

Daftar Isi

KATA PENGANTAR.....	i
Daftar Tabel.....	vi
Daftar Gambar	vii
Daftar Lampiran.....	viii
ABSTRAK.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.5.1 Bagi Bank XYZ.....	7
1.5.2 Bagi Peneliti Lain	7
1.6 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.7 Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Menetapkan dan Mengeksekusi Strategi	11
2.1.1 Model Strategi Bisnis Wiersema dan Treacy.....	14
2.2 Keunggulan Operasional (<i>Operational Excellence</i>)	14
2.3 Eksekusi Strategi.....	16
2.4 Analisis Lingkungan	18
2.4.1 Analisis Lingkungan Eksternal	19

2.4.1.1 Analisis PESTEL	20
2.4.1.2 Analisis Five Forces Porter	24
2.4.2 Analisis Lingkungan Internal	27
2.5 Critical Success Factor.....	28
2.6 Benchmark.....	31
2.7 Tinjauan Mengenai Manajemen Risiko dan <i>Enterprise Risk</i>	32
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Desain Penelitian.....	37
3.2 Metode Pengumpulan Data	37
3.3 Teknik Pengambilan Data	38
3.4 Instrumen Penelitian.....	39
3.5 Metode Analisis Data	41
3.6 Objek Penelitian.....	43
3.6.1 Sejarah Singkat Perusahaan	43
3.6.2 Visi Perusahaan	43
3.6.3 Misi Perusahaan.....	44
3.6.4 Nilai-Nilai Utama dan Budaya Kerja	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Deskripsi Data.....	46
4.1.1 Hasil Observasi.....	46
4.2 Pembahasan	49
4.2.1 Analisis Lingkungan	49
4.2.1.1 Analisis Lingkungan Eksternal.....	50

4.2.1.1.1 Analisis PESTEL	50
4.2.1.1.2 Analisis Five Forces Porter.....	55
4.2.1.2 Analisis Lingkungan Internal	60
4.2.2 Analisis Critical Success Factor	64
4.2.3 Analisis Benchmark.....	65
4.2.4 Analisis Manajemen Risiko	66
BAB V SIMPULAN	69
5.1 Simpulan.....	69
5.2 Implikasi.....	70
5.3 Keterbatasan	71
5.4 Saran.....	72
Daftar Pustaka	73
Lampiran.....	76