4	Analisis Strategi Bersaing .....	34
4.1.5	Pencapaian Hasil .....	37
4.2	Analisis Lingkungan.....	37
4.2.1	Analisis Lingkungan Eksternal .....	37
4.2.1.1	Analisis Lingkungan Makro .....	37
4.2.1.1.1	Lingkungan Politik .....	38
4.2.1.1.2	Lingkungan Ekonomi .....	39
4.2.1.1.3	Lingkungan Sosial Budaya dan Lingkungan Teknologi .....	41
4.2.1.1.4	Lingkungan Hidup .....	43
4.2.1.1.5	Lingkungan Hukum dan Regulasi .....	45
4.2.1.2	Analisis Lingkungan Industri.....	46
4.2.1.2.1	Ancaman Produk Pengganti .....	46
4.2.1.2.2	Kekuatan Tawar Menawar Pemasok .....	47
4.2.1.2.3	Kekuatan Tawar Menawar Pembeli .....	47
4.2.1.2.4	Ancaman Pendetang Baru .....	48
4.2.1.2.5	Tingkat Persaingan Dalam Industri Yang Bersangkutan .....	51
4.2.2	Faktor Sukses Kunci.....	55
4.2.3	Analisis Lingkungan Internal.....	60
4.2.3.1	Analisis Rantai Nilai .....	60

4.3	Analisis <i>SWOT</i> ( <i>Strength, Weakness, Opportunity, and Threat</i> ).....	72
4.4	Alternatif Strategi.....	75
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>76</b>
5.1	Kesimpulan .....	76
5.2	Keterbatasan.....	79
5.3	Saran.....	79
<b>KEPUSTAKAAN .....</b>		<b>81</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>85</b>

## DAFTAR TABEL

1.1	Peringkat Bank Berdasarkan Total Aset Per Kuartal Pertama Tahun 2016.....	6
3.1	Proyeksi Proyeksi Perkembangan Bisnis Unit Smart Digital Banking Tahun 2016 – 2018 .....	28
4.1	Indeks Demokrasi Indonesia Menurut Aspek dan Provinsi, 2015-2017 .....	39
4.2	Analisis SWOT Unit Bisnis <i>Smart Digital Banking</i> .....	73

## DAFTAR GAMBAR

1.1.	Revolusi Industri Ke-Empat .....	2
1.2	Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tahun 2016 .....	3
1.3	Perangkat Yang Digunakan Oleh Pengguna Internet Indonesia Tahun 2016.....	4
2.1	Komponen Lingkungan Makro.....	14
2.2	Lima Kekuatan Persaingan Porter.....	16
2.3	Analisis Rantai Nilai .....	19
2.4	Kerangka Pemikiran.....	23
3.1	Nilai-nilai BTPN .....	28
3.2	Struktur Organisasi BTPN.....	29
4.1	Ranking Aplikasi E-wallet Yang Paling Banyak Diunduh Tahun 2017- 2019.....	53

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Wawancara Dengan *Business Head Smart Digital Banking*.... 85