

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Halaman Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Daftar Isi .....	vii
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar.....	xiii
Intisari .....	xiv
Abstract .....	xv

## BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.6 Sistematika Pembahasan .....	6

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Industri Jasa.....	8
2.1.1 Definisi.....	8
2.1.2 Karakteristik.....	8
2.2 Manajemen Strategi ( <i>Strategic Management</i> ) .....	9

2.2.1 Definisi .....	10
2.3 Analisis Eksternal.....	10
2.3.1 Analisis <i>Eksternal Five Forces Framework</i> .....	11
2.4 Analisis SWOT .....	17
2.5 Definisi Layanan Sistem <i>Host to Host</i> .....	19
2.6. Strategi Competitive Advantage Dengan Sistem Informasi .....	19
2.7 Strategi Inovasi <i>E-Banking</i> .....	22
2.7.1 Peran Sistem Informasi Dalam Memberikan Nilai Kepada Pelanggan .....	38
2.8 Strategi Ekspansi E-Banking .....	44
2.9 Faktor-faktor Sukses Dalam E-Banking .....	44

### **BAB III PROFIL PERUSAHAAN**

3.1 Sejarah Perusahaan .....	55
3.1.1 Visi Dan Misi BNI .....	57
3.2 Bagan Struktur Organisasi BNI .....	58
3.3 <i>E-Banking</i> BNI.....	58
3.3.1 BNI <i>Automated Teller Machine</i> (ATM) .....	58
3.3.2. BNI <i>SMS Banking</i> .....	62
3.3.3. BNI <i>Internet Banking</i> .....	63
3.3.4 BNI PhonePlus .....	64
3.3.5. BNI <i>Mobile</i> .....	65
3.4 Profile Transaksi <i>Host to Host E-Banking</i> BNI .....	66
3.4.1 <i>Host to Host E-Banking</i> BNI dari sisi transaksi th 2006....	66

3.4.2 <i>Host to Host E-Banking</i> BNI dari sisi nominal th 2006.....	68
3.4.3 <i>Host to Host E-Banking</i> BNI dari sisi pendapatan th 2006.....	70
3.4.4 <i>Host to Host E-Banking</i> BNI dari sisi transaksi th 2007....	70
3.4.5 <i>Host to Host E-Banking</i> BNI dari sisi nominal th 2007.....	71
3.4.6 <i>Host to Host E-Banking</i> BNI dari sisi pendapatan th 2007.....	73
3.4.7 <i>Host to Host E-Banking</i> BNI dari sisi transaksi th 2008....	74
3.4.8 <i>Host to Host E-Banking</i> BNI dari sisi nominal th 2008.....	75
3.4.9 <i>Host to Host E-Banking</i> BNI dari sisi pendapatan th 2008.....	77
3.5 Perkembangan <i>E-Banking</i> antar Bank BNI, BCA, Mandiri .....	78

#### **BAB IV RANCANGAN PENELITIAN**

4.1 Sifat Penelitian .....	80
4.2 Jenis Penelitian.....	80
4.3 Metode Pengumpulan Data .....	80
4.3.1 Studi Lapangan.....	80
4.4 Metode Analisis Data.....	81

#### **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

5.1 Perbandingan jumlah transaksi, nominal transaksi dan pendapatan <i>host-to-host e-banking</i> BNI antara tahun 2007 hingga 2008.....	83
--	----

5.2 Analisis <i>Benchmarking E-banking</i> BNI terhadap BCA.....	87
5.3 Strategi <i>Kompetitif E-Banking</i> BNI .....	91
5.4 Diskusi .....	97
5.4.1. Analisis <i>Host to Host BNI</i> Berdasarkan Lima Kekuatan dari Michael E. Porter .....	97
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
6.1 Kesimpulan .....	111
6.2 Saran .....	111
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>113</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Matriks SWOT .....	18
Tabel 2.2 Hasil Penelitian King dan Teo .....	21
Tabel 3.1 Transaksi Finansial SMS Banking BNI.....	62
Tabel 3.2 Host to Host E-Banking BNI dari sisi transaksi tahun 2006 .....	67
Tabel 3.3 Host to Host E-Banking BNI dari sisi nominal transaksi tahun 2006.....	68
Tabel 3.4 Host to Host E-Banking BNI dari sisi Pendapatan tahun 2006 .....	69
Tabel 3.5 Host to Host E-Banking BNI dari sisi transaksi tahun 2007 .....	70
Tabel 3.6 Host to Host E-Banking BNI dari sisi nominal transaksi tahun 2007.....	71
Tabel 3.7 Host to Host E-Banking BNI dari sisi Pendapatan tahun 2007 .....	73
Tabel 3.8 Host to Host E-Banking BNI dari sisi transaksi tahun 2008 .....	74
Tabel 3.9 Host to Host E-Banking BNI dari sisi nominal transaksi tahun 2008.....	76
Tabel 3.10 Host to Host E-Banking BNI dari sisi Pendapatan tahun 2008 .....	77
Tabel 5.1 Perbandingan jumlah transaksi, nominal transaksi dan pendapatan e-banking BNI antara tahun 2007 hingga 2008 .....	83
Tabel 5.2 Jumlah Transaksi ATM BNI tahun 2007 .....	86
Tabel 5.3 Indikator <i>benchmarking E-Banking</i> BNI vs BCA .....	88
Tabel 5.4 Penetapan Skala Likert .....	89

Tabel 5.5 Hasil *Benchmarking E-Banking* BNI vs BCA..... 89

Tabel 5.6 Perbandingan jaringan layanan BNI dan BCA antara tahun 2007  
dan 2008..... 94

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Five Force Model .....	16
Gambar 5.1 Analisi Industri dengan Porter's Five Forces .....	110