

## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penellitian.....	8
1.6 Lingkup Penelitian.....	8
1.7 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>11</b>
2.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1 Definisi Industri Jasa dan Lembaga Jasa Keuangan .....	11
2.1.2 Konsep Umum di Industri Perbankan .....	12

2.1.2.1	Pengertian Perbankan.....	12
2.1.2.2	Pengertian Dana Pihak Ketiga .....	13
2.1.3	Lingkungan Bisnis Umum .....	16
2.1.4	Lingkungan Bisnis Industri .....	18
2.1.5	Lingkungan Bisnis Internal .....	21
2.1.5.1	Analisa Lini Bisnis.....	22
2.1.6	<i>Key Success Factors</i> (KSF).....	24
2.1.7	Analisis Lingkungan Eksternal dan Internal Perusahaan....	26
2.1.7.1	Matriks EFE dan IFE .....	26
2.1.7.2	Matriks SWOT .....	28
2.1.8	Formulasi Alternatif Strategi.....	29
2.1.9	Tahapan Pengambilan Keputusan .....	31
2.2	Kerangka Penelitian.....	32
2.3	Model Teoritikal .....	34
<b>BAB III</b>	<b>METODA PENELITIAN.....</b>	<b>36</b>
3.1	Desain Penelitian .....	36
3.2	Metoda Pengumpulan Data .....	37
3.3	Instrumen Penelitian .....	40
3.4	Metoda Analisis Data .....	41
3.5	Profil Kasus .....	44
3.5.1	Sejarah Perusahaan.....	44
3.5.2	Visi, Misi, Nilai dan Budaya Perusahaan.....	47
3.5.3	Produk Tabungan dan Giro .....	49

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
4.1 Deskripsi Data .....	51
4.2 Pembahasan .....	58
4.2.1 Analisa Lingkungan Bisnis Umum .....	58
4.2.1.1 Faktor Ekonomi.....	58
4.2.1.2 Faktor Sosial .....	61
4.2.1.3 Faktor Teknologi.....	62
4.2.1.4 Faktor Lingkungan .....	64
4.2.1.5 Faktor Hukum dan Regulasi.....	65
4.2.1.6 Faktor Politik.....	66
4.2.2 Analisa Lingkungan Bisnis Industri.....	67
4.2.2.1 Ancaman Pendetang Baru .....	67
4.2.2.2 Ancaman Produk Pengganti.....	70
4.2.2.3 Kekuatan Tawar Menawar Pembeli .....	72
4.2.2.4 Kekuatan Tawar Menawar Pemasok.....	73
4.2.2.5 Persaingan Sesama Perusahaan Dalam Industri...	74
4.2.3 Analisa Lingkungan Internal Perusahaan.....	76
4.2.3.1 Kinerja Perusahaan.....	76
4.2.3.2 <i>Customer Base</i> .....	78
4.2.3.3 Modal Perusahaan .....	81
4.2.4 Analisis <i>Value Chain</i> .....	82
4.2.4.1 Aktivitas Utama .....	82
4.2.4.1.1 <i>Inbound Logistics</i> .....	82

4.2.4.1.2	<i>Operations</i> .....	84
4.2.4.1.3	<i>Outbond Logistics</i> .....	85
4.2.4.1.4	<i>Marketing and Sales</i> .....	86
4.3.4.1.5	<i>Service</i> .....	88
4.2.4.2	Aktivitas Pendukung .....	89
4.2.4.2.1	Infrastruktur.....	89
4.2.4.2.2	Sumber Daya Manusia .....	91
4.2.4.2.3	Teknologi .....	93
4.2.4.2.4	Proses Pengadaan .....	95
4.2.5	Key Success Factors (KSF).....	96
4.2.5.1	Teknologi Informasi.....	97
4.2.5.2	Kualitas Layanan.....	97
4.2.5.3	Produk Perbankan .....	98
4.2.5.4	Jaringan Kantor Cabang.....	98
4.2.5.5	Reputasi Bank .....	99
4.2.6	Analisa Lingkungan Eksternal dan Internal Perusahaan.....	99
4.2.6.1	Kekuatan .....	100
4.2.6.2	Kelemahan.....	101
4.2.6.3	Peluang.....	103
4.2.6.4	Ancaman .....	104
4.2.6.5	Analisis Matriks IFE dan EFE .....	105
4.2.6.6	Analisis Matriks SWOT.....	109
4.2.7	Formulasi Alternatif Strategi.....	111

