

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GRAFIK .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiv</b>

## BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	11
1.4. Tujuan Penelitian .....	11
1.5. Manfaat Penelitian .....	12
1.6. Lingkup Penelitian .....	13
1.7. Sistematika Penulisan .....	14

## BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Strategi .....	15
2.2. Strategi Korporat .....	16
2.3. Strategi Bersaing .....	19
2.4. Analisis Lingkungan Eksternal .....	20

2.4.1. Analisis Lingkungan Makro (PESTEL) .....	23
2.4.2. Analisis Kompetitor ( <i>Porter's Five Forces Model</i> ) .....	28
2.4.3. Faktor Kunci Keberhasilan ( <i>Key Success Factors</i> ) .....	31
2.5. Analisis Lingkungan Internal .....	32
2.5.1. VRIO <i>Framework</i> .....	33
2.6. Analisis SWOT .....	35
2.7. Evaluasi Strategi .....	37
2.8. Kajian Penelitian Terdahulu .....	38
2.9. Kerangka Penelitian .....	40

### **BAB III METODA PENELITIAN**

3.1. Desain Penelitian .....	42
3.2. Metoda Pengumpulan Data .....	43
3.2.1. Jenis dan Sumber Data .....	43
3.2.2. Teknik Pengumpulan Data .....	45
3.3. Instrumen Penelitian .....	45
3.4. Metoda Analisis Data .....	46
3.4.1. Matrix EFE .....	47
3.4.2. Matrix IFE .....	50
3.4.3. Matrix IE .....	52
3.4.4. Matrix Analisis SWOT .....	54
3.4.5. Matrix QSPM .....	56
3.5. Profil Perusahaan .....	59

3.5.1. Visi dan Misi Perusahaan .....	59
3.5.2. Fokus Utama Bisnis Bank BTN Tahun 2021-2025 .....	60
3.5.3. Organisasi Pendukung Bisnis BTN .....	63
3.5.4. Produk KPR BTN .....	64
3.5.5. Proses Penyaluran KPR .....	65
3.5.6. Pencapaian Bisnis KPR BTN .....	66
3.5.7. Strategi Pemasaran Bisnis KPR BTN .....	67

## **BAB IV ANALISIS PEMBAHASAN**

4.1. Analisis Lingkungan Eksternal .....	69
4.1.1. Analisis Lingkungan Makro (PESTEL) .....	70
4.1.2. Analisis <i>Porter's Five Forces Model</i> .....	80
4.1.3. Analisis <i>Key Success Factors</i> .....	88
4.1.3.1. Kesimpulan Analisis <i>Key Success Factors</i> .....	100
4.2. Analisis Faktor Internal .....	100
4.2.1. Identifikasi Sumber Daya Bank BTN .....	100
4.2.1.1. Sumber Daya Manusia .....	101
4.2.1.2. Sumber Daya Finansial .....	101
4.2.1.3. Sumber Daya Jaringan Kantor .....	102
4.2.1.4. Kekuatan Brand Perusahaan .....	103
4.2.2. Pemasaran KPR BTN .....	104
4.2.3. Proses dan Layanan KPR BTN .....	106
4.2.4. Komitmen Managerial .....	107
4.2.5. Jalinan Kemitraan .....	109
4.2.6. Analisis VRIO .....	109

4.3. Analisis SWOT .....	111
4.3.1. Kekuatan ( <i>Strengths</i> ) .....	111
4.3.2. Kelemahan ( <i>Weakness</i> ) .....	111
4.3.3. Peluang ( <i>Opportunities</i> ) .....	112
4.3.4. Ancaman ( <i>Threats</i> ) .....	112
4.4. Formulasi Strategi Peningkatan <i>Market Share</i> KPR BTN .....	113
4.4.1. Identifikasi Matrix IFE dan EFE .....	113
4.4.2. Matrix SWOT .....	119
4.4.3. Matrix QSPM .....	124
 <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan .....	130
5.2. Implikasi .....	134
5.3. Keterbatasan Penelitian .....	135
5.4. Saran .....	135
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>137</b>
 <b>LAMPIRAN - LAMPIRAN .....</b>	<b>141</b>

## DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Segitiga Strategi Perusahaan .....	16
2.2 <i>Porter's Five Forces Model of Competition</i> .....	29
2.3 Kerangka Analisis VRIO .....	33
2.4 Kerangka Penelitian .....	40
3.1 Matrix IE (Internal Eksternal) .....	53
3.2 Struktur Organisasi Bank BTN .....	63
3.3 Alur Proses Penyaluran KPR Bank BTN .....	65
4.1 Jaringan Digital Layanan KPR BTN .....	103
4.2 <i>Voice Of Customer Score</i> Layanan Kredit BTN .....	107
4.3 Matrix <i>Internal External</i> (IE) .....	116

## DAFTAR GRAFIK

1.1 Realisasi Penyaluran Dana FLPP tahun 2022 .....	2
1.2 Pertumbuhan Bisnis KPR dan KPA Bank Umum dan BPR Nasional Tahun 2020- Kwartal I 2023 .....	5
1.3 Pertumbuhan Bisnis KPR dan dan KPA Bank Umum dan BPR Nasional Tahun 2017-2022 .....	7
1.4 <i>Market Share</i> Bisnis KPR Indonesia dari 6 Bank Umum Nasional Tahun 2022 .....	8
1.5 Perbandingan Pertumbuhan Bisnis KPR BTN Dengan Industri.....	10
4.1 Data <i>Market Share</i> KPR BTN Periode Tahun 2023 .....	94
4.2 Kontribusi Realisasi KPR BTN per <i>Tier Developer</i> .....	116

## DAFTAR TABEL

1.1 Penyaluran KPR 6 Bank Umum Nasional 2017-2022 .....	6
1.2 Total <i>Outstanding</i> KPR dan dan KPA Bank Umum dan BPR Nasional Tahun 2017-2022 .....	7
1.3 Persentase <i>Market Share</i> Bisnis KPR Indonesia dari 6 Bank Umum Nasional Tahun 2017-2022 .....	9
1.4 Persentase Pertumbuhan Bisnis KPR Indonesia dari 6 Bank Umum Nasional Tahun 2018-2022 .....	9
2.1 Matrix SWOT .....	36
3.1 Narasumber Utama .....	44
3.2 Matrix EFE .....	47
3.3 Matrix IFE .....	500
3.4 Matrix QSPM .....	57
3.5 Jenis KPR Bank BTN .....	65
3.6 Nilai Penyaluran Produk KPR BTN .....	66
3.7 <i>Tiering Developer</i> Bank BTN .....	67
4.1 Segmentasi Usia Nasabah KPR Non Subsidi Bank BTN .....	75
4.2 <i>Outstanding</i> KPR 6 Bank Umum Nasional (dalam Rp Triliyun) .....	81
4.3 Suku Bunga dan Biaya Proses KPR 6 Bank Umum Nasional Periode Mei Tahun 2024 .....	82
4.4 Kesimpulan Analisis <i>Porter's Five Forces</i> .....	87
4.5 <i>Key Succes Factors</i> Bisnis KPR .....	100
4.6 Demografi Pegawai Bank BTN Periode Tahun 2022-2023 .....	101
4.7 Dana Pihak Ketiga Ritel Bank BTN 2019-2023 .....	102
4.8 Analisis VRIO .....	110

4.9 Matrix <i>Internal Factors Evaluation</i> (IFE) .....	113
4.10 Matrix <i>External Factors Evaluation</i> (EFE) .....	115
4.11 Kualitas Kredit <i>Non Performing Loan</i> .....	118
4.12 Matrix Analisis SWOT .....	120
4.13 Hasil Pengolahan Matrix Analisis QSPM .....	125