

DAFTAR ISI

Lembar judul.....	i
Lembar pengesahan.....	ii
Lembar pernyataan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran.....	xii
Intisari.....	xiii
Abstract.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Kerangka Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	14
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	14
1.7 Sistematika Penulisan.....	15

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Konsep Manajemen Strategi.....	17
2.2 Hakikat Evaluasi Strategi	18

2.3 Visi.....	21
2.4 Misi.....	22
2.5 Kinerja.....	24
2.5.1 Indikator Kinerja.....	25
2.5.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	25
2.6 Pengukuran Kinerja.....	26
2.7 Five Forces Porter	27
2.7.1 Ancaman Pendatang Baru.....	28
2.7.2 Ancaman Produk atau Jasa Pengganti.....	30
2.7.3 Kekuatan Tawar Menawar Pembeli.....	31
2.7.4 Kekuatan Tawar Menawar Pemasok.....	32
2.7.5 Persaingan Antar Kompetitor Dalam Industri yang Sama...	33
2.8 Balanced Scorecard.....	34
2.8.1 Perspektif Balanced Scorecard.....	35
2.8.2 Keunggulan Balanced Scorecard.....	39
BAB III METODE PENELITIAN DAN PROFIL BNI SYARIAH	
3.1 Metode Penelitian.....	41
3.2 Tahapan Penelitian.....	42
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	44
3.4 Metode Analisis Data.....	44
3.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	48
3.6 Profil BNI Syariah.....	48
3.6.1 Produk dan Jasa BNI Syariah.....	53

3.6.2 Struktur Organisasi BNIS.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Uji Validitas.....	56
4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	57
4.3 Pengujian <i>Five Forces Porter</i> Terhadap Pengaruh MEA.....	58
4.3.1 Ancaman Pendatang Baru.....	58
4.3.2 Ancaman Produk atau Jasa Pengganti.....	62
4.3.3 Kekuatan Tawar Menawar Pembeli.....	63
4.3.4 Kekuatan Tawar Menawar Pemasok.....	64
4.3.5 Persaingan Antar Kompetitor Dalam Industri yang Sama.....	65
4.4 Balanced Scorecard Untuk Mengukur Kinerja BNIS.....	67
4.4.1 Perspektif Pelanggan atau Nasabah.....	67
4.4.2 Perspektif Keuangan.....	71
4.4.3 Perspektif Proses Bisnis Internal.....	79
4.4.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	81
4.5. Balanced Scorecard PT. Bank BNI Syariah.....	85
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	87
5.2 Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Neraca BNIS.....	4
Tabel 1.2 Laba Rugi BNIS.....	5
Tabel 4.1 Hasil Pengujian Validitas Kuisisioner.....	56
Tabel 4.2 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	57
Tabel 4.3 Annual Report 2014 Bank Islam Malaysia Berhad.....	58
Tabel 4.4 Laporan Keuangan BNIS Tahun 2014.....	59
Tabel 4.5 Data Nasabah BNIS.....	68
Tabel 4.6 Customer Retention.....	69
Tabel 4.7 Number of Complaint.....	70
Tabel 4.8 Customer Acquisition.....	70
Tabel 4.9 Nilai ROA Tahun 2013.....	72
Tabel 4.10 Nilai ROA Tahun 2014.....	72
Tabel 4.11 Nilai ROE Tahun 2013.....	74
Tabel 4.12 Nilai ROE Tahun 2014.....	75
Tabel 4.13 Nilai TATO.....	76
Tabel 4.14 Pertumbuhan Pembiayaan.....	77
Tabel 4.15 Nilai PMos Tahun 2013.....	78
Tabel 4.16 Nilai PMos Tahun 2014.....	79
Tabel 4.17 Data Karyawan BNIS.....	82
Tabel 4.18 Pelatihan Karyawan BNIS.....	82
Tabel 4.19 Kepuasan Karyawan.....	84

Tabel 4.20 <i>Balanced Scorecard</i> BNIS.....	85
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pokok Penelitian.....	13
Gambar 2.1 Model Manajemen Strategis Komprehensif.....	19
Gambar 2.2 Porter Five Forces Model.....	28
Gambar 3.1 Kerangka Alur Penelitian.....	42
Gambar 3.2 Diagram Alir Tahapan Penelitian.....	43
Gambar 3.3 Struktur Organisasi BNIS.....	55
Gambar 4.1 Data Industri Perbankan di Malaysia.....	60
Gambar 4.2 Data Industri Perbankan di Indonesia.....	60
Gambar 4.3 Hasil Survei Inovasi Produk BNIS.....	80
Gambar 4.4 Hasil Survei Pelayanan BNIS.....	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuisisioner.....	91
Lampiran 2: Hasil Uji Validitas.....	94
Lampiran 3: Hasil Uji Reliabilitas.....	98