

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Pendahuluan	1
1.2. Gap Implementasi	12
1.3. Rumusan Masalah	13
1.4. Tujuan Penelitian.....	13
1.5. Kontribusi Penelitian	14
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 15
2.1. Transformasi Digital pada Lembaga Keuangan Mikro.....	15
2.1.1. Konsep Transformasi Digital.....	15
2.1.2. Transformasi Proses Bisnis Pembayaran	16
2.1.3. Implikasi terhadap Operasional Pembiayaan Ultra Mikro	17
2.2. Digital Capability Framework	18
2.2.1. Kapabilitas Sistem Pembayaran Digital.....	19
2.2.2. Kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM)	20
2.2.3. Kesiapan Proses Operasional	20
2.2.4. Integrasi Workflow dan Kontrol Pembayaran	21
2.2.5. Kemampuan Organisasi Mengelola Transaksi Non-Tunai.....	21
2.3. Strategic Alignment Model	22

2.3.1.	Keselarasan Strategi Bisnis Pembiayaan dan Strategi Digitalisasi Pembayaran	23
2.3.2.	Keselarasan Infrastruktur Teknologi Informasi	23
2.3.3.	Keselarasan Proses Operasional di Tingkat Lapangan	24
2.4.	Adopsi Teknologi dan Literasi Digital Debitur	24
2.4.1.	Trust terhadap Sistem Pembayaran Digital.....	25
2.4.2.	Hambatan Penggunaan.....	26
2.4.3.	Preferensi Channel Pembayaran	26
2.4.4.	Resistensi terhadap Perubahan dari Transaksi Manual.....	27
2.5.	Strategi Transformasi Sistem Pembayaran.....	27
2.5.1.	Governance Implementasi Digital.....	28
2.5.2.	Kompleksitas Integrasi Sistem Pembayaran	28
2.5.3.	Peran Leadership dalam Transformasi.....	29
2.5.4.	Pengambilan Keputusan dalam Digitalisasi Operasional.....	29
2.6.	Penelitian Terdahulu	30
BAB III METODE PENELITIAN		39
3.1.	Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	39
3.2.	Desain Penelitian	41
3.3.	Unit Observasi	43
3.4.	Lokasi Penelitian	44
3.5.	Populasi dan Sampel	46
3.5.1.	Populasi	46
3.5.2.	Teknik Sampling	47
3.6.	Teknik Pengumpulan Data	49
3.7.	Teknik Analisis Data.....	52
3.7.1.	Analisis Data Kuantitatif	52
3.7.2.	Analisis Data Kualitatif.....	53
3.7.3.	Integrasi Analisis (<i>Mixing Stage</i>).....	53
3.8.	Integrasi Hasil Analisis.....	54
3.8.1.	Proses Integrasi Data	54

3.8.2.	Tujuan Integrasi Analisis	55
3.8.3.	Output Integrasi	55
3.9.	Etika Penelitian.....	56
3.9.1.	Persetujuan Partisipan (Informed Consent).....	56
3.9.2.	Kerahasiaan dan Anonimitas Data	57
3.9.3.	Prinsip Non-Maleficence (Tidak Merugikan Partisipan)	57
3.9.4.	Objektivitas dan Integritas Akademik	57
3.9.5.	Penggunaan dan Penyimpanan Data.....	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		59
4.1.	Gambaran Umum Hasil Penelitian.....	59
4.1.1.	Hasil Kuesioner Kuantitatif.....	60
4.1.2.	Profil Informan Penelitian.....	64
4.2.	Kesiapan Transformasi Digital Sistem Pembayaran pada Program PNM Mekaar	69
4.2.1.	Kesiapan Teknologi Sistem Pembayaran Digital.....	69
4.2.2.	Kesiapan Organisasi dan Operasional	71
4.2.3.	Kesiapan Infrastruktur Digital	73
4.2.4.	Kesiapan Pengguna dalam Implementasi Sistem Digital	74
4.3.	Pengalaman Implementasi Sistem Pembayaran Digital di Lapangan.....	76
4.3.1.	Pengalaman Pengguna terhadap Sistem Pembayaran Digital	76
4.3.2.	Perubahan dari Sistem Manual ke Sistem Digital.....	78
4.3.3.	Respon dan Tingkat Penerimaan Debitur.....	81
4.3.4.	Kendala Implementasi di Lapangan.....	82
4.4.	Dampak Transformasi Digital terhadap Efisiensi Transaksi dan Kinerja Pembiayaan.....	83
4.4.1.	Dampak terhadap Efisiensi Transaksi.....	84
4.4.2.	Dampak terhadap Operasional Pembiayaan	86
4.4.3.	Dampak terhadap Pengalaman dan Perilaku Pengguna.....	87
4.4.4.	Evaluasi Efektivitas Implementasi Digitalisasi.....	88

4.5.	Strategi Transformasi Digital Sistem Pembayaran pada Program	
	PNM Mekaar	90
4.5.1.	Strategi Peningkatan Literasi Digital Pengguna	90
4.5.2.	Strategi Penyederhanaan Sistem Pembayaran.....	92
4.5.3.	Strategi Penguatan Infrastruktur dan Teknologi.....	93
4.5.4.	Strategi Penguatan Organisasi dan Tata Kelola Implementasi.....	94
4.5.5.	Strategi Penguatan Insentif dan Akselerasi Migrasi Digital ...	95
4.6.	Sintesis Temuan Penelitian	97
4.6.1.	Temuan Utama Penelitian.....	97
4.6.2.	Integrasi Hasil Kuantitatif dan Kualitatif.....	99
4.6.3.	Model Strategi Transformasi Digital Sistem Pembayaran PNM Mekaar	100
4.6.4.	Matriks Strategi Transformasi Digital Berbasis Temuan.....	101
4.7.	Pembahasan Penelitian	104
4.7.1.	Literasi Digital sebagai Determinan Utama Adopsi dan Efektivitas Sistem	104
4.7.2.	Peran Kemudahan Sistem (<i>Perceived Ease of Use</i>) dalam Mempercepat Adopsi.....	107
4.7.3.	Efisiensi Transaksi sebagai Outcome Utama Digitalisasi Pembayaran	111
4.7.4.	Peran Organisasi dan Account Officer sebagai Agen Transformasi	114
4.7.5.	Keterbatasan Infrastruktur sebagai Faktor Penghambat Struktural.....	118
4.7.6.	Dinamika Resistensi dan Adaptasi Pengguna dalam Transformasi Digital	122
4.7.7.	Sintesis Integratif: Model Dinamika Implementasi Digitalisasi Pembayaran	125

BAB V KESIMPULAN.....	129
5.1. Kesimpulan	129
5.2. Implikasi Penelitian.....	131
5.2.1. Implikasi Teoritis	132
5.2.2. Implikasi Praktis	132
5.2.3. Implikasi Kebijakan	133
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	134
5.4. Saran.....	136
 DAFTAR PUSTAKA.....	 140
LAMPIRAN.....	148

