

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Halaman Pengesahan	i
Pernyataan Keaslian Karya Tulis	ii
Kata Pengantar.	iii
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Lampiran.....	x
Intisari.....	xi
<i>Abstract</i>	xii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.6 Lingkup Penelitian.....	11
1.7 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II. LANDASAN TEORI.....	15
2.1 Lingkungan Makro.....	15
2.1.1 Faktor Politik.....	16
2.1.2 Faktor Ekonomi.....	16
2.1.3 Faktor Sosial.....	17
2.1.4 Faktor Teknologi.....	18
2.1.5 Faktor <i>Environment</i>	18
2.1.6 Faktor <i>Legal/Hukum</i>	19
2.2 Lingkungan Industri (<i>Porter Five Forces</i>)	20
2.2.1 Ancaman Pendetang Baru (<i>Threat of New Entrants</i>)	21
2.2.2 Persaingan Antar Kompetitor (<i>Rivalry Among Existing Competitors</i>)	21
2.2.3 Ancaman Produk Pengganti (<i>Threat of Substitute Products or Services</i>)	22
2.2.4 Kekuatan Tawar Pemasok (<i>Bargaining Power of Suppliers</i>)	22
2.2.5 Kekuatan Tawar Pembeli (<i>Bargaining Power of Buyers</i>)	22

2.3	Analisis VRIN.....	23
2.4	Analisis SWOT.....	27
2.4.1	Strengths.....	27
2.4.2	Weaknesses.....	27
2.4.3	Opportunities.....	27
2.4.4	Threats.....	27
2.5	Kerangka Penelitian.....	31
BAB III.	METODA PENELITIAN.....	32
3.1	Metoda Penelitian.....	32
3.2	Subyek dan Obyek Penelitian.....	33
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	34
3.4	Metode Analisis.....	35
BAB IV.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1	Deskripsi Objek penelitian.....	37
4.1.1	Sejarah dan Gambaran Umum Perusahaan.....	37
4.1.2	Budaya Perusahaan.....	39
4.1.3	Rencana Strategis.....	41
4.1.4	Jaringan Kantor Cabang.....	45
4.1.5	Kantor Wilayah III Surabaya.....	48
4.1.6	Perkembangan Kantor Kas.....	51
4.2	Analisis PESTEL.....	53
4.2.1	Faktor Politik.....	53
4.2.2	Faktor Ekonomi.....	57
4.2.3	Faktor Sosial.....	62
4.2.4	Faktor Teknologi.....	65
4.2.5	Faktor <i>Environment</i>	70
4.2.6	Faktor <i>Legal/Hukum</i>	76
4.3	Analisis <i>Porter's Five Forces Model</i>	80
4.3.1	Ancaman Pendatang Baru (<i>Threat of New Entrants</i>)	81
4.3.2	Kekuatan Tawar Pembeli (<i>Bargaining Power of Buyers</i>) ...	84
4.3.3	Kekuatan Tawar Pemasok (<i>Bargaining Power of Suppliers</i>)	86
4.3.4	Ancaman Produk Pengganti (<i>Threat of Substitute Products or Services</i>)	88
4.3.5	Persaingan Antar Kompetitor (<i>Rivalry Among Existing Competitors</i>)	89
4.4	Analisis VRIN.....	90
4.5	Analisis SWOT.....	96
4.5.1	<i>Strengths</i>	96
4.5.2	<i>Weaknesses</i>	98
4.5.3	<i>Opportunities</i>	99
4.5.4	<i>Threats</i>	101
4.6	Strategi Pembukaan Cabang Baru.....	102
4.6.1	Analisis PESTEL.....	102

4.6.2	<i>Analisis Porter's Five Forces Model</i>	104
4.6.3	<i>Competitive Advantage</i> BCA berdasarkan analisis VRIN.....	105
4.6.4	Strategi pembukaan cabang baru dengan analisis SWOT.....	106
4.6.5	Efektivitas Strategi Pembukaan Cabang Baru.....	108
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....		111
5.1	Kesimpulan.....	111
5.2	Keterbatasan.....	113
5.3	Saran.....	113
Daftar Pustaka.....		115

