

## DAFTAR ISI

Lembar judul .....	i
Lembar pengesahan .....	ii
Lembar pernyataan .....	iii
Kata pengantar .....	iv
Daftar isi .....	vii
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar .....	xii
Daftar Lampiran .....	xiii
Intisari .....	xiv
Abstract .....	xv
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Batasan penelitian .....	2
1.4 Tujuan Penelitian .....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.6 Sistematika Penulisan .....	4

<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Konsep Strategi .....	7
2.2 Hierarki Strategi .....	8
2.3 Tahapan Manajemen Strategis .....	8
2.4 Tipe Strategi .....	9
2.5 Analisis Lima Kekuatan Bersaing .....	12
2.5.1 Ancaman Pendatang Baru Potensial .....	14
2.5.2 Ancaman Produk/Jasa Pengganti .....	16
2.5.3 Kekuatan Tawar Menawar Pembeli .....	16
2.5.4 Kekuatan Tawar Menawar Pemasok .....	17
2.5.5 Persaingan dalam suatu industri yang ada .....	17
2.6 Analisis PEST .....	18
2.7 Analisa SWOT .....	19
2.8 Matriks <i>External Factor Analysis Summary</i> .....	23
2.9 Matriks <i>Internal Factor Analysis Summary</i> .....	25
2.10 Matriks IE .....	27
 <b>BAB III METODA PENELITIAN DAN PROFIL PERUSAHAAN .....</b>	 <b>30</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Metoda Pengumpulan Data .....	31
3.2.1 Wawancara .....	31
3.2.2 Analisis Dokumen Perusahaan dan Catatan Perusahaan ..	32

3.3	Metoda Analisis Data .....	32
3.4	Obyek Penelitian .....	34
3.5	Profil PT Kelola Jasa Artha .....	34
3.5.1	Sejarah Perusahaan .....	34
3.5.2	Struktur Organisasi PT Kelola Jasa Artha .....	37
3.5.3	Aktifitas Layanan Jasa PT Kelola Jasa Artha .....	37
3.5.4	Visi, Misi dan Nilai Perusahaan .....	39
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PENJELASAN .....</b>	<b>40</b>
4.1	Hasil Analisis PEST .....	40
4.1.1	Faktor Ekonomi .....	43
4.1.2	Faktor Sosial, Budaya dan Lingkungan .....	43
4.1.3	Faktor Teknologi .....	44
4.2	Hasil Analisis Lima Kekuatan Bersaing .....	44
4.2.1	Persaingan Antar Kompetitor di Dalam Industri ( <i>Rivalry Among Existing Competitors</i> ) .....	45
4.2.2	Ancaman Masuknya Pesaing Baru ( <i>Threat of New Entrants</i> ) .....	46
4.2.3	Ancaman Adanya Jasa Pengganti ( <i>Threat Of Substitute Service</i> ) .....	47
4.2.4	Kekuatan Menawar Pemasok ( <i>Bargaining Power of Suppliers</i> ) .....	47

4.2.5	Kekuatan Menawar Konsumen ( <i>Bargaining Power of Buyers</i> ) .....	48
4.3	Key Success Factors .....	48
4.4	Gambaran Umum Internal Perusahaan .....	49
4.4.1	Realisasi Program Kerja & Anggaran Tahun 2013 .....	50
4.4.2	Target Perolehan Laba Konsolidasi Tahun 2014 .....	53
4.4.3	Kebijakan dan Langkah Strategis Tahun 2014 .....	54
4.5	Analisis Strategi Dasar Perusahaan .....	56
4.6	Analisis Matriks EFAS dan IFAS .....	57
4.7	Analisis Matriks IE .....	61
4.8	Analisis SWOT .....	62
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b> .....	<b>67</b>
5.1	Kesimpulan .....	67
5.2	Rekomendasi .....	71
	<b>Daftar Pustaka</b> .....	<b>75</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Contoh Matriks EFAS .....	25
Tabel 2.2	Contoh Matriks IFAS .....	27
Tabel 4.1	Upah Minimum Propinsi 2014 - 2015 .....	41
Tabel 4.2	Analisis EFAS .....	57
Tabel 4.3	Analisis IFAS .....	60
Tabel 4.4	Alternatif Strategi Matriks IE dan Matriks SWOT .....	64
Tabel 4.5	Strategic Matching Stage .....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Tahapan Manajemen Strategi .....	9
Gambar 2.2	Strategi Generik Porter .....	11
Gambar 2.3	Porter five Forces .....	13
Gambar 2.4	Diagram SWOT .....	21
Gambar 2.5	Contoh Matriks IE .....	28
Gambar 3.1	Struktur Organisasi PT Kelola Jasa Artha .....	37
Gambar 4.1	Sebaran Mesin ATM di Indonesia .....	43
Gambar 4.2	Kuadran Matriks IE .....	61
Gambar 4.3	Posisi Relatif Perusahaan .....	63

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Wawancara seputar lingkungan internal dan eksternal perusahaan .....	77
Lampiran 2: Pertanyaan seputar layanan PT Kelola Jasa Artha .....	82
Lampiran 3: Kuesioner analisa SWOT PT Kelola Jasa Artha .....	84
Lampiran 4: Hasil Pembobotan Kuesioner untuk Matriks IFAS dan EFAS ...	89