4.2.8 Tahapan Pengambilan Keputusan .....	112
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>118</b>
5.1 Simpulan .....	118
5.2 Implikasi .....	121
5.3 Keterbatasan .....	122
5.4 Saran .....	123
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>125</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>128</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Komponen Lingkungan Makro Perusahaan .....	16
Gambar 2.2	Framework Porter's Five Forces .....	19
Gambar 2.3	Michael Porter's Value Chain .....	24
Gambar 2.4	Matriks Internal – Eksternal .....	28
Gambar 2.5	Grand Strategy Matrix .....	30
Gambar 2.6	Kerangka Penelitian.....	33
Gambar 4.1	Matriks Internal – Eksternal .....	108
Gambar 4.2	Matriks Grand Strategy Perusahaan .....	111

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Laporan Pencapaian Dana Pihak Ketiga Tahun 2013 - 2017 .....	4
Tabel 1.2	Posisi Dana Pihak Ketiga Beberapa Perbankan Tahun 2017 .....	6
Tabel 2.1	Analisa Matriks Grand Strategy .....	29
Tabel 2.2	Matriks QSPM .....	32
Tabel 2.3	Konsep dan Indikator .....	34
Tabel 2.4	Lanjutan .....	35
Tabel 3.1	Metode Pengumpulan Data .....	39
Tabel 3.2	Lanjutan .....	40
Tabel 3.3	Instrumen Penelitian Berdasarkan Metoda Pengumpulan Data .	41
Tabel 3.4	Produk Tabngan dan Giro Bank BTN .....	50
Tabel 4.1	Deskripsi Data Penelitian Lingkungan Eksternal dan Internal Perusahaan .....	51
Tabel 4.2	Ketentuan BI Rate Bank Indonesia .....	59
Tabel 4.3	Perubahan Suku Bunga LPS .....	60
Tabel 4.4	Proyeksi Penduduk Indonesia 2010 – 2035 .....	61
Tabel 4.5	Jumlah Kartu dan Transaksi Uang Elektronik di Indonesia Tahun 2011 – 2017 .....	63
Tabel 4.6	Jumlah Bank dan Jumlah Kantor Bank di Indonesia Tahun 2013 – 2017 .....	68
Tabel 4.7	Rekapitulasi Perdagangan Obligasi Tahun 2014 – 2018 .....	70
Tabel 4.8	Kinerja Reksadana Tahun 2014 -2018 .....	71

Tabel 4.9	Suku Bunga Rata-rata DPK Bank Umum Periode Agustus 2018	73
Tabel 4.10	Kinerja Bank BTN Tahun 2017.....	77
Tabel 4.11	Perolehan Tabungan Per Produk Tahun 2015 – 2017 .....	78
Tabel 4.12	Perolehan Giro dan Deposito Tahun 2015 – 2017 .....	79
Tabel 4.13	Jumlah Jaringan Kantor Bank BTN Tahun 2013 – 2017 .....	90
Tabel 4.14	Komposisi Pegawai Berdasarkan Level Organisasi Tahun 2015 – 2017 .....	91
Tabel 4.15	Hasil Perhitungan Faktor-faktor Internal (Matriks IFE).....	106
Tabel 4.16	Hasil Perhitungan Faktor-faktor Eksternal (Matriks EFE).....	107
Tabel 4.17	Rumusan Kombinasi Strategi Matriks SWOT .....	109
Tabel 4.18	Kombinasi Strategic Matriks SWOT.....	110
Tabel 4.19	Matriks QSPM.....	114
Tabel 4.20	Lanjutan .....	115

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Formulir Pertanyaan dan Kuesioner Penelitian .....	128
Lampiran II	Transkrip Wawancara Dengan Narasumber .....	137
Lampiran III	Hasil Rating dan Bobot Faktor Internal Perusahaan .....	148
Lampiran IV	Hasil Rating dan Bobot Faktor Eksternal Perusahaan .....	149