

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	7
1.3. Pertanyaan Riset.....	7
1.4. Tujuan Penelitian .....	8
1.5. Manfaat Penelitian .....	8
1.6. Lingkup Penelitian .....	8
1.7. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
2.1. Definisi Strategi .....	10
2.2. Tingkatan Strategi .....	11
2.3. Tujuan Strategi .....	13
2.4. Konsep Manajemen Strategi .....	13
2.5. Analisis Lingkungan Internal.....	14
2.5.1. Kompetensi Inti .....	14
2.5.2. Analisis Rantai Nilai ( <i>Value Chain</i> ).....	15
2.5.3. Analisis VRIO .....	19
2.6. Analisis Eksternal Perusahaan .....	22
2.6.1. Analisis PESTEL.....	22

2.6.2. Analisis Lima Kekuatan Porter .....	24
2.6.2.1 Kekuatan Tawar Pemasok.....	25
2.6.2.2. Kekuatan Tawar Pembeli.....	26
2.6.2.3. Ancaman Pendatang Baru.....	27
2.6.2.4. Ancaman Produk Substitusi.....	28
2.6.2.5. Persaingan Perusahaan dalam Industri.....	29
2.7. Faktor Sukses Kunci ( <i>Key Succes Factor</i> ).....	30
2.8. Kerangka SWOT .....	31
2.8.1. <i>Matriks Threats, Opportunities, Weakness and Strengths</i> (TOWS) .....	32
2.9. Strategi Generik .....	33
2.10. Teori Matriks Abell .....	35
2.11. Konsep Perbankan Umum.....	36
2.11.1. Kredit.....	40
2.11.1.1. Kredit Pemilikan Rumah (KPR).....	43
2.12. Kerangka Penelitian .....	46
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
3.1. Rancangan Penelitian .....	48
3.2. Metoda Pengumpulan Data .....	48
3.3. Instrumen Penelitian.....	51
3.4. Metoda Analisis Data .....	52
3.4.1. Proses Analisa Data.....	52
3.4.2. Analisis Rantai Nilai .....	55
3.4.3. Analisis VRIO .....	56
3.4.4. Analisis PESTEL.....	57
3.4.5. Analisis Lima Kekuatan Porter .....	58
3.4.6. Analisis Matriks TOWS .....	59
3.5. Profil Perusahaan Bank Mandiri .....	60
3.5.1. Sejarah Perusahaan.....	60

3.5.2. Visi dan Misi Perusahaan .....	61
3.5.3. Struktur Organisasi.....	62
3.6. Profil Perusahaan Bank Mandiri Kantor Wilayah 3 Jakarta Kota .....	62
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>65</b>
4.1. Hasil Analisis Lingkungan Makro PESTEL .....	65
4.1.1. Faktor Politik.....	65
4.1.2. Faktor Ekonomi.....	67
4.1.3. Faktor Sosial.....	69
4.1.4. Faktor Teknologi .....	71
4.1.5. Faktor Lingkungan .....	72
4.1.6. Faktor Legal .....	73
4.1.7. Rangkuman Analisis PESTEL .....	74
4.2. Analisis Lima Kekuatan Porter .....	75
4.2.1. Persaingan Antar Perusahaan dalam Industri.....	75
4.2.2. Ancaman Pendatang Baru .....	77
4.2.3. Kekuatan Tawar Pemasok.....	79
4.2.4. Kekuatan Tawar Pembeli .....	81
4.2.5. Ancaman dari Produk Pengganti.....	82
4.3. Ringkasan Hasil Analisis Lingkungan Eksternal .....	85
4.4. Analisis Faktor Kunci Sukses ( <i>Key Success Factors</i> ).....	87
4.5. Analisis Internal Perusahaan .....	89
4.5.1. Analisis Rantai Nilai .....	89
4.5.2. Analisis VRIO .....	97
4.6. Analisis Matriks TOWS.....	101
4.7. Analisis Strategi Generik .....	106
4.8. Analisis Matriks Abell .....	107
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>109</b>
5.1. Kesimpulan .....	109
5.2. Implikasi.....	110
5.3. Keterbatasan.....	111

