



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT No. 1598/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/III/2022

Analisis Transformasi Digital Bank OCBC NISP

Skripsi

Oleh

Yuni Melati Sidauruk

6081801179

Bandung

2022



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT No. 1598/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/III/2022

Analisis Transformasi Digital Bank OCBC NISP

Skripsi

Oleh

Yuni Melati Sidauruk

6081801179

Pembimbing

Orpha Jane, S.Sos., M.M.,

Bandung

2022

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis Program Sarjana



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Yuni Melati Sidauruk
Nomor Pokok : 6081801179
Judul : Analisis Transformasi Digital Bank OCBC NISP

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Jumat, 01 Juli 2022
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Dr. Fransisca Mulyono, Dra., M.Si : _____

Sekretaris

Dr. Orpha Jane, S.Sos., M.M., : _____

Anggota

Dr. Maria Widyarini, S.E., MT. : _____

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

Pernyataan

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Yuni Melati Sidauruk

NPM : 6081801179

Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Judul : Analisis Transformasi Digital Bank OCBC NISP

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 17 Juni 2022



Yuni Melati Sidauruk

ABSTRAK

Nama : Yuni Melati Sidauruk

NPM : 6081801179

Judul : Analisis Transformasi Digital Bank OCBC NISP

Persaingan yang semakin ketat yang disebabkan oleh perkembangan teknologi, munculnya kompetitor dari berbagai industri, dan perubahan perilaku konsumen mempengaruhi strategi perusahaan. Beberapa perusahaan melakukan transformasi digital untuk menjaga kinerja perusahaan, seperti menciptakan produk dan layanan digital serta mengembangkan platform kerja perusahaan. Pandemi Covid -19 mempercepat transformasi dan dampak digital mengubah kondisi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis transformasi digital bank OCBC NISP melalui lensa Ismail et al. (2017), yang terdiri dari teknologi, lingkungan operasi, nasabah, kompetisi, dan startup. Lingkungan eksternal perusahaan dari teori Michael Porter menerapkan dua teknik yang digunakan untuk memeriksa lingkungan bisnis: PESTLE (faktor politik, ekonomi, sosial, teknologi, hukum, dan lingkungan) dan Faktor Lima Kekuatan Porter (terdiri dari pesaing industri, pendatang baru, pengganti, pembeli, dan pemasok).

Metode penelitian kualitatif ini mengumpulkan data sekunder melalui gambaran mendalam tentang objek penelitian, situs resmi perusahaan, berbagai artikel, jurnal, dan situs web pendukung lainnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa permasalahan baru di perbankan pada tingkat yang moderat, yang artinya perseroan dapat mengelola permasalahan keuangan yang dipicu oleh kebijakan politik dan menurunnya pertumbuhan ekonomi. Selain itu, analisis Porter's Five Forces, substitusi, pembeli, dan pemasok sangat mempengaruhi transformasi digital Bank OCBC NISP. Dengan banyaknya produk pengganti, nasabah memiliki banyak pilihan untuk mengganti produk dan layanan perbankan dengan produk pengganti yang mengharuskan bank untuk menciptakan produk dan layanan unggulan bagi nasabah. Namun, pengaruhnya relatif rendah bagi pendatang baru dan pesaing industri dari modal yang signifikan, peraturan pemerintah tentang perbankan yang kompleks, dan keberhasilan Bank OCBC NISP dalam memberikan diferensiasi produk dan layanan digitalnya.

Kata Kunci : Bank, Transformasi digital, Analisis Konteks Eksternal, Analisis PESTEL, Porter's Five Forces.

ABSTRACT

Name : Yuni Melati Sidauruk

NPM : 6081801179

Title : Bank OCBC NISP Digital Transformation Analysis

The increasingly fierce competition caused by technological developments, the emergence of competitors from various industries, and changes in consumer behavior affect the company's strategy. Several companies carry out digital transformation to maintain company performance, such as creating digital products and services and developing company work platforms. Pandemic Covid -19 accelerated digital transformation and impact changed people's conditions. This study aims to analyze bank OCBC NISP's digital transformation through the lens of Ismail et al. (2017), consisting of technology, operating environment, customers, competition, and startups. The company's external environment of Michael Porter's theory applied two techniques used to examine the business environment: PESTLE (political, economic, social, technology, legal, and environmental factors) and Porter's Five Forces factors (consist of industry competitors, new entrants, substitutes, buyers, and suppliers).

