

DAFTAR ISI

JUDUL DALAM	i
PENGESAHAN TESIS	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Perumusan Masalah	5
1.4 Batasan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
i. Manfaat bagi Praktisi	6
ii. Manfaat bagi Akademisi	6
1.7 Sistematika Penulisan	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Digitalisasi	8
A. <i>Internet of Things (IoT)</i>	9
B. <i>Digital Business Model (DBM)</i>	11
2.1.2 Digitalisasi Pelabuhan.....	11
2.1.3 Teknologi Informasi.....	14
2.1.4 Manajemen Strategis.....	16
2.1.4.1 Analisis Lingkungan Industri (<i>Environmental scanning</i>).....	19
2.1.4.2 Matriks Evaluasi Faktor Eksternal (EFE)	20

2.1.4.3 Matriks Evaluasi Faktor Internal (IFE)	22
2.1.4.4 Matriks Internal-Eksternal (IE)	24
2.1.4.5 Matriks SWOT (<i>Strength, Weakness, Opportunity, Threat</i>).....	25
2.1.5 Keunggulan Kompetitif (<i>Competitive Advantage</i>).....	28
2.1.6 <i>Strategy Formulation</i>	30
2.1.7 <i>Strategy Implementation</i>	32
A. Program dan Taktik: Mendefinisikan Tindakan.....	33
B. Anggaran: Program Pembiayaan	33
C. Prosedur: Rincian Kegiatan	33
2.1.8 <i>Strategy Evaluation and Control</i>	34
2.1.9 <i>Operation Management</i>	37
A. Operasi Sebagai Inti Teknis	39
B. Strategi Dan Operasi.....	40
C. Posisi Perusahaan	42
2.1.10 Manajemen Perubahan (<i>Change Management</i>).....	43
A. Proses perubahan.....	45
B. Tahapan dalam proses mengelola perubahan	46
C. Langkah-langkah kunci dalam proses perubahan.....	48
2.1.11 Rantai Nilai (<i>Value Chain Analysis</i>).....	49
A. Kegiatan Utama (<i>Primary Activities</i>).....	51
B. Aktivitas pendukung (<i>Supporting Activities</i>)	52
2.1.15 <i>Balanced Scorecard</i> (BSC).....	53
2.2 Penelitian Terdahulu	58
2.3 Kerangka Konseptual	64
 BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	65
3.1.1 Protokol Riset.....	65
3.2 Kehadiran Peneliti.....	67
3.3 Situs dan Waktu Penelitian	67
3.4 Sumber Data.....	67
3.4.1 Data Primer	67
3.4.2 Data Sekunder	68
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	68

3.6 Teknik Validitas Data	69
3.6.1 Triangulasi.....	69
3.7 Teknik Analisis Data.....	70
3.7.1 Matriks Evaluasi Faktor Eksternal (EFE)	71
3.7.2 Matriks Evaluasi Faktor Internal (IFE)	72
3.7.3 Matriks Internal-Eksternal (IE)	73
3.7.4 Matriks SWOT (<i>Strength, Weakness, Opportunity, Threat</i>).....	74
3.7.5 Rantai Nilai (<i>Value Chain Analysis</i>).....	75
3.7.6 <i>Balanced Scorecard</i>	77
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Pelayanan Billing PT. XYZ.....	78
4.2 Observasi, Kuesioner, Wawancara	81
4.3 Hasil Triangulasi	84
4.4 Analisis Kesenjangan	84
4.5 Matriks Evaluasi Faktor Eksternal (EFE)	86
4.6 Matriks Evaluasi Faktor Internal (IFE).....	87
4.7 Internal-External Matrix (IE).....	88
4.8 Matriks SWOT	89
4.9 Analisis Rantai Nilai (<i>Value Chain Analysis</i>).....	90
A. Aktivitas Utama PT. XYZ (<i>Primary Activities</i>).....	90
B. Aktivitas Pendukung (<i>Supporting Activities</i>).....	90
4.10 <i>Balanced Scorecard</i>	91
4.11 Rekomendasi Pengembangan Strategi	95
4.12 Potensi Peluang Bisnis	96
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	98
5.3 Saran.....	99
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	100
DAFTAR PUSTAKA	101
RIWAYAT HIDUP PENULIS	103
LAMPIRAN	