

DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Lampiran.....	x
Intisari.....	xii
Abstract.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Pertanyaan.. Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Lingkup Penelitian.....	7
1.7 Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Gambaran Umum Strategi	9
2.2 Manajemen Strategi	10
2.3 Desentralisasi	12
2.4 Pengembangan Organisasi	14
2.5 Kinerja	15
2.6 <i>Cross Selling</i>	19

2.7 Pengertian Bank	22
2.8 Diagram Sebab Akibat	22
2.9 Diagram Pareto	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Metode Penelitian	27
3.2 Tahapan Penelitian	29
3.3 Metode Pengumpulan Data	30
3.4 Metode Analisis Data	30
3.5 Profil Bank Mandiri	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Struktur Organisasi	39
4.2 <i>Cross Sell Ratio</i>	49
4.3 Analisis <i>Fishbone</i>	54
4.4 Analisis <i>The Performance Test</i>	65
BAB V PENUTUP	68
5.1 Simpulan	68
5.2 Implikasi	69
5.3 Keterbatasan	69
5.4 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Key Performance Indicator</i> Bank Mandiri	4
Tabel 3.1 Segmen Nasabah Bank Mandiri	37
Tabel 4.1 Cross Sell Ratio Area Jakarta Tebet Supomo	51
Tabel 4.2 Perhitungan Penyebab Penurunan <i>Cross Sell Ratio</i>	63
Tabel 4.3 <i>Contribution Margin</i> Area JakartaTebet Supomo Pra dan Pasca DNT	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Key Strategic Objectives</i> dalam Corporate Plan Bank Mandiri	3
Gambar 2.1 Proses Penyusunan Strategi	9
Gambar 2.2 Piramida Strategi	11
Gambar 2.3 Diagram Tulang Ikan	24
Gambar 3.1 Skema Kerangka Penelitian	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Region Sebelum DNT	42
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Region Setelah DNT	45
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Area Sebelum DNT	47
Gambar 4.4 Struktur Organisasi Area Setelah DNT	48
Gambar 4.5 Pergerakan <i>Annually Cross Sell Ratio</i> Area.....	52
Gambar 4.6 Pergerakan <i>Annually Cross Sell Ratio</i> seluruh Cabang	53
Gambar 4.7 Diagram Tulang Ikan Kendala Penurunan CSR di Awal DNT	62
Gambar 4.8 Diagram Pareto Penyebab Penurunan CSR di Awal DNT	64
Gambar 4.9 Pergerakan <i>Contribution Margin</i> Area Jakarta Tebet Supomo.....	67

DAFTAR LAMPIRAN

Transkrip Wawancara Bapak Ade Hasballah	75
Transkrip Wawancara Bapak Pikukuh.....	79
Transkrip Wawancara Ibu Fransisca.....	81
Transkrip Wawancara Ibu Hetty Hadiyani.....	83
Transkrip Wawancara Ibu Meindy Prima	85
Transkrip Wawancara Ibu Nurni Aptati	88
Transkrip Wawancara Ibu Farida Quarti	90
<i>Branch Profitability Analysis</i> Area Jakarta Tebet Supomo tahun 2013.....	93
<i>Branch Profitability Analysis</i> Area Jakarta Tebet Supomo tahun 2014.....	94
<i>Branch Profitability Analysis</i> Area Jakarta Tebet Supomo tahun 2015.....	95
<i>Branch Profitability Analysis</i> Area Jakarta Tebet Supomo tahun 2016.....	96
<i>Branch Profitability Analysis</i> Area Jakarta Tebet Supomo tahun 2017.....	97