This qualitative research method gathers secondary data through an in-depth picture of the research object, the company's official website, various articles, journals, and other supporting websites.

The results showed that several new problems were found in the banking industry at a moderate level, which means that the company can manage financial problems triggered by political policies and declining economic growth. Moreover, analysis of Porter's Five Forces, Substitution, Buyers, and Suppliers factors greatly influence Bank OCBC NISP's digital transformation. With many substitute products, customers have many options to replace banking products and services with replacement products that require banks to create superior products and services for customers. However, the influence is relatively low for new entrants and industry competitors of the significant capital, government regulations on complex banking, and Bank OCBC NISP's success in providing differentiation of its digital products and services.

Keywords : Bank, Digital transformation, External Context Analysis, PESTEL Analysis, Porter's Five Forces.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas hadirat Tuhan yang Maha Esa karena berkat, rahmat, dan kasih karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Analisis Transformasi Digital Bank OCBC NISP” ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai laporan tugas akhir untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar jenjang sarjana S1 Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada sejumlah pihak yang telah membantu dan memberi dukungan yaitu

1. Dr. Orpha Jane, S.Sos., M.M. sebagai dosen pembimbing yang telah mengarahkan dan menuntun peneliti dalam menyusun skripsi ini dengan baik. Terima kasih atas segala waktu, tenaga, dan ilmu yang telah diberikan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini
2. Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si. sebagai Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan
3. Kedua orang tua yang turut memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini dan terus memberikan doa setiap hari bagi peneliti

4. Kakak dan adik penulis yang telah bersedia membantu dalam memberikan arahan dan membantu mencari responden yang sesuai dengan penelitian
5. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan melalui pengajarannya kepada peneliti
6. Kepada teman-teman penulis di dalam maupun luar kampus yang telah membantu dalam penyusunan skripsi

Penulis berusaha menyusun skripsi ini dengan maksimal meskipun masih terdapat berbagai kekurangan. Namun demikian, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk banyak pihak terutama dalam transformasi digital di industri perbankan.

Bandung, 16 Juni 2022

Penulis



Yuni Melati Sidauruk

NPM : 6081801179

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Kerangka Penelitian	11
1.6 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN METODOLOGI PENELITIAN	15
2.1 Strategi.....	15
2.2 Ekonomi Digital	16
2.3 Digitalisasi.....	20
2.3.1 Objek Digitalisasi	20
2.3.2 Dampak digitalisasi.....	20
2.4 Transformasi Digital.....	21
2.4.1 Kerangka Transformasi Digital	23

2.5 Analisis Lingkungan Eksternal	27
2.5.1 Analisis PESTLE (Makro).....	28
2.5.2 Analisis <i>Porter's Five Forces</i> (Mikro).....	32
2.6 Metodologi Penelitian	34
2.7 Sumber Data	36
2.7.1 Sumber Data Sekunder	36
2.8 Teknik Pengumpulan Data	36
2.9 Teknik Analisa Data	36
2.10 Model Penelitian.....	38
2.11 Operational Variable	39
BAB III HASIL DAN TEMUAN	52
3.1 Profil Perusahaan.....	52
3.1.1 Sejarah Perusahaan	53
3.1.2 Visi, Misi dan Nilai Perusahaan	54
3.1.3 Struktur Organisasi	55
3.2 Produk dan Layanan Perusahaan.....	57
3.2.1 Produk.....	57
3.2.2 Layanan.....	60
3.3 Transformasi Digital Bank OCBC NISP.....	61
3.4 Konteks Eksternal Transformasi Digital	74
3.5 Faktor Lingkungan Eksternal - PESTEL.....	87
3.5.1 Politic	87
3.5.2 Economic	91

3.5.3 Social	96
3.5.4 Technology	98
3.5.5 Legal	104
3.5.6 Environment.....	106
3.6 Faktor Lingkungan Eksternal - Porter's Five Forces	107
3.6.1 Industry competitors	107
3.6.2 New entrants	109
3.6.3 <i>Substitutes</i>	110
3.6.4 <i>Buyers</i>	113
3.6.5 <i>Suppliers</i>	114
BAB IV PENUTUP	118
4.1 Kesimpulan.....	118
4.2 Rekomendasi	120
4.3 Implikasi	121
Daftar Pustaka	122

