



DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar.....	ix
Intisari	x
Abstract.....	xi

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Metodologi Penelitian.....	4
1.5.1 Jenis Penelitian Yang Digunakan.....	4
1.5.2 Variabel Analisis.....	4
1.5.3 Instrumen Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan Laporan.....	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Konsep Strategi.....	7
2.2 Analisis Lingkungan Eksternal.....	9
2.2.1 Faktor Politik dan Hukum.....	9
2.2.2 Faktor Ekonomi.....	10
2.2.3 Faktor Sosial dan Budaya.....	10
2.2.4 Faktor Teknologi.....	11
2.3 Analisis Lingkungan Industri.....	11



2.4 Top of Mind Awareness.....	15
2.5 Net Promotore Score.....	15
2.6 Analisis Industry Life Cycle.....	16
2.7 Analisis Internal.....	20
2.8 Tipologi Strategi Miles & Snow.....	21
BAB III PROFIL OBYEK PENELITIAN.....	25
3.1 Sejarah dan Perkembangan PT Astra Internasional Tbk.....	25
3.2 Sejarah dan Perkembangan General Electric.....	27
3.3 Sejarah dan Perkembangan Astra Credit Companies.....	29
3.3.1 Logo Perusahaan ACC.....	32
3.3.2 Visi, Misi dan Value Perusahaan ACC.....	32
BAB IV ANALISIS PERUSAHAAN.....	34
4.1 Analisis Lingkungan Eksternal – PEST.....	34
4.1.1 Politik dan Hukum.....	34
4.1.2 Kondisi Ekonomi.....	39
4.1.3 Faktor Sosial dan Budaya.....	42
4.1.4 Perkembangan Teknologi.....	44
4.2 Analisis Lingkungan Industri.....	47
4.2.1 Analisis Five Force.....	47
4.2.2 Top of Mind Awareness.....	57
4.2.3 Net Promotore Score.....	59
4.2.4 Industry Life Cycle.....	61
4.3 Analisis Lingkungan Internal.....	63
4.4 Analisis Strategi Astra Credit Companies Saat Ini.....	86
4.4.1 Permasalahan Entrepreneurial.....	87
4.4.2 Permasalahan Administrative.....	90
4.5 Uraian Strategi Bersaing Alternatif Melalui Pendekatan Tipologi Miles dan Snow.....	91



BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	95
5.1 Kesimpulan.....	95
5.2 Rekomendasi.....	96
 Daftar Pustaka.....	 97



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Manajemen Strategis.....	8
Gambar 2.2 The Five Force Model by Michael Porter.....	12
Gambar 2.3 Skala Net Promotore Score.....	16
Gambar 2.4 Industry Life Cycle.....	17
Gambar 2.5 Model Analisis Value Chain.....	21
Gambar 3.1 Logo Astra Internasional.....	27
Gambar 3.2 Struktur Kepemilikan Saham Astra Credit Companies.....	31
Gambar 3.3 Logo Astra Credit Companies.....	32
Gambar 4.1 Grafik Tingkat Inflasi 2009-2010.....	40
Gambar 4.2 Grafik Suku Bunga BI 2009-2010.....	41
Gambar 4.3 Grafik Top of Mind End-User Astra Credit Companies 2009.....	57
Gambar 4.4 Grafik Top of Mind Dealer Astra Credit Companies 2009.....	58
Gambar 4.5 Grafik Nilai Net Promotore Score End-User Tahun 2009.....	59
Gambar 4.6 Grafik Nilai Net Promotore Score Dealer Tahun 2009.....	60
Gambar 4.7 Kantor Cabang Astra Credit Companies di Indonesia.....	64
Gambar 4.8 Grafik Market Share Astra Credit Companies.....	66
Gambar 4.9 Grafik Portfolio Unit Pembiayaan Berdasar Brand.....	67
Gambar 4.10 Organisasi Marketing & Sales Astra Credit Companies.....	68
Gambar 4.11 Organisasi Operational Astra Credit Companies.....	71
Gambar 4.12 Grafik First Five Payment Default >7 Days.....	73
Gambar 4.13 Grafik Balance >30 Days.....	74
Gambar 4.14 Grafik Amount Write Off.....	75
Gambar 4.15 Kerangka Dasar ACC Human Resources System.....	81
Gambar 4.16 Arsitektur IT System di Astra Credit Companies.....	83
Gambar 4.17 Organisasi IT Astra Credit Companies.....	84



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Strategi keunggulan bersaing pada financial service industry :: Studi kasus Astra Credit Companies
SATRYO, Firmando, Amin Wibowo, M.B.A., Ph.D

Universitas Gadjah Mada, 2010 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Industry Key Player.....	56
Tabel 4.2 Perkembangan Market Industri Automotive Indonesia.....	62