

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN	ii
DECLARATION	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
ABSTRAK.....	xiii
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penelitian	10
BAB II.....	14
2.1 Kajian Teori	14
2.1.1 Pengertian Strategi	14
2.1.2 Manajemen Strategi	15
2.1.3 Strategi pada level bisnis.....	17
2.1.4 <i>Strategi Blue Ocean Strategy (BOS)</i>	21
2.2 Revolusi Industri 4.0.....	27
2.3 Layanan Keuangan Digital.....	31
2.4 Digital Banking	33
2.5 Penelitian Terdahulu	37
BAB III.....	49
3.1 Metode Penelitian	49
3.2 Unit Analisis	51
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	51
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.5 Kerangka Konseptual.....	53
3.6 Prosedur Penelitian	54

BAB IV	59
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	59
4.2 Karakteristik Informan	64
4.3 Analisis Pesaing	65
4.3.1 PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.....	65
4.3.2 PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.....	67
4.3.3 PT Bank Central Asia (Persero) Tbk	69
4.4 Layanan Digital Banking Bank Jatim	72
4.5 Analisis Lingkungan Bisnis Makro.....	114
4.5.1. Pengaruh Politik.....	114
4.5.2. Pengaruh Ekonomi.....	118
4.5.3. Pengaruh Sosial.....	121
4.5.4. Pengaruh Teknologi.....	125
4.5.5. Pengaruh Lingkungan	129
4.5.6. Pengaruh Legal	130
4.6 Analisis Industri <i>Five Forces Porter</i>	135
4.6.1. Persaingan antar Bank.....	135
4.6.2. Ancaman Pendatang Baru	136
4.6.3. Ancaman Produk Substitusi.....	137
4.6.4. Kekuatan Pembeli	138
4.7 Perumusan Strategi Digital Banking Bank Jatim.....	139
4.7.1. Arena.....	146
4.7.2. Vehicles.....	148
4.7.3. Differentiation.....	149
4.7.4. <i>Staging</i>	151
4.7.5. <i>Economic Logic</i>	151
4.8 Analisis <i>Blue Ocean Strategy (BOS)</i>	157
4.8.1. Uji Kecukupan Data.....	157
4.8.2. Deskripsi Responden.....	158
4.8.3. Uji Validitas Data.....	164
4.8.4. Uji Reliabilitas	166
4.8.5. Rekapitulasi Hasil Kuesioner.....	167
4.8.6. Analisis <i>Competitive Profile Matrix</i>	167
4.8.7. Kanvas Strategi Awal.....	168

4.8.8.	Kerangka Kerja Empat Langkah	170
4.8.9.	Kanvas Strategi Baru	181
BAB V	186
5.1	Kesimpulan	186
5.2	Implikasi Penelitian	189
5.2.1	Implikasi Managerial	189
5.2.2	Implikasi Praktis	189
5.2.3	Implikasi Teoritis	190
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	190
DAFTAR PUSTAKA	192

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Perbandingan Jumlah Pengguna Layanan Mobile & Internet Banking	7
Tabel 1. 2. Perbandingan Jumlah & Volume Transaksi	7
Tabel 1. 3. Perbandingan Jumlah & Volume Transaksi	8
Tabel 2. 1. Prinsip Blue Oceans Strategy.....	24
Tabel 2. 2. Tantangan Revolusi Industri 4.0	28
Tabel 2. 3. Ringkasan Penelitian Terdahulu	42
Tabel 3. 1. Key Informan / Nara Sumber.....	56
Tabel 4. 1. Rincian Daftar Informan Internal Bank Jatim.....	65
Tabel 4. 2. Kategori Fintech.....	131
Tabel 4. 3. Hasil Wawancara Mengenai Elemen Strategi Diamond.....	139
Tabel 4. 4. Jumlah Pelanggan PDAM Kabupaten/Kota di Jawa Timur.....	155
Tabel 4. 5. Penduduk Jawa Timur Berdasarkan Usia Tahun 2018 (ribu)	156
Tabel 4. 6. Hasil Uji Deskriptif Karakteristik Responden (Jenis Nasabah).....	159
Tabel 4. 7. Hasil Uji Deskriptif Karakteristik Responden (Jenis Kelamin).....	159
Tabel 4. 8. Hasil Uji Deskriptif Karakteristik Responden (Usia)	160
Tabel 4. 9. Hasil Uji Deskriptif Karakteristik Responden (Pekerjaan).....	161
Tabel 4. 10. Hasil Uji Deskriptif Karakteristik Responden (Pendidikan).....	162
Tabel 4. 11. Hasil Uji Deskriptif Karakteristik Responden (Status Nasabah)....	162
Tabel 4. 12. Hasil Uji Deskriptif Karakteristik Responden (Lama menjadi Nasabah Bank Jatim)	163
Tabel 4. 13. Hasil Uji Validitas Bank Jatim.....	164
Tabel 4. 14. Hasil Uji Validitas BRI.....	164
Tabel 4. 15. Hasil Uji Validitas Bank Mandiri	165
Tabel 4. 16. Hasil Uji Validitas BCA	165
Tabel 4. 17. Hasil Uji Reliabilitas.....	166
Tabel 4. 18. Rekapitulasi Hasil Kuesioner.....	167
Tabel 4. 19. Competitive Profile Matrix	168
Tabel 4. 20. Skema Kerangka Kerja Empat Langkah.....	180
Tabel 4. 21. Hasil Penilaian terhadap Dua Faktor Baru.....	180