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia tahun 2022.....	2
Gambar 2 Kerangka Transformasi Digital.....	23
Gambar 3 Digital Transformation Context	24
Gambar 4 Digital Transformation Content	25
Gambar 5 Three Major Strategy Levels.....	26
Gambar 6 Logo Bank OCBC NISP	52
Gambar 7 Perubahan Nama dan Logo Perusahaan	54
Gambar 8 Struktur Organisasi Bank OCBC NISP.....	56
Gambar 9 Produk dan Layanan Bank OCBC NISP.....	57
Gambar 10 Persentase Pengguna Layanan Keuangan Online	75
Gambar 11 Financial Inclusion Factors	75
Gambar 12 Financial Inclusion Factors	76
Gambar 13 Persentase Pengguna Layanan Keuangan Online	76
Gambar 14 Persentase Pengguna Layanan Keuangan Online	77
Gambar 15 Aplikasi ONe Mobile	84
Gambar 16 Aplikasi ONe Mobile	85
Gambar 17 Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Triwulan I - 2022.....	93
Gambar 18 Struktur Kelompok Pemegang Saham Bank OCBC NISP	116

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Transformasi Digital Bank OCBC NISP	5
---	---

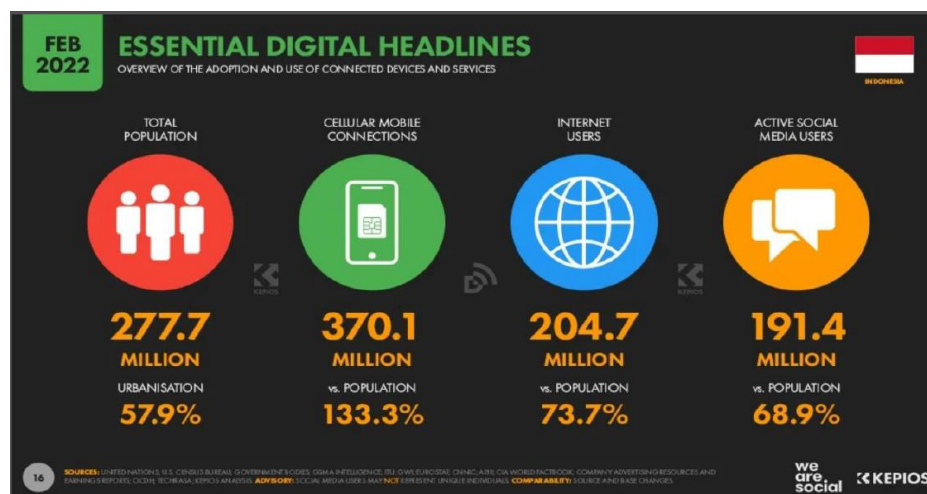
BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam beberapa tahun terakhir transformasi digital menjadi perbincangan hangat dan memberikan pengaruh signifikan terhadap sektor publik dan swasta. Berbagai pelayanan publik yang pada umumnya dilakukan dengan mengunjungi kantor pemerintahan sudah mulai dapat diakses melalui berbagai *platform* digital. Misalnya pada tahun 2017 pemerintahan meluncurkan beberapa layanan e-Government. Salah satunya adalah e-Government dengan model Government-to-Citizen atau Government-to-Customer (G2C). Layanan publik ini membantu pemerintah melakukan interaksi dengan masyarakat untuk menyampaikan informasi yang bersifat satu arah seperti pajak online dan aplikasi paspor (Diskominfo, 2017). Selain sektor publik, sektor swasta yang ada di Indonesia telah banyak yang melakukan transformasi digital. Adapun tujuan perusahaan melakukan transformasi digital yaitu untuk menciptakan kinerja yang unggul, memiliki daya saing, mengoptimalkan pendapatan, dan efisiensi produktivitas. Perusahaan yang dimaksud dapat perusahaan konvensional yang melakukan transformasi digital atau perusahaan yang sejak didirikan sudah sudah menggunakan konsep transformasi digital. Transformasi digital berkaitan erat dengan teknologi informasi komunikasi dan internet.

