

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB 1 Pendahuluan	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.1.1.Latar belakang industri perbankan.....	1
1.1.2.Latar belakang penggunaan mesin ATM.....	2
1.1.3.Operasional Bank Mega.....	4
1.1.4.Operasional ATM di Bank Mega.....	4
1.2. Lingkup Permasalahan.....	5
1.2.1.Rumusan Permasalahan.....	5
1.2.2.Batasan Permasalahan.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Sistematika Penulisan.....	7

2.1. Alih Daya.....	9
2.1.1. Definisi Alih Daya.....	9
2.1.2. Alasan Penggunaan Alih Daya.....	9
2.1.3. Penerapan Alih Daya Pada Perusahaan.....	11
2.1.4. Alih Daya di Indonesia.....	12
2.1.5. Masalah Dalam Penerapan Alih Daya.....	13
2.2. Analisis Biaya dan Manfaat.....	14
2.2.1. Definisi Analisis Biaya dan Manfaat.....	14
2.2.2. Pendekatan Analisis Biaya dan Manfaat.....	15
2.2.3. Langkah Penggunaan Analisis Biaya dan Manfaat.....	17
2.2.4. Metode Penggunaan Analisis Biaya dan Manfaat.....	19
2.3. Strategi Keunggulan Bersaing.....	20
2.3.1. Definisi Strategi Keunggulan Bersaing.....	20
2.3.2. Pandangan Dalam Penggunaan Strategi Keunggulan Bersaing.....	21
2.3.2.1. Pandangan Posisi Aktifitas.....	21
2.3.2.1.1. Strategi Kompetitif.....	21
2.3.2.1.2. Analisis Lima Faktor.....	24
2.3.2.1.3. Rantai Nilai.....	28
2.3.2.2. Pandangan Sumber Daya.....	29
2.3.2.2.1. Pendekatan Ketidakefektifan Pasar.....	30
2.3.2.2.2. Pendekatan Fokus.....	31
2.3.2.2.3. Pendekatan Kapabilitas Dinamis.....	32
2.3.2.2.4. Pendekatan Perspektif Tawar Menawar.....	32

2.4. Indikator Penggunaan Alih Daya.....	35
2.4.1. Biaya Penerapan.....	35
2.4.1.1. Biaya Penggunaan Jasa.....	35
2.4.1.2. Biaya Asuransi.....	35
2.4.1.3. Biaya Penggunaan Uang Tunai.....	36
2.4.2. Waktu Pelaksanaan Jasa.....	36
2.4.2.1. Waktu Operasional.....	36
2.4.2.2. Waktu Penyelesaian Layanan Pengisian.....	36
2.4.2.3. Waktu Penyelesaian Layanan Perbaikan.....	37
2.4.3. Risiko.....	37
2.4.3.1. Risiko Selisih.....	37
2.4.3.2. Risiko Penipuan.....	37
2.4.4. Nilai Tambah.....	38
2.4.4.1. Perawatan Awal Mesin ATM.....	38
2.4.4.2. Rekonsiliasi Transaksi.....	38
2.4.4.3. Perbaikan Awal Mesin ATM.....	38
2.4.4.4. Infrastruktur Keamanan.....	38
2.4.4.5. Pengetahuan.....	38
2.5. Teori Keagenan.....	39

### BAB 3 Metoda Penelitian

3.1. Pendekatan Penelitian.....	41
3.2. Sumber Data.....	41

3.3.1. Analisis Penelitian.....	48
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.5. Teknik Analisis Data.....	49
 BAB 4 Analisis Penelitian	
4.1. Analisis Lima Faktor.....	51
4.1.1. Ancaman Dari Pesaing : Tingkat Tekanan Tinggi.....	51
4.1.2. Daya Tawar Pelanggan / Nasabah : Tingkat Tekanan Tinggi.....	51
4.1.3. Ancaman dari Pendetang Baru ~ Tingkat Tekanan Rendah.....	51
4.1.4. Daya Tawar Pemasok ~ Tingkat Tekanan Sedang.....	52
4.1.5. Ancaman Barang Substitusi ~ Tingkat Tekanan Rendah.....	53
4.2. Potensi Keuntungan Penggunaan Alih Daya di ATM Cabang.....	54
4.3. Analisis Biaya dan Manfaat.....	54
4.3.1. Alternatif Penerapan Alih Daya Pada Pengisian Uang dan Perawatan di.....	54
Mesin ATM Cabang	
4.3.1.1. Alternatif I.....	55
4.3.1.2. Alternatif II.....	55
4.3.1.3. Alternatif III.....	55
4.3.1.4. Alternatif IV.....	56
4.3.2. Aliran Kas 5 Tahun Penerapan Alih Daya Pada Pengisian Uang dan Perawatan di.....	65
Mesin ATM Cabang	
4.3.3. Hasil Analisis Biaya Dan Manfaat.....	61
4.3.3.1. Perhitungan Net Present Value.....	61
4.3.4. Analisis Sensitifitas.....	61
4.3.4.1. Parameter Sensitifitas.....	61
4.3.4.2. Hasil Analisis Sensitifitas.....	62
4.3.5. Perbandingan Indikator Aliran Kas.....	63

