

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Pertanyaan Penelitian	13
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
1.6 Sistematika Penelitian	14
BAB II LANDASAN TEORI	16
2.1 Definisi Strategi.....	16

2.2	Keunggulan Kompetitif	17
2.3	Rantai Nilai.....	18
2.4	Sumber daya dan Kapabilitas Perusahaan	21
2.5	Blok Bangunan Keunggulan Kompetitif	23
2.6	Kerangka Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN		27
3.1	Desain Penelitian	27
3.2	Sumber Data	27
3.3	Metode Pengumpulan Data	28
3.4	Metode Analisis Data	30
3.5	Profil Perusahaan.....	32
3.5.1.	Visi Misi dan Nilai Inti Perusahaan	33
3.5.2.	Struktur Organisasi Perusahaan	35
3.5.3.	Produk dan Layanan.....	36
3.5.4.	Jaringan Layanan	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		38
4.1	Deskripsi Data	38
4.2	Analisis Rantai Nilai (<i>Value Chain</i>) Porter Modifikasi	39
4.2.1.	<i>Research & Development</i>	39
4.2.2.	<i>Marketing & Sales</i>	41

4.2.3.	<i>Customer Service</i>	44
4.2.4.	<i>Information Systems</i>	45
4.2.5.	<i>Human Resources</i>	46
4.2.6.	<i>Company Infrastructure</i>	48
4.3	<i>Analisis Value Chain dalam Analisis Building Block</i>	50
4.3.1.	<i>Research & Development</i>	50
4.3.2.	<i>Marketing & Sales</i>	52
4.3.3.	<i>Customer Service</i>	54
4.3.4.	<i>Information Systems</i>	56
4.3.5.	<i>Human Resources</i>	57
4.3.6.	<i>Company Infrastructure</i>	60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		63
5.1	<i>Simpulan</i>	63
5.2	<i>Keterbatasan</i>	65
5.3	<i>Saran</i>	65
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN		69

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Nasabah PT Mandiri Sekuritas	4
Tabel 1.2	Peringkat Perusahaan Efek Berdasarkan Nilai Transaksi 2019	4
Tabel 1.3	Peringkat Perusahaan Efek berdasarkan Nilai Transaksi 2020	5
Tabel 1.4	<i>Market Share</i> PT Mandiri Sekuritas	5
Tabel 1.5	Jumlah Kantor PT Mandiri Sekuritas	6
Tabel 4.1	Proses Pembukaan Rekening Efek Retail – <i>Online Trading</i> di Mandiri Sekuritas	42
Tabel 4.2	Proses Pembukaan Rekening Efek Retail – <i>Full Service</i> di Mandiri Sekuritas	43
Tabel 4.3	Biaya Investasi Teknologi dan Sistem Informasi Perusahaan	46
Tabel 4.4	Pengembangan Kompetensi Berdasarkan Jenjang Jabatan tahun 2020	59
Tabel 4.5	Analisis Rantai Nilai Bisnis Retail Brokerage Mandiri Sekuritas dengan Blok Bangunan Keunggulan Kompetitif	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Struktur Pasar Modal Indonesia	2
Gambar 1.2	Rantai Nilai Porter Modifikasi	11
Gambar 2.1	Rantai Nilai Porter Modifikasi	19
Gambar 2.2	<i>Building Block of Competitive Advantage</i>	23
Gambar 3.1	Rantai Nilai Porter Modifikasi	28
Gambar 3.2	Struktur Organisasi Mandiri Sekuritas	35
Gambar 4.1	Alur Proses Penanganan Pengaduan Nasabah	45
Gambar 4.2	Komposisi karyawan Mandiri Sekuritas berdasarkan usia	48
Gambar 4.3	Rantai Nilai Bisnis Retail Brokerage Mandiri Sekuritas	49
Gambar 4.4	Grafik Peningkatan Jumlah Nasabah Margin	52
Gambar 4.5	Promosi Mandiri Sekuritas melalui Media Sosial	53
Gambar 4.6	Jumlah keluhan yang terselesaikan sepanjang tahun 2018-2020	56