

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
INTISARI.....	xii
ABSTRACT	xiii
 BAB I.....	 1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	13
1.3. Pertanyaan Penelitian	14
1.4. Tujuan Penelitian.....	15
1.5. Manfaat Penelitian.....	15
1.6. Lingkup Penelitian.....	16
1.7. Sistematika Penulisan.....	16
 BAB II	 18
LANDASAN TEORI.....	18
2.1 Analisis Lingkungan Eksternal	18
2.1.1 Analisis PESTEL	18
2.1.2 <i>Five Forces Porter</i>	21
2.2 Analisis Lingkungan Internal	24
2.2.1 Analisis Rantai Nilai (<i>Value Chain Analysis</i>).....	25
2.3 <i>Key Success Factor</i> (KSF)	31
2.4 <i>Diamond Strategy</i>	33
 BAB III.....	 36
METODE PENELITIAN	36
3.1 Desain Penelitian	36
3.2 Metode Pengumpulan Data	37
3.3 Metode Analisis Data	37
3.4 Profil Perusahaan.....	38
3.4.1 Sekilas Mitratel	38

3.4.2	Misi dan Visi	40
3.4.3	Struktur Organisasi Perusahaan	41
3.4.4	Strategi Perusahaan	41
3.4.5	Portofolio Produk	45
3.4.6	Performansi Finansial.....	46
3.4.7	Performansi Operasional.....	47
BAB IV	49
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1	Konfigurasi Jaringan Seluler	49
4.2	Analisis Lingkungan Eksternal.....	50
4.2.1	Analisis PESTEL.....	51
4.2.1.1	Lingkungan Politik.....	51
4.2.1.1.1	Peluang	55
4.2.1.1.2	Ancaman.....	56
4.2.1.1.3	Implikasi Bisnis	56
4.2.1.2	Lingkungan Ekonomi.....	59
4.2.1.2.1	Peluang	62
4.2.1.2.2	Ancaman.....	63
4.2.1.2.3	Implikasi Bisnis	63
4.2.1.3	Lingkungan Sosial Budaya	64
4.2.1.3.1	Peluang	71
4.2.1.3.2	Ancaman.....	72
4.2.1.3.3	Implikasi Bisnis	72
4.2.1.4	Lingkungan Teknologi	73
4.2.1.4.1	Peluang	75
4.2.1.4.2	Ancaman.....	76
4.2.1.4.3	Implikasi Bisnis	77
4.2.1.5	Ekologi	78
4.2.1.5.1	Peluang	79
4.2.1.5.2	Ancaman.....	80
4.2.1.5.3	Implikasi Bisnis	80
4.2.1.6	Legal.....	82
4.2.1.6.1	Peluang	85
4.2.1.6.2	Ancaman.....	86

4.2.1.6.3	Implikasi Bisnis	86
4.2.1.7	Rangkuman Peluang dan Ancaman dari Analisis PESTEL	88
4.2.2	<i>Five Forces Porter</i>	92
4.2.2.1	Ancaman dari Pendatang Baru (<i>New Entrants</i>)	92
4.2.2.2	Daya Tawar dari Pemasok (<i>Supplier</i>)	96
4.2.2.3	<i>Daya Tawar dari Pembeli (Buyer)</i>	97
4.2.2.4	Ancaman dari Produk-Produk Pengganti (<i>Substitute</i>)	100
4.2.2.5	Persaingan dalam Industri (<i>Industry Rivalry</i>)	102
4.2.2.6	Rangkuman Peluang dan Ancaman dari Analisis <i>Five Forces Porter</i>	107
4.2.3	Faktor Lingkungan Eksternal yang Dapat Memengaruhi <i>Tenancy Ratio</i> ..	108
4.2	Analisis Lingkungan Internal	111
4.3.1	Fungsi Pemasaran	113
4.2.2	Fungsi Operasional	123
4.2.3	Fungsi <i>Billing</i> dan <i>Collection</i>	134
4.2.4	Fungsi Keuangan	135
4.2.5	Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	140
4.2.6	Fungsi Teknologi Informasi	144
4.2.7	Faktor Lingkungan Internal yang Dapat Memengaruhi <i>Tenancy Ratio</i> ..	145
4.3	<i>Key Success Factors</i> (KSF)	147
4.4	<i>Diamond Strategy</i>	151
4.4.1	<i>Arena</i>	152
4.4.2	<i>Vehicle</i>	154
4.4.3	<i>Differentiator</i>	158
4.4.4	<i>Staging</i>	159
4.4.5	<i>Economic Logic</i>	168
BAB V	171
KESIMPULAN DAN SARAN	171
5.1	Kesimpulan	171
5.2	Saran	174
DAFTAR PUSTAKA	176