

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Pertanyaan Penelitian	15
1.4 Tujuan Penelitian.....	16
1.5 Manfaat Penelitian.....	16
1.6 Lingkup Penelitian	17
1.7 Sistematika Penulisan.....	17
BAB II LANDASAN TEORI.....	19
2.1 Landasan Teori.....	19
2.1.1 Transformasi Perbankan.....	19
2.1.2 Perbankan Digital di Indonesia	25
2.1.3 Perilaku Nasabah Perbankan.....	29
2.1.4 Sumber Keunggulan Kompetitif	34
2.1.5 Strategi Inovasi.....	38
2.1.6 Analisis SWOT	42
2.1.7 <i>Resource Based View</i> (RBV)	45
2.1.8 Analisis VRIO	51
2.2 Kerangka Penelitian.....	58
BAB III METODE PENELITIAN	59
3.1 Desain Penelitian.....	59
3.2 Metode Pengumpulan Data	60
3.3 Instrumen Penelitian.....	64
3.4 Metode Analisis Data.....	65
3.5 Profil Kasus	69
3.5.1 Sejarah Perusahaan.....	69
3.5.2 Komposisi Pemegang Saham.....	72
3.5.3 Visi, Misi dan Nilai – Nilai Perusahaan.....	73
3.5.4 Produk Bank JKT.....	75



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

**ANALISA STRATEGI INOVASI BANK JKT DALAM MENINGKATKAN JUMLAH PENGGUNA PRODUK
DIGITAL UNTUK PANGSA
PASAR GENERASI MILENIAL**

INDRI WARDHANI K, Amin Wibowo, M.B.A., Ph.D

Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	81
4.1 Analisis <i>Strenght, Weaknesses, Opportunity</i> dan <i>Threat</i> (SWOT) Bank JKT.....	82
4.2 Analisis Sumber Daya Bank JKT.....	102
4.3 Analisis VRIO Bank JKT.....	123
4.4 Strategi Inovasi.....	127
4.5 Identifikasi Sumber Daya Bank JKT	134
BAB V KESIMPULAN	137
5.1 Kesimpulan.....	137
5.2 Keterbatasan.....	140
5.3 Saran.....	140

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Delivery Channel Berdasarkan Generasi	2
Gambar 1. 2 Perkembangan Uang Elektronik Beredar.....	7
Gambar 1. 3 Tingkat Penetrasi Digital Beberapa Negara Di Dunia	8
Gambar 1. 4 Jumlah Pengguna Smartphone Di Indonesia Periode 2016 - 2019.....	9
Gambar 1. 5 Tingkat Adopsi Digital Banking Nasabah di Beberapa Negara Berkembang	10
Gambar 1. 6 Jumlah Pengguna Produk Perbankan Digital Kategori BPD Buku III Hingga Periode Bulan Juli 2020.....	13
Gambar 1. 7 Pertumbuhan Jumlah Nasabah Pihak Ketiga	14
Gambar 1. 8 Komposisi Nasabah Berdasarkan Generasi Periode 2019	14
Gambar 1. 9 Komposisi Jumlah Pengguna JakOne Mobile	15
Gambar 2. 1 Transformasi Perbankan	19
Gambar 2. 2 Preferensi Delivery Channel Generasi Baby Boomers	30
Gambar 2. 3 Preferensi Delivery Channel Generasi X	31
Gambar 2. 4 Preferensi Delivery Channel Generasi Y/Milenial	31
Gambar 2. 5 Sumber Keunggulan Kompetitif	38
Gambar 2. 6 Model Inovasi	42
Gambar 2. 7 Matrix SWOT	45
Gambar 2. 8 Konsep Resource Based View (RBV)	46
Gambar 2. 9 Resources and Sustained Competitive Advantage.....	51
Gambar 2.10 VRIO Frameworks	52
Gambar 2.11 Kerangka Penelitian	58
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	60
Gambar 3. 2 Matrix SWOT	66
Gambar 3. 3 Hasil Analisis VRIO	67
Gambar 3. 4 Sejarah Pendirian Bank JKT	70
Gambar 3. 5 Komposisi Pemegang Saham.....	73
Gambar 3. 6 Nilai - Nilai Budaya Kerja Bank JKT	74
Gambar 3. 7 Fitur Layanan JakOne Mobile Bank JKT	80
Gambar 4. 1 Integrasi Mobile Banking dan Uang Elektronik (Mobile Wallet) Bank JKT	84
Gambar 4. 2 Fitur Jak One Artri	85
Gambar 4. 3 Fitur JakOne Erte	86
Gambar 4. 4 Fitur Branchless Banking.....	87
Gambar 4. 5 Penghargaan Atas Produk Digital Bank JKT	89
Gambar 4. 6 Jumlah Pengguna Fintech Berdasarkan Usia	97
Gambar 4. 7 Peringkat Negara Dengan Resiko Serangan Siber	98
Gambar 4. 8 Komposisi Fee Based Income.....	104
Gambar 4. 9 Struktur Organisasi Grup IT	112
Gambar 4.10 Alokasi SDM Untuk Produk Digital.....	113
Gambar 4.11 Kartu Jakarta Pintar.....	118
Gambar 4.12 Kartu Jakarta Mahasiswa Unggul	119