Pemerintah Indonesia mendukung arah transformasi digital untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi digital. Mewujudkan komitmen tersebut pemerintah membangun infrastruktur digital dan memperluas jangkauan internet ke seluruh Indonesia. Pemerataan aksesibilitas jaringan internet di sebagian wilayah

Indonesia terutama di wilayah terluar, tertinggal dan terdepan bertujuan untuk menyediakan akses yang merata sehingga mendorong transformasi digital di sektor publik dan swasta yang akan meningkatkan ekonomi negara (Kominfo, 2022). Johnny G Plate selaku Menteri Komunikasi dan Informatika mengatakan bahwa pandemi Covid-19 membantu mempercepat transformasi digital dimana pertumbuhan ekonomi di sektor informasi dan komunikasi selama 2021 mengalami peningkatan (Rizkinaswara, 2021). Interaksi sosial yang terbatas dan himbuan untuk melakukan berbagai aktivitas dari rumah menyebabkan penggunaan internet dan populasi dunia maya meningkat. Berdasarkan data We Are Social pengguna internet di Indonesia mengalami peningkatan hingga pada tahun 2022 terdapat 204,7 juta yaitu setara dengan 73,7% populasi Indonesia.



Sumber : We Are Social (2022)

Gambar 1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia tahun 2022

Pada Januari tahun 2021 terdapat 202,6 juta pengguna internet dibandingkan dengan tahun sebelumnya ada kenaikan sebesar 15,5%. Jumlah pengguna internet

terus meningkat dalam lima tahun terakhir dan peningkatan yang tergolong pesat ada pada tahun 2020 ke tahun 2021 dimana ini merupakan tahun pertama pandemi. Transformasi digital berkaitan erat dengan internet tetapi bukan menjadi pemicu satu-satunya dalam mewujudkan transformasi digital karena masih terdapat berbagai faktor pemicu lainnya.

Perusahaan swasta yang melakukan transformasi digital di Indonesia terdiri dari berbagai macam industri. Misalnya industri makanan dan minuman, tekstil, transportasi, perbankan dan lainnya. Banyak orang yang berpikir bahwa perbankan merupakan industri bisnis yang stabil. Pada kenyataannya, transformasi digital sangat mempengaruhi dan dekat dengan industri ini. Selama beberapa tahun belakangan ini, tuntutan akselerasi digital semakin mengemuka didorong perubahan ekspektasi publik akan layanan keuangan yang cepat, efisien, dan aman serta dapat dilakukan dari mana saja. Kondisi demikian mengharuskan perbankan untuk menempatkan transformasi digital sebagai prioritas dan salah satu strategi dalam upaya peningkatan daya saing Bank (OJK, 2021). Hal ini dipertegas oleh Bapak Sigit Pramono selaku Ketua ASEAN Bankers Association periode 2015 - 2017. Beliau menyimpulkan bahwa bank-bank ASEAN perlu menemukan kembali diri mereka sendiri dan terbuka untuk ide-ide baru pada saat perubahan radikal, mencari solusi teknologi yang efisien biaya dan mitra inovasi untuk dengan cepat menumbuhkan basis pelanggan dari kebutuhan pasar yang signifikan dari konsumen unbanked. Dengan adanya transformasi digital maka kegiatan perbankan dapat dilakukan dan diakses secara *real time*. Perbankan berusaha beradaptasi dengan pertumbuhan teknologi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan

demikian, melakukan transformasi digital menjadi salah satu solusi untuk dunia perbankan. Beberapa bank konvensional di Indonesia yang sudah mulai melakukan transformasi digital adalah OCBC NISP, BCA, BRI, dan Mandiri. Masing-masing bank berusaha melakukan transformasi guna menjawab kebutuhan masyarakat dengan konsep dan penerapan yang berbeda-beda. Perkembangan bank digital pun menjadi salah satu alasan bagi bank konvensional untuk terus melakukan pembaharuan sehingga mampu bertahan dan bersaing (Suyudi, 2021).

Salah satu bank di Indonesia yang telah melakukan transformasi digital dan mampu bersaing di ASEAN adalah Bank OCBC NISP. Bank OCBC NISP berdiri sejak 4 April 1941 di Bandung Indonesia. Pada saat itu, nama dari bank ini adalah NV Nederlandsch Indische Spaar En Deposito Bank. Bank OCBC NISP ini merupakan salah satu pelopor di industri perbankan Indonesia yang menjunjung tinggi integritas, menerapkan prinsip kehati-hatian dan mempertahankan standar tinggi dalam tata kelola perusahaannya. Bank ini juga menjadi bank tertua ke-4 di Indonesia dan sudah berdiri selama 81 tahun dengan mendapatkan berbagai penghargaan (OCBC NISP, 2022).

