

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
BAB I PENDAHULUAN	i
1.1 Latar Belakang	1
1.1.1 Fokus Bisnis Bank Mandiri (Persero) Tbk tahun 2017 dan Strategi Bisnis Retail Ready Branch	4
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Pertanyaan Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Batasan Penelitian	9
1.7. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Perbankan.....	11
2.1.2 Fungsi Bank	13
2.1.3 Strategi	14
2.1.4 Penjualan.....	16
2.1.4 <i>Retail Ready Branch</i>	17
2.1.5 Kinerja	20
2.1.6 Target	21
2.2 Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	25
2.2.1 Karakteristik <i>Balanced Scorecard</i>	26
2.2.2 Perspektif di Dalam <i>Balanced Scorecard</i>	29
2.2.3 Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Desain Penelitian	33
3.1.1. Kualitatif	33
3.1.2 Studi Kasus	35
3.1.3 Deskriptif	36

3.2 Populasi dan Sampel	36
3.3 Jenis dan Sumber Data :	37
3.3.1 Data Primer	37
3.3.2 Data Sekunder	37
3.4 Metode Analisis Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	41
4.2. <i>Retail Ready Branch (RRB)</i>	46
4.3. Penentuan Ukuran Kinerja Pencapaian Sasaran	50
4.3 Penetapan Target	56
BAB V KESIMPULAN	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Laba perbankan tahun 2016	1
Gambar 1.2 Laba Bank Mandiri (Persero) Tbk 2010-2016	3
Gambar 1.3 Laba Bank BUMN Tahun 2015-2016.....	3
Gambar 2.1 Model komprehensif manajemen organisasi.....	17
Gambar 2.2 Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	26
Gambar 2.3 Managing Strategy: Four Proses	29
Gambar 2.4 Ukuran Utama Pada Perspektif Pelanggan.....	31
Gambar 4.1 Corporate plan Bank Mandiri.....	45
Gambar 4.2 Konsep <i>retail ready branch</i>	46
Gambar 4.3 Struktur Organisasi <i>Retail Ready Branch</i>	47
Gambar 4.4 Cakupan dalam Implikasi RRB	50
Gambar 4.3 Sasaran-sasaran strategis masing-masing BSC di Bank Mandiri cabang Yogyakarta Sudirman	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Market share DIY & Jateng	5
Tabel 1.2 Realisasi dana dan kredit Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Yogyakarta Sudirman Tahun 2016.....	5
Tabel 2.1 Konsep <i>project retail ready branch</i>	21
Tabel 3.1 Model penyebaran strategi ke dalam empat prespektif BSC	39
Tabel 3.2 Ringkasan metode penelitian	40
Tabel 4.1 Corporate plan Bank Mandiri	45
Tabel 4.2 KPI Sales Representative (SR)	46
Tabel 4.3 Integrasi sales tentang penjualan produk	48
Tabel 4.4 Konsep sales dan service untuk mempertajam sales dan services	49
Tabel 4.5 Bank Mandiri telah beberapa kali melakukan penyelarasan organisasi untuk menyesuaikan visi dan strategi perusahaan	49
Tabel 4.6 <i>Key Performance Indicator</i> Bank Mandiri	56
Tabel 4.7 Pencapaian target 2017	57
Tabel 4.8 Data pencapaian kartu kredit (2016-2017).....	57
Tabel 4.9 <i>Contribution Margin</i> 2017	58
Tabel 4.10 Cross selling Index Sales Representative 2017.....	59
Tabel 4.11 Pencapaian KPI cabang Yogyakarta Sudirman 2017	60
Tabel 4.12 Pencapaian KPI cabang Yogyakarta Sudirman 2016	61
Tabel 4.13 Progres RRB berdasarkan CM sampai dengan Juni 2018	63
Tabel 4.14 Hasil Score Assigment	64