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

**ANALISA STRATEGI INOVASI BANK JKT DALAM MENINGKATKAN JUMLAH PENGGUNA PRODUK
DIGITAL UNTUK PANGSA
PASAR GENERASI MILENIAL**

INDRI WARDHANI K, Amin Wibowo, M.B.A., Ph.D

Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

Gambar 4.13 Kartu Lansia Jakarta.....	119
Gambar 4.14 Kartu Penyandang Disabilitas Jakarta.....	120
Gambar 4.15 Kartu Dasawisma	120
Gambar 4.16 Kartu Pekerja Jakarta	121

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Komposisi Penduduk Indonesia Berdasarkan Generasi (dalam ribuan).....	4
Tabel 1.2	Total Bank dan Kantor Layanan Operasional.....	5
Tabel 1.3	Total Simpanan.....	6
Tabel 1.4	Perkembangan Jumlah Mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) di Indonesia.....	6
Tabel 2.1	Type of Resources and Capabilities.....	50
Tabel 3.1	Daftar Narasumber.....	61
Tabel 3.2	Data Sekunder.....	62
Tabel 3.3	Metode Pengumpulan Data.....	63
Tabel 3.4	Struktur Modal Bank JKT.....	72
Tabel 3.5	Produk Dana Bank JKT.....	75
Tabel 3.6	Produk Pinjaman Bank JKT.....	77
Tabel 3.7	Produk Digital Bank JKT.....	79
Tabel 4.1	Kutipan Narasumber Identifikasi Kekuatan Internal Bank JKT.....	83
Tabel 4.2	Kutipan Wawancara Identifikasi Kelemahan Bank JKT.....	89
Tabel 4.3	Kutipan Wawancara Identifikasi Peluang Bank JKT.....	93
Tabel 4.4	Kutipan Wawancara Identifikasi Ancaman Bagi Bank JKT.....	96
Tabel 4.5	Hasil Identifikasi Faktor SWOT Bank JKT.....	100
Tabel 4.6	Matrix SWOT Bank JKT.....	101
Tabel 4.7	Perkembangan Keuangan Bank JKT.....	102
Tabel 4.8	Dukungan Permodalan dari Pemegang Saham.....	106
Tabel 4.9	Perkembangan Jumlah Merchant.....	110
Tabel 4.10	Jumlah Pegawai berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	113
Tabel 4.11	Analisis VRIO.....	125
Tabel 4.12	Inisiatif Strategi Inovasi Bank JKT.....	128
Tabel 4.13	Strategi Inovasi Bank JKT.....	134
Tabel 4.14	Identifikasi Sumber Daya Bank JKT.....	135

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1.....	146
LAMPIRAN 2.....	150
LAMPIRAN 3.....	153
LAMPIRAN 4.....	155
LAMPIRAN 5.....	158