Sejak tahun 2018 bank ini mulai melakukan transformasi digital dengan membentuk tim transformasi digital. Dalam empat tahun terakhir setelah dibentuknya tim tersebut, Bank OCBC NISP telah melakukan transformasi digital sebagai berikut :

Tabel 1 Transformasi Digital Bank OCBC NISP

Transformasi Digital	Keterangan
ONe Mobile	ONe Mobile merupakan layanan <i>mobile banking</i> dan <i>internet banking</i> yang dapat diakses pada https://online.ocbcnisp.com/ yang diperuntukkan untuk nasabah individu
Velocity OCBC NISP	Velocity OCBC NISP merupakan layanan <i>cash management</i> , berupa aplikasi <i>mobile banking</i> yang digunakan oleh Nasabah untuk menunjang kegiatan usahanya, baik transaksi finansial maupun transaksi non finansial.
OCBC NISP Premium Guest House	OCBC NISP Premium Guest House merupakan cabang bank OCBC NISP yang dirancang dengan nuansa <i>homie</i> untuk memberikan layanan modern dan progresif, adanya pengalaman kekeluargaan dengan desain pendekatan khusus, hangat ,dan inovatif

Dalam melakukan transformasi digital, ada beberapa pemicu bagi bank. Pertama, dalam mewujudkan transformasi digital dimensi keuangan menjadi salah satu indikator yang sangat penting. Bank mempertimbangkan adanya penurunan daya tarik terhadap produk dan layanan yang ditawarkan kepada setiap nasabah. Bank juga berusaha menghadapi tekanan keuangan terhadap perubahan proses bisnis inti dengan memikirkan dan mempertimbangkan biaya untuk penerapan transformasi digital. Hal ini dilakukan karena pasar dapat berubah dengan cepat sehingga bank berani mengambil risiko untuk perubahan yang lebih baik dan menjawab kebutuhan nasabah di masa depan. Meskipun demikian, keberhasilan transformasi digital memiliki efek potensial yang akan memberikan keuntungan besar di industri perbankan ini.

Kedua, bank berupaya mewujudkan operasional yang efisien. Memanfaatkan teknologi digital yang tinggi maka aktivitas perbankan dialihkan ke digital yakni melalui *m-banking* dan *internet banking*. Produk dan layanan berupa *m-banking* dan *internet banking* ini membantu nasabah untuk melakukan transaksi dari mana dan kapan saja melalui genggaman tangan. Aktivitas yang biasanya dilakukan melalui cabang dan ATM ini dipindahkan kepada layanan digital. Ketiga adalah karyawan, pergeseran generasi dan kondisi pandemi mempengaruhi perilaku dan pola kerja karyawan. Hal ini perlu diperhatikan perusahaan sehingga menyesuaikan dengan budaya, cara dan media kerjanya. Dalam menjalankan transformasi digital yang telah dirancang dan disusun oleh tim transformasi digital mengharuskan perusahaan mengkomunikasikannya dengan para karyawan. Dalam situasi ini setiap karyawan perlu memahami tujuan, pola kerja, dan budaya baru

sehingga perusahaan penting untuk melakukan pemberdayaan karyawan. Misalnya, Bank OCBC NISP melakukan pemberdayaan karyawan yaitu menambah kompetensi karyawan di bidang konsultasi keuangan sejalan dengan adanya pengalihan fungsi cabang perbankan sehingga nasabah dapat melakukan konsultasi keuangannya dengan datang ke cabang. Mengembangkan *platform* kerja, Bank OCBC NISP dibantu oleh Microsoft dengan mengadopsi teknologi Office 365 dalam proses transformasi digital perusahaan. Microsoft Office 365 dapat diartikan sebagai layanan baru dari Microsoft dengan memiliki kelebihan dalam berbagai fitur yang mempermudah pekerjaan yang lebih produktif dari sebelumnya serta aman dan sederhana. Akses informasi digital, karena pandemi proses rekrutmen dilakukan secara daring dan saat pandemi perusahaan berhasil merekrut 756 karyawan dan pemberian modul pelatihan berbentuk digital yang dapat diakses melalui *platform e-learning* internal perusahaan.