5.4. Saran.....	111
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>113</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Pertumbuhan KPR Bank Mandiri 2015-2019 (Triwulan 3).....	3
Tabel 1.2	Pertumbuhan Industri KPR Nasional dan Bank Mandiri .....	3
Tabel 1.3	Kinerja KPR Bank Mandiri per Kantor Wilayah November 2019 .....	4
Tabel 1.4	Porsi Baki Debet KPR Antar Kantor Wilayah KPR 2019 .....	5
Tabel 2.1	Relasi antara Kerangka VRIO dengan Kekuatan dan Kelemahan Perusahaan.....	21
Tabel 2.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kekuatan Tawar Pemasok .....	26
Tabel 2.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kekuatan Tawar Pembeli .....	26
Tabel 2.4	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Ancaman Pendatang Baru.....	27
Tabel 2.5	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Ancaman Produk Substitusi .....	28
Tabel 2.6	Faktor yang Mempengaruhi Persaingan antar Perusahaan dalam Industri .....	29
Tabel 2.7	Kriteria Calon Debitur KPR Bank Mandiri .....	45
Tabel 3.1	Daftar Partisipan Wawancara.....	49
Tabel 3.2	Analisis Rantai Nilai .....	56
Tabel 3.3	Analisis VRIO .....	57
Tabel 3.4	Tabel Analisis PESTEL .....	58
Tabel 3.5.	Analisis Lima Kekuatan Porter .....	59
Tabel 3.6	Pembagian Wilayah di Bank Mandiri .....	61
Tabel 4.1	Pertumbuhan Ekonomi Indonesia 2015-2019 .....	68
Tabel 4.2	Laju Inflasi Indonesia 2015-2019 .....	68
Tabel 4.3	Demografi Penduduk Indonesia 2019 .....	70
Tabel 4.4	Rangkuman Analisis PESTEL .....	75
Tabel 4.5	Rangkuman Faktor Persaingan dalam Industri .....	77
Tabel 4.6	Rangkuman Faktor Kekuatan Pemasok .....	80
Tabel 4.7	Rangkuman Faktor Kekuatan Pembeli.....	82
Tabel 4.8	Penilaian Faktor yang Mempengaruhi Ancaman Produk Pengganti .	83
Tabel 4.9	Rangkuman Analisis Lingkungan Industri.....	84

Tabel 4.10 Ringkasan Analisis Faktor Eksternal menggunakan Lima Kekuatan Porter .....	85
Tabel 4.11 Identifikasi Sumber Daya dan Kapabilitas.....	98
Tabel 4.12 Analisis VRIO .....	99
Tabel 4.13 Analisis Matriks TOWS .....	103
Tabel 4.14 Matriks Abell.....	107

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Analisis Rantai Nilai.....	16
Gambar 2.2.	Diagram Lima Kekuatan Porter.....	25
Gambar 2.3.	Analisis SWOT.....	31
Gambar 2.4.	Matriks TOWS .....	33
Gambar 2.5.	Alur Fungsi Perbankan.....	39
Gambar 2.6.	Kerangka Penelitian.....	46
Gambar 3.1.	Struktur Organisasi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Wilayah 3 Jakarta Kota .....	50
Gambar 3.2.	Struktur Organisasi Bank Mandiri.....	62
Gambar 4.1.	Ringkasan Rantai Nilai.....	96

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A1 Transkrip Verbatim 1 .....	115
Lampiran A1 Transkrip Verbatim 2 .....	118
Lampiran A1 Transkrip Verbatim 3 .....	125
Lampiran A1 Transkrip Verbatim 4 .....	128
Lampiran A1 Transkrip Verbatim 5 .....	134
Lampiran A1 Transkrip Verbatim 6 .....	140
Lampiran A1 Transkrip Verbatim 7 .....	146
Lampiran A2 Kertas Kerja.....	148
Lampiran A3 Buku Koda.....	150
Lampiran A4 <i>Thick Description</i> .....	155
Lampiran A5 Komparasi.....	160
Lampiran A6 Kategorisasi .....	165