



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	6
1.4. Tujuan Penelitian .....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1.6. Lingkup Penelitian.....	7
1.7. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB 2 LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
2.1. Keunggulan Bersaing ( <i>Competitive Advantage</i> ) .....	10
2.1.1. <i>Competitive Parity</i> .....	13
2.1.2. <i>Kepemimpinan Biaya (Cost Leadership)</i> .....	15
2.1.3. <i>Diferensiasi (Differentiation)</i> .....	16
2.1.4. <i>Building Blocks of Competitive Advantage</i> .....	18
2.2. Analisis Lingkungan Internal .....	21
2.3. Kompetensi Inti ( <i>Core Competence</i> ).....	23
2.4. Sumber Daya ( <i>Resources</i> ) .....	25
2.5. Kapabilitas ( <i>Capabilities</i> ).....	31
2.6. Analisis Rantai Nilai ( <i>Value Chain</i> ).....	31



<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>36</b>
3.1. Desain Penelitian .....	36
3.2. Metode Pengumpulan Data .....	37
3.2.1. Jenis Data .....	37
3.2.2. Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.3. Metode Analisis Data .....	43
3.4. Profil Perusahaan.....	43
3.4.1. Sejarah Perusahaan.....	43
3.4.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	45
3.4.3. Nilai-Nilai Perusahaan .....	46
3.4.4. Bank XYZ Unit Bisnis Purna Bakti.....	47
3.4.5. Struktur Organisasi .....	49
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
4.1. Deskripsi Data.....	50
4.2. Analisis dan Pembahasan .....	50
4.2.1. Analisis Lingkungan Internal.....	50
4.2.1.1.Kompetensi Inti.....	51
4.2.1.2.Sumber Daya.....	53
4.2.1.2.1. Sumber Daya Berwujud.....	53
4.2.1.2.2. Sumber Daya Tidak Berwujud .....	56
4.2.1.3.Kapabilitas .....	58
4.2.2. Evaluasi Keunggulan Bersaing Bank XYZ Purna Bakti.....	59
4.2.2.1.Analisis Rantai Nilai .....	64
4.2.2.1.1. Aktivitas Primer.....	66
4.2.2.1.1.1. <i>Inbound Logistic</i> .....	66
4.2.2.1.1.2. <i>Operation</i> .....	67
4.2.2.1.1.3. <i>Outbound Logistic</i> .....	68
4.2.2.1.1.4. <i>Marketing/ Sales</i> .....	69
4.2.2.1.1.5. <i>Services</i> .....	70



4.2.2.1.2. Aktivitas Pendukung.....	70
4.2.2.1.2.1. <i>Firm Infrastructure</i> .....	70
4.2.2.1.2.2. <i>Human Resources</i> .....	71
4.2.2.1.2.3. <i>Technology Development</i> .....	73
4.2.2.1.2.4. <i>Procurement</i> .....	76
<b>BAB 5 SIMPULAN .....</b>	<b>78</b>
5.1. Kesimpulan .....	78
5.2. Implikasi .....	79
5.2.1. Implikasi Teoritis .....	80
5.2.2. Implikasi Praktis .....	81
5.3. Keterbatasan.....	82
5.4. Saran .....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>86</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Daftar Pertanyaan Wawancara.....	41
Tabel 4.1. Hasil Evaluasi Keunggulan Bersaing Bank XZ Purna Bakti .....	60



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Pertumbuhan Kredit Pensiun 2007-2015 .....	4
Gambar 2.1. <i>Internal Analysis</i> .....	22
Gambar 2.2. <i>Tangible and Intangible Resources</i> .....	26
Gambar 2.3. <i>VRIO Framework Resources</i> .....	27
Gambar 2.4. Analisis <i>Value Chain</i> .....	32
Gambar 3.1. Struktur Organisasi Bank XYZ .....	49
Gambar 4.1. <i>Unique Value Proposition</i> Bank XYZ Purna Bakti .....	52
Gambar 4.2. Analisis Rantai Nilai Bank XYZ Purna Bakti .....	65
Gambar 4.3. Statistik Program Pelatihan Karyawan .....	72