Keempat adalah diferensiasi. Persaingan antar bank bisa terjadi karena perebutan sumber daya yang produktif, misalnya pada deposito, tabungan, dan penyaluran kredit yang merupakan sumber pendapatan. Untuk bertahan dalam dunia perbankan strategi diferensiasi menjadi salah satu solusi. Pada umumnya kompetisi yang terjadi di perbankan adalah persaingan non-harga seperti hadiah dan promosi untuk menarik nasabah sebanyak-banyaknya atau berbentuk produk dan jenis layanan baru yang didukung oleh perkembangan teknologi yang mampu menekan biaya produksi dan distribusi. Pemicu internal konteks transformasi digital yang kelima sekaligus yang terakhir adalah inovasi. Sebagai contoh dalam mempertahankan keunggulan dan melihat serta memanfaatkan peluang bank terus-

menerus melakukan inovasi seperti solusi Financial Fitness yang diluncurkan pada Maret 2021 oleh Bank OCBC NISP. Solusi ini merupakan sebuah inovasi yang bertujuan untuk mewujudkan generasi yang memiliki kondisi finansial yang fit (*financially fit*). Dalam menjalankan inovasi ini, perusahaan mempersiapkan kelas yang berisi solusi dari permasalahan dan isu keuangan.

Transformasi digital semakin diminati dalam berbagai perusahaan meskipun melakukan transformasi digital memiliki risiko dan potensi keberhasilan yang sama besar. Bank OCBC NISP salah satu bank di Indonesia yang berhasil melakukan transformasi digital sejak 2018 dan menjadikannya sebagai strategi berkelanjutan. Dalam kondisi pandemi dan munculnya pesaing-pesaing baru seperti Fintech (*Financial Technology*) bank ini tetap mampu berada dalam kondisi stabil dan meraih berbagai penghargaan. Berdasarkan latar belakang yang sudah penulis uraikan di atas dan didasari atas ketertarikan penulis terhadap transformasi digital di industri perbankan maka penulis mengambil tema penelitian yaitu “**Analisis Transformasi Digital Bank OCBC NISP**” yang berfokus pada faktor-faktor eksternal perusahaan.

1.2 Identifikasi Masalah

OCBC NISP sebagai salah satu bisnis yang bergerak di bidang perbankan yang berarti lembaga usaha yang menghimpun uang dari masyarakat dalam bentuk simpanan, kemudian menyalurkan kembali kepada masyarakat berbentuk kredit atau lainnya agar taraf hidup masyarakat meningkat. Dengan adanya pemicu internal seperti keuangan, operasional, karyawan, diferensiasi, dan inovasi maka

OCBC NISP perlu melakukan adanya pembaharuan yang mampu mengatasi masalah yang dihadapi salah satunya menciptakan transformasi digital pada bisnisnya.

Selain itu, ada juga pemicu eksternal perusahaan yang akan memberikan pengaruh terhadap Bank OCBC NISP.

Berdasarkan latar belakang diatas agar lebih fokus pada penelitian, maka penulis mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana konteks eksternal transformasi digital Bank OCBC NISP?
2. Bagaimana analisis lingkungan industri dan persaingan Bank OCBC NISP dengan menggunakan *tools Five Forces Model*?
3. Bagaimana pengaruh lingkungan makro terhadap industri Bank OCBC NISP dengan menggunakan *tools PESTEL*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka yang menjadi tujuan penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui konteks eksternal transformasi digital Bank OCBC NISP.
2. Untuk mengetahui analisis lingkungan industri dan persaingan Bank OCBC NISP dengan menggunakan *tools Five Forces Model*.
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan makro terhadap industri Bank OCBC NISP dengan menggunakan *tools PESTEL*.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penulisan ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat dan kegunaan bagi semua pihak. Adapun manfaat dan kegunaan tersebut yaitu sebagai berikut:

a. Bagi Akademisi

1. Sebagai bahan kajian ilmu dan informasi pendahuluan bagi penelitian yang akan dilakukan di masa yang akan datang terkait industri perbankan.
2. Penulisan ini diharapkan dapat memperkaya ilmu dan pengetahuan terkait analisis eksternal transformasi digital yang dilakukan dalam industri perbankan.

