

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.1.1. Kegagalan Strategi Bisnis <i>Product Centric</i> .....	3
1.1.2. Tujuan Transformasi Strategi Bisnis.....	7
1.2. <i>Critical Review</i> .....	12
1.3. Rumusan Masalah .....	15
1.4. Tujuan Penelitian.....	16
1.5. Manfaat Penelitian.....	16
 BAB II LANDASAN TEORI.....	 18
2.1. Badan Usaha Milik Negara .....	18
2.2. Pendekatan <i>Product Centric</i> .....	21
2.3. Manajemen Pelayanan.....	23
2.3.1. Persepsi Pelanggan.....	26
2.3.2. Pendekatan <i>Customer Centric</i> .....	27
2.3.2.1 Model Proses Bisnis <i>Customer Centric</i> .....	29
2.3.2.2 <i>Customer Centric Quotient</i> .....	32
2.4. Manajemen Perubahan .....	39
2.5. Perubahan Organisasi .....	44
2.5.1. Strategi Pemasaran .....	48
2.5.2. Budaya Kerja .....	49
2.5.3. Teknologi Informasi .....	51
2.5.4. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	52
2.5.4.1. Rekrutmen Pegawai .....	52
2.5.4.2. Pelatihan dan Pengembangan Pegawai .....	55
2.5.4.3. Evaluasi Pegawai dan Kompensasi.....	57
2.6. Kerangka Pemikiran .....	58
2.7. Definisi Konsep dan Operasional .....	60

<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>65</b>
3.1. Perspektif Penelitian .....	65
3.2. Objek dan Subjek Penelitian .....	65
3.3. Jenis dan Sumber Data .....	66
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	66
3.5. Teknik Analisis Data .....	71
<b>BAB IV PROFIL BNI .....</b>	<b>72</b>
4.1. Sejarah BNI .....	72
4.2. Filosofi Logo BNI .....	75
4.3. Visi dan Misi BNI .....	77
4.4. Budaya Kerja BNI Prinsip 46.....	78
4.5. Struktur Organisasi BNI Cabang UGM Yogyakarta.....	79
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>82</b>
5.1. Dukungan Dalam Proses Transformasi .....	82
5.2. Proses Transformasi <i>Product Centric</i> Menuju <i>Customer Centric</i> .....	93
5.3. Perubahan Pasca Transformasi.....	106
5.3.1. Perubahan Strategi Pemasaran .....	106
5.3.2. Perubahan Budaya Kerja Prinsip 46 .....	109
5.3.3. Perubahan Teknologi Informasi.....	113
5.3.4. Perubahan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	116
5.3.4.1. Perubahan Rekrutmen Pegawai .....	116
5.3.4.2. Perubahan Pelatihan dan Pengembangan Pegawai .....	118
5.3.4.3. Perubahan Evaluasi Pegawai dan Kompensasi .....	119
5.3.5. Perubahan Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan .....	120
5.4. Penilaian Kualitas Pelayanan .....	125
5.5. Hambatan Proses Transformasi di BNI Cabang UGM Yogyakarta.....	127
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>131</b>
6.1. Kesimpulan.....	131
6.2. Saran .....	133
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>134</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>137</b>
1. Pedoman/ Panduan Wawancara .....	138
2. Pedoman Kuesioner.....	143
3. Pedoman Observasi .....	146
4. Pedoman Data .....	148