



DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| Lembar Judul..... | i |
| Lembar Pengesahan | ii |
| Lembar Pernyataan..... | iii |
| Kata Pengantar | iv |
| Daftar Isi..... | vi |
| Daftar Tabel | x |
| Daftar Gambar..... | xi |
| Daftar Lampiran | xii |
| Abstrak | xiii |
| <i>Abstract</i> | xiv |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian | 7 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 7 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 8 |
| 1.6 Lingkup Penelitian | 8 |
| 1.7 Sistematika Penulisan..... | 9 |
| BAB II..... | 11 |
| LANDASAN TEORI..... | 11 |
| 2.1 Landasan Teori..... | 11 |
| 2.1.1 Definisi Strategi | 11 |
| 2.1.2 Strategi Bersaing | 12 |
| 2.1.3 Sumber Daya dan Kapabilitas..... | 14 |
| 2.1.4 Analisis Lingkungan Bisnis | 16 |
| 2.1.4.1 Analisis Lingkungan Eksternal | 18 |
| 2.1.4.1.1 Analisis Lingkungan Makro | 18 |



| | |
|--|----|
| 2.1.4.1.2 Analisis <i>Porter's Five Forces</i> | 20 |
| 2.1.4.2 Analisis Lingkungan Internal | 25 |
| 2.1.4.2.1 Analisis <i>Value Chain Analysis</i> | 25 |
| 2.1.4.2.2 Analisis VRIO..... | 28 |
| 2.1.4.3 <i>Key Success Factors</i> | 31 |
| 2.1.5 Analisis SWOT | 32 |
| 2.2 Kajian Penelitian Terdahulu | 35 |
| 2.3 Kerangka Penelitian | 38 |
| BAB III | 39 |
| METODE PENELITIAN..... | 39 |
| 3.1 Desain Penelitian | 39 |
| 3.2 Metode Pengumpulan Data | 40 |
| 3.2.1 Jenis Data yang Dikumpulkan | 40 |
| 3.2.2 Sumber Data..... | 41 |
| 3.2.2.1 Sumber Data Primer | 41 |
| 3.2.2.2 Sumber Data Sekunder | 41 |
| 3.2.3 Waktu Pelaksanaan Pengumpulan Data..... | 42 |
| 3.3 Instrumen Penelitian | 42 |
| 3.4 Metode Analisis Data | 43 |
| 3.4.1 Analisis Lingkungan Perusahaan | 43 |
| 3.4.1.1 Analisis Lingkungan Eksternal | 43 |
| 3.4.1.1.1 Analisis Lingkungan Makro | 43 |
| 3.4.1.1.2 Analisis <i>Porter's Five Forces</i> | 45 |
| 3.4.1.2 Analisis Lingkungan Internal | 46 |
| 3.4.1.2.1 Analisis <i>Value Chain</i> | 46 |
| 3.4.1.2.2 Analisis <i>Valuable, Rareness, Inimitability, Organized</i> | 47 |
| 3.4.1.3 Analisis SWOT..... | 48 |
| 3.5 Profil Kasus | 52 |
| 3.5.1 Sejarah Perusahaan..... | 52 |
| 3.5.2 Tujuan Perusahaan | 55 |
| 3.5.3 Struktur Organisasi | 55 |



| | | |
|---------------------------------------|---|----|
| 3.5.4 | Produk Perusahaan | 56 |
| BAB IV | | 58 |
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | 58 |
| 4.1 | Profil Singkat Informan | 58 |
| 4.2 | Analisis Lingkungan Eksternal | 59 |
| 4.2.1 | Analisis Lingkungan Makro | 59 |
| 4.2.1.1 | Lingkungan Politik | 59 |
| 4.2.1.2 | Lingkungan Ekonomi | 62 |
| 4.2.1.3 | Lingkungan Sosial | 64 |
| 4.2.1.4 | Lingkungan Hukum | 66 |
| 4.2.1.5 | Lingkungan Teknologi | 69 |
| 4.2.1.6 | Lingkungan Alam | 71 |
| 4.2.2 | Analisis <i>Porter's Five Forces</i> | 75 |
| 4.2.2.1 | Daya Tawar Pembeli | 75 |
| 4.2.2.2 | Daya Tawar Pemasok | 76 |
| 4.2.2.3 | Ancaman Jasa Substitusi | 77 |
| 4.2.2.4 | Ancaman Masuknya Pendatang Baru | 77 |
| 4.2.2.5 | Persaingan Internal dalam Industri | 78 |
| 4.3 | <i>Key Success Factors</i> | 80 |
| 4.4 | Analisis Lingkungan Internal | 82 |
| 4.4.1 | Analisis <i>Value Chain</i> | 82 |
| 4.4.1.1 | Aktivitas Primer | 82 |
| 4.4.1.1.1 | <i>Inbound Logistic</i> | 82 |
| 4.4.1.1.2 | Operasional | 83 |
| 4.4.1.1.3 | <i>Outbound Logistic</i> dan Distribusi | 85 |
| 4.4.1.1.4 | Penjualan dan Pemasaran | 86 |
| 4.4.1.1.5 | Layanan | 86 |
| 4.4.1.2 | Aktivitas Sekunder | 88 |
| 4.4.1.2.1 | Infrastruktur Perusahaan | 88 |
| 4.4.1.2.2 | Pengembangan Teknologi | 89 |
| 4.4.1.2.3 | Pengelolaan Sumber Daya Manusia | 90 |



| | | |
|--------------------|---|-----|
| 4.4.1.2.4 | Pengadaan | 91 |
| 4.4.2 | Analisis <i>Value, Rareness, Inimitability, & Organization</i> | 93 |
| 4.4.2.1 | Kemampuan Finansial | 94 |
| 4.4.2.2 | Kualitas Sumber Daya Manusia | 95 |
| 4.4.2.3 | Sistem Teknologi..... | 96 |
| 4.4.2.4 | Citra Perusahaan | 96 |
| 4.4.2.5 | Jaringan Distribusi..... | 97 |
| 4.4.2.6 | Organisasi | 97 |
| 4.5 | Penentuan Strategi PT PJJ | 99 |
| 4.5.1 | Faktor Eksternal dan Internal yang Berpengaruh pada Penentuan Keunggulan Bersaing PT PJJ..... | 99 |
| 4.5.2 | Matriks Analisis Lingkungan Eksternal..... | 101 |
| 4.5.3 | Matriks Analisis Lingkungan Internal | 103 |
| 4.5.4 | Matriks Analisis Internal-Eksternal | 105 |
| 4.5.5 | Matriks SWOT | 106 |
| 4.5.6 | Strategi Kompetitif Generik..... | 110 |
| 4.5.7 | Pembahasan..... | 111 |
| BAB V | | 115 |
| SARAN DAN SIMPULAN | | 115 |
| 5.1 | Simpulan..... | 115 |
| 5.2 | Implikasi | 118 |
| 5.3 | Keterbatasan | 119 |
| 5.4 | Saran | 120 |
| Daftar Pustaka | | 121 |
| Lampiran | | 124 |