Tabel 4. 22. Kanvas Strategi Baru	181
Tabel 4. 23. Perbandingan Strategi Lama dan Baru	182

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Pelanggan Perbankan Indonesia diantara Negara Asia	3
Gambar 1. 2. Mobile Banking Berbasis Smartphone Merupakan dari Strategi Digital	4
Gambar 1. 3. Tranformasi Banking 1.0 menuju Banking 4.0	5
Gambar 1. 4. Transformasi Perubahan Proses Bank 1.0 menuju Bank 4.0	5
Gambar 2. 1. Kerangka Strategi	16
Gambar 2. 2. Lima Elemen Strategi Diamond	17
Gambar 2. 3. Kerangka Kerja 4 Langkah	25
Gambar 2. 4. Kanvas Strategi	26
Gambar 3. 1. Kerangka Konseptual Penelitian	53
Gambar 4. 1. Jaringan Kantor Operasional Bank Jatim	60
Gambar 4. 2. Layanan SMS Banking Bank Jatim	62
Gambar 4. 3. Tampilan Internet Banking Bank Jatim	62
Gambar 4. 4. Tampilan Mobile Banking Bank Jatim	63
Gambar 4. 5. Struktur Organisasi Bank Jatim	64
Gambar 4. 6. Tampilan Mandiri On Line dalam PC	66
Gambar 4. 7. Tampilan Mandiri On Line dalam HP	66
Gambar 4. 8. Produk dan Layanan Digital Segmen Retail	67
Gambar 4. 9. Produk dan Layanan Digital Segmen Wholesale	67
Gambar 4. 10. Tampilan Internet Banking Bank BRI	68
Gambar 4. 11. Aplikasi Mobile Banking BRI dan Internet Banking	68
Gambar 4. 12. Layanan BRISpot Bank BRI	69
Gambar 4. 13. Tampilan Internet Banking Bank BCA	71
Gambar 4. 14. Tampilan BCA Mobile	71
Gambar 4. 15. Pertumbuhan Akumulasi Jumlah Lender dalam Fintech Peer to Peer Lending Januari-Mei 2018	89
Gambar 4. 16. Pertumbuhan Akumulasi Jumlah Borrower dalam Fintech Peer to Peer Lending Januari-Mei 2018	90

Gambar 4. 17. Pertumbuhan Akumulasi Jumlah Lender dalam Fintech Peer to Peer Lending Januari-Mei 2018	90
Gambar 4. 18. Pertumbuhan Jumlah Lender (satuan Akun) periode 2017-2019..	92
Gambar 4.19. Pertumbuhan Jumlah Borrower (satuan Akun) periode 2017-2019	92
Gambar 4.20. Pertumbuhan Jumlah Pinjaman periode 2017-2019	93
Gambar 4. 21. Pertumbuhan Ekonomi Indonesia 2014-2018	119
Gambar 4. 22. Pertumbuhan Konsumsi Rumah Tangga 2014-2018	120
Gambar 4. 23. Pertumbuhan Konsumsi Rumah Tangga 2014-2018	122
Gambar 4. 24. Kegiatan yang Menarik bagi Milenial.....	123
Gambar 4. 25. Peningkatan Jumlah Pengguna Internet dan Telepon Seluler	127
Gambar 4. 26. Proses Bisnis Digital Payment	132
Gambar 4. 27. Proses Bisnis Fintech Financing and Investment.....	133
Gambar 4. 28. Proses Bisnis Fintech account aggregator	134
Gambar 4. 29. Jumlah Kendaraan Bermotor di Jawa Timur 2016-2018	153
Gambar 4. 30. Pengguna PLN di Jawa Timur 2018	154
Gambar 4. 31. Kanvas Strategi Awal	169