4.3.5.1.	Keefektifan.....	64
4.3.5.2.	Efisiensi.....	66
4.3.5.3.	Risiko.....	67

## BAB 5 Penutup

5.1.	Rangkuman.....	69
5.2.	Perubahan Dalam Perusahaan.....	70
5.3.	Kesimpulan.....	71
5.4.	Saran.....	71
5.5.	Daftar Pustaka.....	72
5.6.	Lampiran.....	75

Gambar 2.1 Strategi Kompetitif.....	23
Gambar 2.2 Analisa Lima Faktor Porter.....	25
Gambar 2.3 Rantai Nilai.....	29
Gambar 2.4 Sistem Nilai.....	29
Gambar 2.5 Kompetensi : akar dari Daya Saing.....	34

Tabel 2.1 Kerangka Kerja Analisis VRIO.....	31
Tabel 4.1 Aliran Dana Alternatif 1.....	57
Tabel 4.2 Aliran Dana Alternatif 2.....	58
Tabel 4.3 Aliran Dana Alternatif 3.....	59
Tabel 4.4 Aliran Dana Alternatif 4.....	60
Tabel 4.5 Data Rata-Rata Waktu Penyelesaian Masalah.....	64
Tabel 5.1 Rekapitulasi Perbandingan Setiap Alternatif Terhadap Perubahan Suku Bunga Kredit.....	69
Tabel 5.2 Perhitungan NPV Pada Alternatif I Dengan Discount Rate 12% dan Biaya..... Operasional Naik 10% Setiap Tahun (Dalam Ribu Rupiah)	76
Tabel 5.3 Perhitungan NPV Pada Alternatif II Dengan Discount Rate 12% dan Biaya..... Operasional Naik 10% Setiap Tahun (Dalam Ribu Rupiah)	77
Tabel 5.4 Perhitungan NPV Pada Alternatif III Dengan Discount Rate 12% dan Biaya..... Operasional Naik 10% Setiap Tahun (Dalam Ribu Rupiah)	78
Tabel 5.5 Perhitungan NPV Pada Alternatif IV Dengan Discount Rate 12% dan Biaya..... Operasional Naik 10% Setiap Tahun (Dalam Ribu Rupiah)	79
Tabel 5.6 Perhitungan NPV Pada Alternatif I Dengan Discount Rate 14% dan Biaya..... Operasional Naik 10% Setiap Tahun (Dalam Ribu Rupiah)	80
Tabel 5.7 Perhitungan NPV Pada Alternatif II Dengan Discount Rate 14% dan Biaya..... Operasional Naik 10% Setiap Tahun (Dalam Ribu Rupiah)	81
Tabel 5.8 Perhitungan NPV Pada Alternatif III Dengan Discount Rate 14% dan Biaya..... Operasional Naik 10% Setiap Tahun (Dalam Ribu Rupiah)	82
Tabel 5.9 Perhitungan NPV Pada Alternatif IV Dengan Discount Rate 14% dan Biaya..... Operasional Naik 10% Setiap Tahun (Dalam Ribu Rupiah)	83
Tabel 5.10 Perhitungan NPV Pada Alternatif I Dengan Discount Rate 16% dan Biaya..... Operasional Naik 10% Setiap Tahun (Dalam Ribu Rupiah)	84
Tabel 5.11 Perhitungan NPV Pada Alternatif II Dengan Discount Rate 16% dan Biaya..... Operasional Naik 10% Setiap Tahun (Dalam Ribu Rupiah)	85



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**ANALISIS PENERAPAN ALIH DAYA PADA PENGISIAN UANG DAN PERAWATAN ATM DI CABANG  
PERBANKAN STUDI KASUS  
PADA PT. BANK MEGA, TBK**

BAYU SIGIT PRAKOSO, B.M. Purwanto, M.B.A. Ph. D.

Tabel 5.12 Perhitungan NPV Pada Alternatif III Dengan Discount Rate 16% dan Biaya.....86  
Operasional Naik 10% Setiap Tahun (Dalam Ribu Rupiah)

Tabel 5.13 Perhitungan NPV Pada Alternatif IV Dengan Discount Rate 16% dan Biaya.....87  
Operasional Naik 10% Setiap Tahun (Dalam Ribu Rupiah)



5.6.1	Lampiran 1 Suku Bunga Kredit 12% dan Biaya Operasional Naik 10%.....	76
	Setiap Tahun	
5.6.2	Lampiran 2 Suku Bunga Kredit 14% dan Biaya Operasional Naik 10%.....	80
	Setiap Tahun	
5.6.3	Lampiran 3 Suku Bunga Kredit 16% dan Biaya Operasional Naik 10%.....	84
	Setiap Tahun	