

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	10
1.3. Pertanyaan Penelitian	12
1.4. Tujuan Penelitian	12
1.5. Manfaat Penelitian	13
1.6. Lingkup Penelitian	13
1.7. Sistematika Penulisan	13
BAB II LANDASAN TEORI	15

2.1. Definisi Strategi	15
2.2. Keunggulan Kompetitif.....	18
2.3. Rantai Nilai Porter	18
2.4. Sumber daya dan Kapabilitas Perusahaan	26
2.5. Blok Bangunan Keunggulan Kompetitif.....	28
2.6. Konsep Perbankan.....	30
2.7. Kajian Penelitian Terdahulu.....	32
2.8. Kerangka Penelitian	36
BAB III METODE PENELITIAN DAN PROFIL PERUSAHAAN.....	38
3.1. Desain Penelitian.....	38
3.2. Aspek Penelitian	39
3.3. Sampel Penelitian.....	40
3.4. Metode Pengumpulan Data	41
3.5. Metoda Analisis Data	43
3.6. Profil Perusahaan	46
3.6.1. Sejarah Singkat Perusahaan	46
3.6.2. Visi dan Nilai Utama Perusahaan	49
3.6.3. Struktur Organisasi Perusahaan	51
3.6.4. Produk dan Layanan	52
3.6.5. Jaringan Layanan	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59

4.1. Analisis Rantai Nilai (<i>Value Chain</i>) Porter Modifikasi	60
4.1.1 <i>Research & Development</i>	60
4.1.2 <i>Marketing & Sales</i>	64
4.1.3 <i>Customer Service</i>	67
4.1.4 <i>Information Systems</i>	69
4.1.5 <i>Human Resources</i>	70
4.1.6 <i>Company Infrastructure</i>	72
4.2. Analisis Keunggulan Kompetitif Atas Rantai Nilai Perusahaan	74
4.2.1 <i>Research & Development</i>	75
4.2.2 <i>Marketing & Sales</i>	77
4.2.3 <i>Customer Service</i>	82
4.2.4 <i>Information Systems</i>	85
4.3. Analisis Kinerja Perusahaan Dibandingkan Dengan Kinerja Industri dan Bank Pesaing	88
4.4. Penggunaan Rantai Nilai Untuk Mendorong Peningkatan Keunggulan Kompetitif Bank Permata.....	93
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	99
5.1 Simpulan	99
5.2 Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA.....	104
LAMPIRAN	107

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga Industri Bank	5
Tabel 1.2	Neraca Bank Permata dan komposisi Neraca per 31 Desember 2016	6
Tabel 1.3	Komponen Laporan Laba Rugi Bank Permata per 31 Desember 2016	7
Tabel 2.1	Matrik Strategi Bisnis	34
Tabel 2.2	Ikhtisar Penelitian Sebelumnya.....	35-36
Tabel 3.1	Penawaran Umum Terbatas Perusahaan	46
Tabel 3.2	Anak Perusahaan dan Perusahaan Terafiliasi	34
Tabel 4.1	Proses Pembukaan Rekening Tabungan/Giro di cabang Bank Permata.....	63-64
Tabel 4.2	Biaya Investasi Teknologi dan Sistem Informasi Perusahaan	67
Tabel 4.3	Tingkat <i>voluntary attrition</i> 2016-2017	69
Tabel 4.4	Penawaran Umum Terbatas Bank Permata 2010 - 2017	72
Tabel 4.5	Ringkasan Kinerja Keuangan Perusahaan dan Industri Bank BUKU 3 ..	87
Tabel 4.6	Ringkasan Kinerja Keuangan Perusahaan dan Bank Pesaing.....	89
Tabel 4.7	Biaya Promosi Perusahaan dan Bank Pesaing	90
Tabel 4.8	Penggunaan Dana Murah Oleh Pemegang Saham/Pihak Terkait	91
Tabel 4.9	Ringkasan Neraca Astra 2017-2016	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rekapitulasi Bank Umum per 31 Desember 2017	2
Gambar 1.2 Konsentrasi Kredit dan Dana Pihak Ketiga pada Industri Perbankan Indonesia	2
Gambar 1.3 Komposisi Dana Pihak Ketiga dan Rata-rata Suku Bunga Dana Pihak Ketiga Rupiah di Industri Perbankan	8
Gambar 1.4 Perbandingan Struktur Sumber Dana Bank Permata dan Industri	9
Gambar 2.1 Rantai Nilai Versi Awal (Porter)	19
Gambar 2.2 Konsep Rantai Nilai Modifikasi	23
Gambar 2.3 <i>Building Block of Competitive Advantage</i>	28
Gambar 3.1 Rantai Nilai Porter Modifikasi	42
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Bank Permata	49
Gambar 4.1 Penggunaan Permata Debitcard untuk Transaksi e-Commerce	63
Gambar 4.2 Proses Penanganan Pengaduan Nasabah	66
Gambar 4.3 Komposisi Karyawan Bank Permata Berdasarkan Usia	69
Gambar 4.4 Pertumbuhan Dana Murah Pihak Terkait Terhadap Total Dana Murah	71
Gambar 4.5 Tampilan Dari Permata MobileX	75
Gambar 4.6 Promosi Bersama Perusahaan Dengan Grup Astra	76
Gambar 4.7 Perbandingan Jumlah Biaya Promosi Dengan Total Dana Murah Bank Permata	77
Gambar 4.8 Penghargaan Atas Inovasi Pada Layanan Datang Ke Cabang (<i>Walk-in Channel</i>)	79

Gambar 4.9 Rata-rata Jam Pelatihan Pegawai Perusahaan	82
Gambar 4.10 Rantai Nilai Produk Dana Murah Bank Permata	85
Gambar 4.11 Blok Bangunan Keunggulan Kompetitif Produk Dana Murah Bank Permata	86
Gambar 4.12 Struktur Kelompok Usaha Astra	93