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Jaringan Kantor Cabang BCA.....	47
Tabel 4.2	Jaringan Kantor Cabang Wilayah III Surabaya.....	48
Tabel 4.3	Jaringan Kantor Kas Wilayah III Surabaya.....	49
Tabel 4.4	<i>Market Share</i> DPK Kantor Cabang Kantor Wilayah III Surabaya.....	50
Tabel 4.5	<i>Market Share</i> Pinjaman Kantor Cabang Kantor Wilayah III Surabaya.....	51
Tabel 4.6	Indonesia <i>Economic Outlook</i>	58
Tabel 4.7	<i>Investment Grade Rating</i> Indonesia.....	58
Tabel 4.8	Suku Bunga Dasar Kredit Rupiah.....	85
Tabel 4.9	Perbandingan Suku Bunga Produk Tabungan dan Deposito....	87
Tabel 4.10	Analisis VRIN.....	91
Tabel 4.11	<i>Competitive Advantage</i> BCA.....	94
Tabel 4.12	Hasil Survei <i>Customer Engagement</i> 2018.....	96
Tabel 4.13	Tabel Analisis SWOT.....	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Frekuensi Transaksi Nasabah.....	8
Gambar 1.2	Komposisi Kategori Transaksi Nasabah Berdasarkan Umur...	9
Gambar 1.3	Komposisi Aktiva dan DPK Cabang BCA Per Kota 2018	12
Gambar 1.4	Pertumbuhan Jaringan Cabang BCA Per Wilayah 2013 – 2018.....	12
Gambar 2.1	Kerangka PESTEL.....	15
Gambar 2.2	Bagan Analisis VRIN.....	26
Gambar 2.3	Matrik SWOT.....	29
Gambar 2.4	Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 4.1	Distribusi Nasabah Berdasarkan Usia.....	50
Gambar 4.2	Perkembangan Kantor Kas.....	52
Gambar 4.3	DPK dan Jumlah Transaksi Kantor Kas Dibandingkan Dengan Rata-rata Nasional.....	53
Gambar 4.4	Perkembangan Nilai Tukar IDR/USD Ketika Pemilu.....	55
Gambar 4.5	Perkembangan Kredit dan DPK.....	56
Gambar 4.6	DPK dan Pinjaman BCA Kanwil III Surabaya.....	56
Gambar 4.7	Pertumbuhan PDRB Jatim dan PDB Nasional.....	60
Gambar 4.8	Pertumbuhan Ekonomi Jawa Timur.....	61
Gambar 4.9	Pertumbuhan DPK Bank Umum dan BCA.....	62
Gambar 4.10	Infografis Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan.....	63
Gambar 4.12	Pertumbuhan Cabang BCA.....	65
Gambar 4.11	Pengguna Internet Berdasar Wilayah.....	66
Gambar 4.13	Layanan Yang Diakses Oleh Pengguna Internet.....	67
Gambar 4.14	Keamanan Internet.....	68
Gambar 4.15	Demografi Nasabah BCA Kanwil III Surabaya.....	69
Gambar 4.16	Jumlah Nasabah Yang Bertransaksi di <i>E-channel</i> dan <i>Teller Counter</i>	70
Gambar 4.17	Diagram venn dari Tiga Hal Pokok <i>Triple Bottom Line</i> Konsep Berkelanjutan Bangunan Gedung Hijau.....	71
Gambar 4.18	Jumlah Lembaga Jasa Keuangan dan Emiten Yang Menerbitkan <i>Sustainability Report</i>	74
Gambar 4.19	Penerbit <i>Sustainability Report</i>	74
Gambar 4.20	Kinerja Berkelanjutan di Bidang Lingkungan.....	75
Gambar 4.21	Pemakaian Listrik Periode April 2018 dengan April 2019.....	76
Gambar 4.22	Alur Proses Pengajuan Ijin Pembukaan Kantor Cabang.....	80
Gambar 4.23	Pembagian Zona dan Penetapan Koefisien.....	83
Gambar 4.24	Pertumbuhan BCA vs Bank Kompetitor.....	109
Gambar 4.25	Pertumbuhan Kantor Cabang BCA vs DPK.....	109
Gambar 4.26	Nominal Laba vs Persentase Pencapaian Laba Terhadap Target Cabang.....	110

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Transkrip Wawancara.....	118
------------	--------------------------	-----