



Lembar Judul	i
Lembar Pengesahan Thesis	ii
Lembar Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Intisari	xi
Abstract	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Metodologi Penelitian	8
1.6 Metode Analisis	9
1.7 Kerangka Analisis	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Strategi	13
2.2 Pengertian Strategi Perusahaan	14
2.3 Pengertian Manajemen Strategi	15
2.4 Tahapan Manajemen Strategi	18
2.4.1 Formulasi Strategi	18
2.4.2 Implementasi Strategi	20
2.4.3 Evaluasi Strategi	21
2.5 Perencanaan Strategik	21
2.6 Strategi Bersaing Generik Porter	22
2.6.1 Strategi Kepemimpinan Biaya	23
2.6.2 Strategi Diferensiasi	23



	24
2.7. Alat Analisis Perencanaan Strategik.....	25
2.7.1 Analisis Eksternal.....	25
2.7.2 Analisis Internal.....	30
2.8 Perumusan Strategi.....	30
2.9 Inovasi.....	32

BAB III GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

3.1. Gambaran Umum BNI.....	35
3.2. BNI Card Center.....	40
3.2.1 Sejarah.....	40
3.2.2 Kebijakan Strategik.....	41
3.2.3 Layanan.....	41
3.2.4 Prestasi.....	42
3.2.5 Produk.....	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Profil Nasabah Kartu Kredit Premium.....	51
4.1.1. Jumlah Nasabah Kartu Kredit BNI Premium.....	51
4.1.2. Pendidikan Terakhir.....	53
4.1.3. Pengeluaran.....	55
4.1.4. Jenis Pekerjaan.....	57
4.2. Analisis dan Pembahasan.....	59
4.2.1. Analisis Makro.....	59
4.2.2. Analisis Persaingan Industri.....	69
4.3. Kesimpulan Analisis Makro.....	72
4.3.1. Peluang dan Ancaman	72
4.3.2. Faktor Pendorong dan Penghambat.....	73
4.3.3. Daya Tarik Industri Kartu Kredit.....	74
4.3.4. Faktor Kunci Sukses Bersaing.....	74
4.4. Analisis Daya Saing Kartu Kredit BNI Premium.....	75
4.4.1. Kekuatan.....	76
4.4.2. Kelemahan	76



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Perumusan Strategi Bersaing Kartu Kredit BNI Premium Untuk Menjadi Market Leader di Tahun 2013
SANTIKA, Firman Joga, Dr. Harsono, M.Sc

Universitas Gadjah Mada 30261 Depur dan Ular/Deposita subnasabah Kartu Kredit

	BNI Premium.....	77
4.6.	Formulasi Strategi Bersaing.....	82
4.6.1.	Sasaran Strategi Kartu Kredit BNI Premium	82
4.6.2.	Matrix SWOT.....	82
4.7.	Strategi Bersaing Kartu Kredit BNI Premium	83
4.7.1.	Strategi Peningkatan Jumlah Nasabah Baru Kartu Kredit BNI Premium.....	85
4.7.2.	Peningkatan Kualitas Layanan.....	86
4.7.3.	Peningkatan Penggunaan Teknologi Kartu Kredit BNI Premium.....	88
4.7.4.	Peningkatan dan Pengembangan Fitur/produk Baru.....	90
4.7.5.	Perluasan Jaringan dan Kerjasama dengan Pihak Ketiga.....	91
4.7.6.	Tahapan Pelaksanaan Strategi.....	91
4.7.7.	Usulan Rencana Implementasi.....	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	94
5.2.	Saran	95
DAFTAR PUSTAKA		97



DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1	Proyeksi Pertumbuhan Kartu Kredit BNI.....	1
Tabel 2	Rata-rata Profitabilitas Kartu Kredit BNI.....	6
Tabel 3	Komposisi Kartu Kredit Referensi Managemen.....	52
Tabel 4	Tingkat Pendidikan Pemegang Kartu.....	55
Tabel 5	Jenis Pekerjaan Pemegang Kartu Kredit BNI.....	58
Tabel 6	Inovasi Konsep Telesales Premium.....	62
Tabel 7	Pertumbuhan ekonomi 2008-2011.....	65
Tabel 8	CPM.....	75
Tabel 9	Area Improvement.....	78
Tabel 10	Inovasi Layanan Nasabah Premium.....	79
Tabel 11	Matrix SWOT.....	83
Tabel 12	Komposisi Kartu Kredit Premium Berdasarkan Segmen.....	84
Tabel 13	Action Plan Pelaksanaan Strategi.....	92



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1	Pertumbuhan Kartu Kredit BNI' 3
Gambar 2	Rata-rata Tiket Size Kartu Kredit BNI..... 5
Gambar 3	Rata-rata Sales Volume Kartu Kredit BNI..... 5
Gambar 4	Rata-rata Tagihan Kartu Kredit BNI..... 6
Gambar 5	Kerangka analisis..... 11
Gambar 6	Strategi Bersaing Generik Porter 23
Gambar 7	Lima Kekuatan Persaingan Industry..... 30
Gambar 8	Produk Mapping Kartu Kredit BNI..... 44
Gambar 9	Kartu Kredit BNI MasterCard..... 45
Gambar 10	Kartu Kredit BNI Visa..... 45
Gambar 11	Kartu Kredit BNI Visa Platinum..... 46
Gambar 12	Jenis Kartu kredit BNI Lifetsyle World Cup..... 47
Gambar 13	Kartu Kredit BNI Affinity..... 49
Gambar 14	Kartu Kredit BNI Co-branding..... 50
Gambar 15	Komposisi Kartu Kredit BNI..... 51
Gambar 16	Tingkat Pendidikan Pemegang Kartu Kredit BNI..... 54
Gambar 17	Rata-rata Pengeluaran Pemegang Kartu Kredit 56
Gambar 18	Proyeksi Komposisi Kartu Kredit BNI..... 56
Gambar 19	Kondisi Eksisting Proses Aplikasi..... 63
Gambar 20	Kondisi Proses Aplikasi Dengan Inovasi..... 64
Gambar 21	Kontribusi Sales Volume By Card Type per June 2011..... 67
Gambar 22	Jumlah Kartu Kredit 4 Issuer..... 69
Gambar 23	Tingkat Kepuasan Nasabah..... 77
Gambar 24	Indeks Kepuasan Nasabah 2003-2007..... 78
Gambar 25	Perbandingan Indeks Kepuasan dan Loyalitas Nasabah 2003- 2007..... 81
Gambar 26	Strategi Pemasaran Kartu Kredit BNI Premium..... 85
Gambar 27	Touch Point Peningkatan Kualitas Layanan..... 86
Gambar 28	Ilustrasi Program Mobile Advertising 90