



## DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Lembar Pengesahan .....	ii
Pernyataan.....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Daftar Isi .....	vi
Daftar Tabel .....	ix
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran.....	xii
Intisari .....	xiii
<i>Abstract</i> .....	xiv
<b>BAB I 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 .....	6
1.6 Lingkup Penelitian .....	7
1.7 Sistematika Penelitian.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>



2. 1	Strategi Perusahaan .....	10
2. 2	Jenjang Strategi .....	10
2. 3	Manajemen Strategis .....	12
2. 4	Lingkungan Bisnis .....	14
2. 5	Lingkungan Eksternal .....	15
2. 6	Lingkungan Internal .....	16
2. 6. 1	Analisis Rantai Nilai .....	17
2. 7	Evaluasi Strategi Bisnis .....	18
2. 8	Analisis SWOT .....	22
2. 9	Analisis Matriks Internal-Eksternal (Matriks IE) .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>25</b>
3. 1	Desain Penelitian .....	25
3. 2	Metode Pengumpulan Data .....	25
3. 3	Metode Analisis Data .....	26
<b>BAB IV PROFIL DAN STRATEGI PERUSAHAAN .....</b>		<b>35</b>
4. 1	Profil PT XL Axiata .....	35
4. 1. 1	Sejarah Perusahaan .....	35
4. 1. 2	Tujuan, Visi, dan Budaya Perusahaan .....	36
4. 1. 3	Wilayah Operasional .....	39



4. 1. 4	Produk dan Jasa Perusahaan .....	39
4. 2	Strategi Bisnis PT. XL Axiata .....	42
4. 3	Implementasi Strategi Bisnis PT. XL Axiata.....	44
<b>BAB V ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN.....</b>		<b>47</b>
5. 1	Mengkaji Ulang Dasar dari Strategi Organisasi .....	47
5. 1. 1	Evaluasi Lingkungan Eksternal .....	47
5. 1. 2	Evaluasi Lingkungan Internal .....	68
5. 2	Mengukur Kinerja Organisasi.....	84
5. 3	Melakukan Tindakan Korektif.....	88
5. 3. 1	Matriks Internal-Eksternal (IE).....	89
5. 3. 2	Matriks SWOT .....	91
<b>BAB VI SIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>95</b>
6. 1	Simpulan .....	95
6. 2	Saran .....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>98</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Desain Penelitian.....	25
Tabel 3.2	Ilustrasi Matriks EFE.....	28
Tabel 3.3	Ilustrasi Matriks IFE.....	31
Tabel 5.1	Peningkatan Konsumen Kelas Menengah di Indonesia, 2014 hingga 2019 .....	55
Tabel 5.2	Perbandingan Tarif Layanan Telepon dan SMS dengan Tarif Data WhatsApp XL Axiata.....	58
Tabel 5.3	Perbandingan Variasi Salah Satu Paket Telkomsel, XL, dan Indosat 2017.....	60
Tabel 5.4	Hasil Perhitungan Bobot pada Faktor Eksternal.....	65
Tabel 5.5	Hasil Perhitungan Skor Rata-rata Matriks EFE.....	66
Tabel 5.6	Matriks Evaluasi Faktor Eksternal .....	71
Tabel 5.7	Rincian Paket Data XL, Telkomsel, dan Indosat .....	82
Tabel 5.8	Hasil Penentuan Bobot Faktor Internal.....	83
Tabel 5.9	Penentuan Skor Matriks IFE.....	84
Tabel 5.10	Hasil Matriks IFE.....	84
Tabel 5.11	Matriks SWOT.....	92



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Penurunan Jumlah Pengguna dan Pendapatan SMS Operator Telekomunikasi Indonesia.....	3
Gambar 1.2	Pendapatan Layanan Telekomunikasi XL Axiata.....	4
Gambar 1.3	Total Kepadatan Seluruh Jaringan XL Axiata.....	4
Gambar 2.1	Model Komprehensif Proses Manajemen Strategis.....	12
Gambar 2.2	Representasi Rantai Nilai Perusahaan.....	23
Gambar 2.3	Kerangka Kerja Evaluasi Startegi.....	24
Gambar 2.4	Matrisk SWOT.....	27
Gambar 2.5	Matriks IE.....	29
Gambar 2.6	Kerangka Penelitian.....	30
Gambar 3.1	Matriks Internal-Eksternal.....	32
Gambar 3.2	Matriks SWOT.....	34
Gambar 5.1	Platform Media Sosial dan Pesan Singkat Teraktif di Indonesia 2016.....	51
Gambar 5.2	Total kepadatan Seluruh Jaringan XL Axiata.....	53
Gambar 5.3	Pendapatan Layanan Telekomunikasi XL Axiata.....	57
Gambar 5.4	Faktor-faktor Para Pengguna Internet dalam Memilih Operator.....	59
Gambar 5.5	Perhitungan Skor Rata-rata Matriks EFE.....	69
Gambar 5.6	Rantai Nilai XL Axiata.....	77



Gambar 5.7	Pendapatan XL Berdasarkan Layanan.....	77
Gambar 5.8	Perbandingan Pendapatan Telkomsel, Indosat Ooredoo, dan XL Axiata.....	78
Gambar 5.9	Perbandingan Jumlah Pelanggan Telkomsel, Indosat Ooredoo, dan XL Axiata.....	79
Gambar 5.10	Jangkauan Jaringan XL Axiata di Indonesia.....	79
Gambar 5.11	Jangkauan Jaringan Telkomsel di Indonesia.....	80
Gambar 5.12	Jangkauan Jaringan Indosat di Indonesia.....	80
Gambar 5.13	Perhitungan Skor Rata-rata Matriks IFE.....	83
Gambar 5.14	Pendapatan Usaha Bruto XL.....	85
Gambar 5.15	Pertumbuhan EBITDA XL.....	86
Gambar 5.16	Rasio Laba terhadap Total Aset XL.....	87
Gambar 5.17	Rasio Laba terhadap Total Ekuitas XL.....	88
Gambar 5.18	Matriks Internal-eksternal XL.....	90



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Pedoman Wawancara.....	101
Lampiran 2	Daftar Pedoman Pertanyaan Matriks EFE dan IFE.....	104
Lampiran 3	Struktur Organisasi XL Axiata.....	110