

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI	xi
ABSTRACT	xii
 BAB I. PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Pertanyaan Penelitian	11
1.4. Tujuan Penelitian	12
1.5. Manfaat Penelitian	12
1.6. Lingkup Penelitian	12
1.7. Sistematika Penelitian	13
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1. Manajemen Perubahan	15
2.1.1. Teori Manajemen Perubahan	17
2.2. Konsep Inovasi	19
2.3. Bank dan Layanan Perbankan	23
2.3.1. <i>Electronic Banking</i>	26
2.3.2. <i>Self Service Technology</i>	30
2.3.3. <i>Fasilitas Internet Banking</i>	33

2.3.4. Layanan <i>Internet Banking</i>	34
2.3.5. Perkembangan Teknologi <i>Digital Banking</i>	35
BAB III. METODE PENELITIAN	39
3.1.Desain Penelitian	39
3.2.Metode Pengumpulan Data	42
3.2.1. Data Primer	44
3.4. 2. Data Sekunder	48
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1. Deskripsi Data	53
4.2. Pembahasan	56
4.2.1 Implementasi Konsep Bank 3.0 di BRI	56
4.2.1.1 Faktor Eksternal	56
4.2.1.2 Faktor Internal	69
4.3 Dukungan Manajemen	94
4.4 Kendala Penerapan Digital Banking di BRI dan Solusinya	95
BAB V. SIMPULAN	98
5.1 Simpulan	98
5.2 Implikasi	101
5.2.1 Implikasi Teoretis	101
5.2.2 Implikasi Praktis	101
5.3 Keterbatasan	102
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN	105

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Beberapa jenis teknologi <i>e-banking</i>	3
Tabel 1.2. Perbedaan konsep Bank 1.0, Bank 2.0, dan Bank 3.0	6
Tabel 2.1. Delapan urutan tahapan perubahan menurut Pasmore	16
Tabel 2.2. Keuntungan investasi di bidang IT bagi organisasi menurut Quinn dan Bailly	28
Tabel 2.3. Kategori <i>self service technology</i> beserta contohnya	31
Tabel 2.4. Layanan fitur <i>internet banking</i> menurut Riswandi (2015)	34
Tabel 3.1. Jenis penulisan deskriptif berdasarkan horizon waktu	40
Tabel 3.2. Tahapan penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2005)	41
Tabel 3.3. Ciri-ciri penelitian kualitatif menurut Ruslan (2006)	41
Tabel 3.4 Tiga Dimensi Variasi PDP menurut Davis dan Cosenza (1993)	46
Tabel 3.5 Bentuk observasi dalam penelitian kualitatif menurut Bungin (2007)	47
Tabel 3.6 Sumber dan Proses Pengumpulan Data	50
Tabel 4.1. “Golden Rules” penyebaran mobile banking menurut A.T Kearney	53
Tabel 4.2. Profil Narasumber Wawancara	53
Tabel 4.3. Rincian Unit Kerja BRI	54
Tabel 4.4. Rincian Jaringan <i>e-channel</i> BRI	54
Tabel 4.5. Empat Aspek Keamanan pada Sistem IT	67
Tabel 4.6 Wilayah layanan Teras Kapal BRI	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Tahapan perkembangan bank menurut Brett King	6
Gambar 1.2. Kondisi Tingkat Penetrasi Perbankan di Indonesia	9
Gambar 2.1. Pendekatan organizational Development dalam Manajemen Perubahan	18
Gambar 3.1. Rancangan Penelitian	39
Gambar 3.2. Alur Pengumpulan Data	43
Gambar 4.1. Tahapan akselerasi strategi digital	52
Gambar 4.2. <i>Culture Transformation</i> di BRI	73
Gambar 4.3. Tampilan Teras Kapal BRI	77
Gambar 4.4. BRI Digital Banking Terminal 3 Ultimate Bandara Soekarno-Hatta	81
Gambar 4.5. <i>E-Banking Hybrid Lounge</i> BRI di Pacific Place Jakarta	82
Gambar 4.6. Konsep Layanan Teras BRI Konvensional	84
Gambar 4.7. Konsep layanan Teras BRI Digital	85
Gambar 4.8. Tampilan muka website e-pasar.bri.co.id	86
Gambar 4.9. Tampilan aneka produk UMK mitra BRI di website e-pasar.bri.co.id	87
Gambar 4.10. Agen BRILink Bank BRI	88
Gambar 4.11. Tampilan menu Mini ATM dalam EDC BRILink	89
Gambar 4.12. Seremoni peluncuran Aplikasi BRILink Mobile	91
Gambar 4.13. Tampilan Aplikasi BRILink Mobile di Google Play	92
Gambar 4.14. Tampilan muka website https://bri.co.id/brilinkweb	93
Gambar 4.15. Gap kesenjangan antara people dan teknologi	96

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1

105