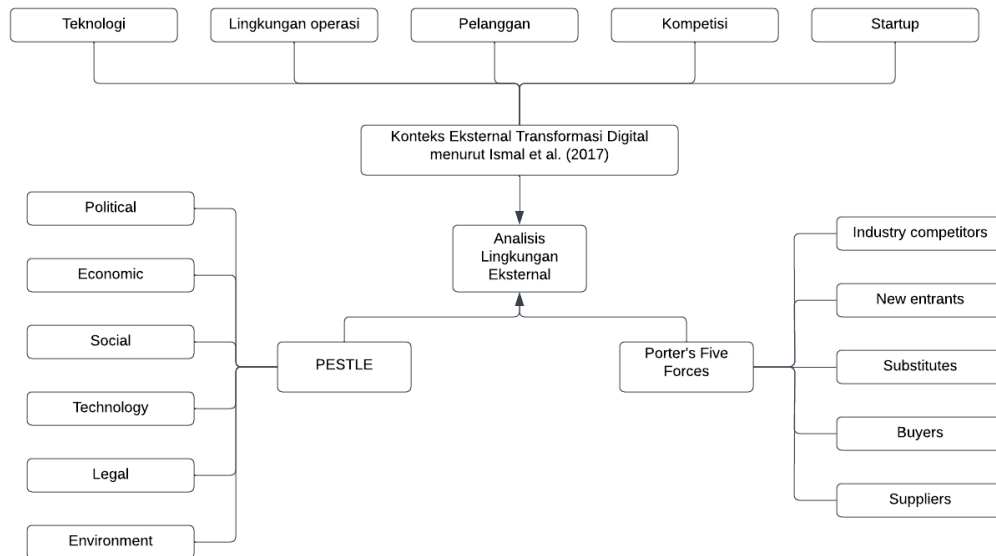
b. Bagi Praktisi

1. Sarana pembelajaran dalam membuat suatu penulisan.
2. Sebagai evaluasi dan pertimbangan bagi bisnis dalam industri perbankan.

c. Bagi OCBC NISP

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas terkait transformasi digital yang dilakukan oleh OCBC NISP dan dapat menjadi bahan evaluasi untuk menciptakan transformasi digital yang dibutuhkan oleh masyarakat atau target pasarnya.

1.5 Kerangka Penelitian



Kerangka penelitian adalah suatu konsep yang ada di dalam suatu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan atau kaitan antara variabel yang akan diteliti. Dalam suatu industri terdiri dari berbagai perusahaan dengan skala yang berbeda-beda. Sebagai upaya menghadapi peluang dan tantangan di era digitalisasi perusahaan menerapkan strategi transformasi digital. Untuk menentukan strategi transformasi digital yang dibutuhkan dan sesuai target pasar perusahaan perlu memahami konteks transformasi digital secara internal dan eksternal. Secara eksternal perusahaan teknologi, lingkungan operasi, pelanggan, kompetisi, dan Startup. Sejalan dengan itu, perusahaan juga memiliki strategi dan peraturan yang dapat didorong oleh lingkungan internal maupun eksternal. Kedua lingkungan ini membantu perusahaan untuk melihat peluang dan tantangan sehingga menyusun strategi dan kebijakan yang meningkatkan kinerja perusahaan. Dalam penelitian ini, analisis lingkungan eksternal perusahaan yang digunakan adalah PESTLE dan

Porter's Five Forces. PESTLE terdiri dari enam faktor yaitu *Political, Economic, Social, Technology, Legal*, dan *Environment*. Untuk analisis menggunakan Porter's Five Forces terdiri dari *Industry competitors, New entrants, Substitutes, Buyers*, dan *Suppliers*.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini terdiri dari empat bab yang disusun secara sistematis. Untuk mempermudah dalam melakukan analisa, pembahasan, dan penjabaran serta memberikan gambaran umum dalam penelitian ini, maka penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I Permasalahan

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, kerangka penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Kerangka pemikiran dan metodologi

Bab ini berisi tentang uraian umum teori-teori yang digunakan dan literatur yang berkaitan dengan penelitian sebagai acuan perbandingan dalam meneliti masalah yang terjadi sehingga akan memperoleh gambaran yang cukup jelas. Teori yang digunakan adalah teori-teori yang berkaitan dengan transformasi digital. Bab ini juga berisi tentang penjelasan mengenai metode penelitian yang berisi variabel penelitian, variabel operasional, teknik pengumpulan data, populasi, sampel, dan teknik analisa data.

BAB III Hasil dan Temuan

Bab ini berisi tentang objek yang akan diteliti oleh penulis. Selain itu akan dijelaskan juga hasil dan temuan yang telah didapatkan penulis melalui gambaran data dan informasi yang digambarkan.

BAB IV Kesimpulan akhir, rekomendasi, dan implikasi

Bab ini berisi tentang kesimpulan terhadap hasil pembahasan dan memberikan masukan atau saran yang dapat diimplementasikan bagi pebisnis dalam suatu industri.