

DAFTAR ISI

JUDUL	i
PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PERNYATAAN PERUSAHAAN	iv
KATA PENGANTAR	v-vi
ABSTRAK	vii
EXECUTIVE SUMMARY	viii
DAFTAR ISI	ix-x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II : TINJAUAN TEORI	
2.1 Pengertian Bank	8
2.2 Kantor Cabang	8
2.3 Kinerja Keuangan	8
2.4 Indikator Kinerja Keuangan Cabang	9
2.5 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Cabang	10
2.5.1 Faktor Internal Cabang	10

2.5.1.1	Kondisi Fisik Cabang	10
2.5.1.2	Kondisi Layanan Nasabah	12
2.5.2	Faktor Eksternal Cabang	14
2.5.2.1	Kondisi Ekonomi	15
2.5.2.2	Pesaing	16
2.6	Metode Analisa Data	16
2.6.1	Diagram Fishbone	17
2.6.2	McKinsey Capacity Assesment Grid	18
2.6.3	IPA Model	20
2.7	Kerangka Pemikiran	22

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian	23
3.2	Pengumpulan Data	24
3.2.1	Jenis dan Sumber Data	24
3.2.2	Deskripsi Operasional	24
3.2.3	Validitas Parameter	26
3.3	Pengolahan Data	31
3.3.1	Important – Performance Analysis (IPA) Model	31

BAB IV : PROFILE PERUSAHAAN

4.1	Gambaran Perusahaan	36
4.2	Visi – Misi, Tata Nilai dan Artifact BCA	36
4.3	Strategi Perusahaan	38
4.4	Riwayat Singkat	39
4.5	Struktur Organisasi BCA	42
4.6	Ikhtisar Data Keuangan	43
4.7	Ikhtisar Saham	44
4.8	Tinjauan Bisnis	44

4.8.1	Perbankan Cabang	44
4.8.2	Perbankan Transaksi	45
4.8.3	Cash Management	48
4.8.4	Kredit Komersial dan UKM	50
4.8.5	Rencana ke Depan	52
 BAB V : ANALISA DATA		
5.1	Penggolongan Jaringan Cabang Berdasarkan Kinerja Cabang	53
5.2	Gambaran Umum Responden	54
5.2.1	Responden Berdasarkan Posisi Cabang Pada Penggolongan Kinerja.....	55
5.2.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
5.2.3	Responden Berdasarkan Umur.....	57
5.2.4	Responden Berdasarkan Lama Bekerja	57
5.3	Data Demografi Cabang Responden	58
5.4	Data Persaingan Di sekitar Kantor Cabang Responden	59
5.5	Data Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	62
5.5.1	Kondisi Fisik Cabang	62
5.5.2	Kondisi Layanan Nasabah	64
5.5.3	Kondisi Ekonomi	67
5.5.4	Pesaing	69
5.6	Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Cabang Berdasarkan Tingkat Kepentingan	71
5.7	Kesenjangan Kinerja Cabang	74
5.8	Pemetaan dengan IPA Model	75
 BAB VI : KESIMPULAN DAN REKOMENDASI		
6.1	Kesimpulan	78
6.2	Rekomendasi	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1	McKinsey Capacity Assesment Grid.....	18
Tabel 2	Tabel Deskripsi Operasional	24
Tabel 3	Tabel Daftar Kuisisioner	28
Tabel 4	Besaran Cronbach's Alpha	30
Tabel 5	Tabel Daftar Kuisisioner	32
Tabel 6	Laporan Keuangan posisi Desember th. 2015	43
Tabel 7	Responden Berdasarkan Posisi Cabang Pada Penggolongan Kinerja	55
Tabel 8	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 9	Responden Berdasarkan Umur	57
Tabel 10	Responden Berdasarkan Lama Bekerja	57
Tabel 11	Data Demografi Cabang Responden	58
Tabel 12	Data Fokus Bisnis Kantor Cabang Responden	59
Tabel 13	Data Jumlah Pesaing Disekitar Kantor Cabang Responden	60
Tabel 14	Data Jumlah Pesaing Disekitar Kantor Cabang Responden yang Fokus di Sektor Perdagangan.....	60
Tabel 15	Kondisi Fisik Cabang Berdasarkan Tingkat Kepentingan	62
Tabel 16	Kondisi Fisik Cabang Berdasarkan Tingkat Kinerja	63
Tabel 17	Kondisi Layanan Nasabah Berdasarkan Tingkat Kepentingan	64
Tabel 18	Kondisi Layanan Nasabah Berdasarkan Tingkat Kinerja	66
Tabel 19	Kondisi Ekonomi Berdasarkan Tingkat Kepentingan	67
Tabel 20	Kondisi Ekonomi Berdasarkan Tingkat Kinerja	68
Tabel 21	Pesaing Berdasarkan Tingkat Kepentingan	69
Tabel 22	Pesaing Berdasarkan Tingkat Kinerja	70
Tabel 23	Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Cabang Diurutkan	

	Berdasarkan Tingkat Kepentingan	72
Tabel 24	Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Cabang Jika Dipisahkan Berdasarkan Responden Tiap Kuadran	73
Tabel 25	Kesenjangan Kinerja Cabang Diurutkan Berdasarkan Tingkat Kepentingan	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Grafik Perbandingan Kinerja Keuangan 4 Bank Utama	1
Gambar 2	Proyeksi CASA sampai dengan th. 2020	2
Gambar 3	Grafik Perbandingan Jumlah Jaringan Kantor Cabang BCA Dan Kompetitor	4
Gambar 4	Kebutuhan Penambahan Jaringan Cabang sampai dengan th. 2020	5
Gambar 5	Contoh Penggunaan Diagram Fishbone	18
Gambar 6	Diagram IPA Model	21
Gambar 7	Kerangka Pemikiran	22
Gambar 8	Diagram IPA Model	32
Gambar 9	Struktur Organisasi BCA	42
Gambar 10	Kinerja Saham tahun 2011 – 2015	44
Gambar 11	Beberapa Contoh Bangunan Kantor Cabang Utama	46
Gambar 12	Beberapa Contoh Bangunan Kantor Cabang Pembantu	46
Gambar 13	Beberapa Contoh Bangunan Kantor Kas.....	46
Gambar 14	Hasil Penggolongan Jaringan Cabang	54
Gambar 15	Data Responden Berdasarkan Penggolongan Kinerja	56
Gambar 16	Grafik data Pesaing Terbesar Menurut Rresponden	61
Gambar 17	Pemetaan 20 faktor yang Mempengaruhi Kinerja Cabang dengan IPA Model	76
Gambar 18	Pertumbuhan Ekonomi Nasional	79