

Daftar Isi

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Lembar Pengesahan	ii
Pernyataan Keaslian Karya Tulis Tesis	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	ix
Intisari	x
<i>Abstract</i>	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.6 Lingkup Penelitian	9
1.7 Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 <i>Resource Based View (RBV)</i>	12
2.1.2 <i>Analisis Rantai Nilai (Value Chain)</i>	15
2.1.3 <i>Analisis Valuable, Rare, Imitable, Organized (VRIO)</i>	20
2.1.4 <i>Key Success Factor (KSF)</i>	21
2.1.5 Manajemen Risiko	23
2.1.5.1 Risiko Fraud	23
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	24
2.3 Rerangka Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Desain Penelitian	27
3.2 Metode Pengumpulan Data	27

3.3	Instrumen Penelitian	29
3.4	Metode Analisis Data.....	32
3.5	Profil Perusahaan	33
3.5.1	Visi, Misi dan <i>Values</i> PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	37
3.5.2	Penghargaan Bank Mandiri.....	38
4.1	Analisis Rantai Nilai (<i>Value Chain</i>)	39
4.1.1	Analisis Rantai Nilai pada Aktivitas Utama	40
4.1.1.1	<i>Service Design</i>	41
4.1.1.2	<i>Knowledge Management</i>	43
4.1.1.3	<i>Delivery System</i>	45
4.1.1.4	<i>Moment of Truth</i>	46
4.1.1.5	<i>Service Competition</i>	48
4.1.2	Analisis Rantai Nilai pada Aktivitas Pendukung.....	50
4.1.2.1	<i>People</i>	50
4.1.2.2	<i>Process Information</i>	53
4.1.2.3	<i>Physical Aspect</i>	56
4.1.2.4	<i>Punctuality & Reliability</i>	57
4.2	Analisis Pembahasan <i>Valuable, Rare, Imitable, and Organized</i> (VRIO).....	58
BAB V	SIMPULAN	73
5.1	Simpulan	73
5.2	Implikasi	74
5.3	Keterbatasan.....	74
5.4	Saran	75
	Daftar Pustaka.....	77

Daftar Tabel

Tabel 1. 1 Volume Transaksi Per Produk	4
Tabel 1. 2 Jumlah Transaksi Per Produk.....	4
Tabel 1. 3 User Register.....	5
Tabel 4. 1 Kaitan Sumber Daya dan Kapabilitas <i>Service Design</i> dan Aspek <i>Key Success Factor</i>	43
Tabel 4. 2 Kaitan Sumber Daya dan Kapabilitas Knowledge Management dan Aspek Key Success Factor.....	44
Tabel 4. 3 Kaitan Sumber Daya dan Kapabilitas Delivery sistem dan Aspek Key Success Factor	46
Tabel 4. 4 Kaitan Sumber Daya dan Kapabilitas Moment of Truth dan Aspek Key Success Factor.....	48
Tabel 4. 5 Kaitan Sumber Daya dan Kapabilitas Service Competition dan Aspek Key Success	49
Tabel 4. 6 Kaitan Sumber Daya dan Kapabilitas People dan Aspek Key Success Factor	53
Tabel 4. 7 Kaitan Sumber Daya dan Kapabilitas Process Information dan Aspek Key Success	55
Tabel 4. 8 Kaitan Sumber Daya dan Kapabilitas Physical Aspect dan Aspek Key Success Factor	57
Tabel 4. 9 Kaitan Sumber Daya dan Kapabilitas Punctuality & Reliability dan Aspek Key Success Factor.....	58
Tabel 4. 10 Analisis Sumber Daya dan Kapabilitas berdasarkan VRIO Framework	59

Daftar Gambar

Gambar 1. 1 Metode pembayaran usia dewasa	2
Gambar 1. 2 McKisey Global Payment Map.....	3
Gambar 1. 3 Kompetensi Inti pada perusahaan jasa finansial	6
Gambar 2. 1 Resources Based View Key Points.	14
Gambar 2. 2 Company Value Chain.....	17
Gambar 2. 3 Service Company Value Chain.....	19
Gambar 4. 1 Siklus Pengembangan Produk (Kiri) dan Pengelolaan Fraud (Kanan)...	40
Gambar 4. 2 Employee Life Cycle	51