

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Halaman Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Lampiran.....	x
Intisari.....	xi
Abstract.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Sistematika Pembahasan.....	6
BAB II. LANDASAN TEORI.....	8
2.1. Pengertian Strategi.....	8
2.2. Proses Manajemen Strategik.....	11
2.3. Strategi Bersaing.....	15
2.4. Analisis Lingkungan Internal.....	19
2.5. Analisis Model Lima Kekuatan Bersaing.....	21



2.6.	Langkah Strategis Pesaing.....	29
2.7.	Key Success Factor.....	31
2.8.	Analisis SWOT.....	32
2.9.	Evaluasi Strategi.....	34
BAB III. METODE PENELITIAN.....		37
3.1.	Metode Penelitian.....	37
3.2.	Metode Pengumpulan Data.....	37
3.3.	Metode Analisis Data.....	38
3.4.	Kerangka Analisis.....	39
BAB IV. ANALISIS DAN FORMULASI.....		42
4.1.	Analisis Eksternal.....	42
4.1.1.	Analisis Makro.....	42
1.	Politik dan Kebijakan Pemerintah.....	42
2.	Perekonomian.....	45
3.	Sosial Budaya.....	46
4.	Teknologi.....	47
4.1.2.	Peluang dan Ancaman.....	50
4.1.3.	Analisis Persaingan Industri.....	52
1.	Analisis Kekuatan Pelanggan.....	52
2.	Analisis Kekuatan Pemasok.....	54
3.	Analisis Intensitas Persaingan.....	55
4.	Analisis Ancaman Pendetang Baru.....	57
5.	Analisis Ancaman Produk Substitusi.....	57
4.1.4.	Faktor Kunci Sukses persaingan Industri Consumer Finance.....	59

4.2. Analisis Internal.....	60
4.2.1. Kebijakan Strategik Bank Mandiri.....	60
4.2.2. Kinerja Perbankan.....	62
4.4.3.Perkembangan Operasional Layanan Perbankan Bank Mandiri....	63
1. Sumber Daya Manusia (SDM) Bank Mandiri.....	63
2. Layanan ATM.....	64
3. Cabang.....	65
4.2.4. Kekuatan dan Kelemahan.....	66
4.3. Formulasi Strategik.....	67
4.3.1 Matriks SWOT.....	67
4.3.2 Posisi Strategi Berdasar Matriks TOWS.....	68
1. Matriks EFE.....	69
2. Matriks IFE.....	71
3. Matriks TOWS.....	73
4.4. Strategi Consumer Finance Bank Mandiri Tahun 2010 – 2012.....	74
BAB. V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	77
5.1.Kesimpulan.....	77
5.2. Rekomendasi.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN	