

**ANALISIS STRATEGI PENGEMBANGAN BISNIS
KREDIT KENDARAAN BERMOTOR (KKB)
(STUDI KASUS BANK BCA
KCP KOTA WISATA)**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh :

**MULDIA AYU VENA
NIM : 2412008331**



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2024**



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**ANALISIS STRATEGI PENGEMBANGAN BISNIS
KREDIT KENDARAAN BERMOTOR (KKB)
(STUDI KASUS BANK BCA
KCP KOTA WISATA)**

Oleh:

Nama : MULDIA AYU VENA
NIM : 2412008331
Program Studi : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 05 Agustus 2024

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Sandi Noorzaman, S.Si, M.M

Drs. Henky Hendrawan, MM., Msi.

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, MS



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**ANALISIS STRATEGI PENGEMBANGAN BISNIS
KREDIT KENDARAAN BERMOTOR (KKB)
(STUDI KASUS BANK BCA
KCP KOTA WISATA)**

Oleh:

Nama : MULDIA AYU VENA
NIM : 2412008331
Program Studi : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Proposal Skripsi, pada :

Hari : Senin
Tanggal : 05 Agustus 2024
Waktu : 08.00 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Ketua : Jhonson Sitanggang, SP, MM (.....)

Anggota : Judianto Tjahjo Nugroho, ST, MM (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM., Msi.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MULDIA AYU VENA
NIM : 2412008331
Program Studi : Manajemen
Nomor KTP : 330714616990005
Alamat : Dk Pandak Lor Desa Pucung Wetan Kec Sukoharjo
WonosoboJawa Tengah

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Analisis Strategi Pengembangan Bisnis Kredit Kendaraan Bermotor (KKB) (Studi Kasus Bank BCA KCP Kota Wisata ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwapernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 05 Agustus 2024

MULDIA AYU VENA

ABSTRAK

MULDIA AYU VENA. NIM 2412008331. Analisis Strategi Pengembangan Bisnis Kredit Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Bank BCA KCP Kota Wisata).

Lembaga Perbankan di Indonesia dikenal lebih luas dibanding lembaga keuangan lainnya seperti Asuransi, Dana pensiun, koperasi, dan lembaga pembiayaan lainnya. Menurut UU Nomor 10 Tahun 1998, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi bersaing bisnis yang menjadi strategiprioritas Bank BCA KCP Kota Wisata. Dengan analisis terhadap aspek dalam lingkungan internal perusahaan yaitu sumber daya manusia, keuangan, pemasaran, produksi dan operasi jasa, sistem informasi manajemen, penelitian dan pengembangan, dan analisis lingkungan eksternal yang berfokus pada faktor politik, ekonomi, sosial dan teknologi serta persaingan industri. Setelah itu melakukan perumusan strategi melalui tiga tahapan yaitu tahap masukan yang menggunakan matriks IFE dan matriks EFE, selanjutnya tahap pencocokan dengan menggunakan matriks Internal-Eksternal dan matriks SWOT, dan tahap keputusan dengan menggunakan Quantitative Strategics

Berdasarkan hasil identifikasi didapatkan 10 faktor internal dan 10 faktor eksternal yang dapat digunakan untuk menilai kondisi Bank BCA KCP Kota Wisata. Dari hasil pengolahan data penelitian metode observasi, dan wawancara serta kuesioner yang diambil dari 5 orang, total skor bobot tertimbang pada matriks IFE yaitu 3,184 dan total skor bobot tertimbang matriks EFE yaitu 3,386. Matriks Internal-Eksternal (IE) menunjukkan Bank BCA KCP Kota Wisata berada pada sel I yaitu tumbuh dan membangun dan didapat strategi penetrasi pasar, pengembangan pasar, dan pengembangan produk. Berdasarkan hasil pada tahap keputusan diperoleh strategi yang memiliki prioritas tertinggi yaitu strategi “strategi Penetrasi pasar untuk meningkatkan pemasaran dengan TAS sebesar 6,728.

Kata Kunci : Perumusan Strategi, Matriks IFE, Matriks EFE, Matriks SWOT, Matriks IE, Matriks QSP, Prioritas Strategi.

ABSTRACT

MULDIA AYU VENA. NIM 2412008331. Analysis of Motor Vehicle Credit Business Development Strategy (Case Study of Bank BCA KCP Kota Wisata).

Banking institutions in Indonesia are known more widely than other financial institutions such as insurance, pension funds, cooperatives and other financial institutions. According to Law Number 10 of 1998, a bank is a business entity that collects funds from the public in the form of savings and distributes them to the public in the form of credit and/or other forms in order to improve the standard of living of many people.

This research aims to analyze business competitive strategies which are Bank BCA KCP Kota Wisata's priority strategies. By analyzing aspects of the company's internal environment, namely human resources, finance, marketing, production and service operations, management information systems, research and development, and external environmental analysis that focuses on political, economic, social and technological factors as well as industrial competition. After that, formulate the strategy through three stages, namely the input stage using the IFE matrix and the EFE matrix, then the matching stage using the Internal-External matrix and the SWOT matrix, and the decision stage using Quantitative Strategics.

Based on the identification results, 10 internal factors and 10 external factors were obtained that can be used to assess the condition of Bank BCA KCP Kota Wisata. From the results of research data processing using observation methods, interviews and questionnaires taken from 5 people, the total weighted score on the IFE matrix was 3,184 and the total weighted score on the EFE matrix was 3.386. The Internal-External Matrix (IE) shows that Bank BCA KCP Kota Wisata is in cell I, namely growing and building and obtaining strategies for market penetration, market development and product development.

Keywords: Strategy Formulation, IFE Matrix, EFE Matrix, SWOT Matrix, IE Matrix, QSP Matrix, Strategy Priorities.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Analisis Strategi Pengembangan Bisnis Kredit Kendaraan Bermotor (KKB) (Studi Kasus Bank BCA KCP Kota Wisata) ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang kepada: Bapak Mildy Rifa'i, SE selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.

1. Bapak PMildy Rifa'i, S.Eselaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
2. Drs. Henry Hendrawan, MM., Msi. selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan jurusan ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
3. Bapak Sandi Noorzaman, S.Si, M.M selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi dengan nilai *cumlaude*.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.
5. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.

6. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2020 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
7. Kepala layanan operasional, Kepala Bagian *Customer Service*, Kepala Bagian *Teller*, *Branch Manager*, Manager Pemasaran KKB BCA KCP Kota Wisata serta jajaran *staff* lainnya
8. Ayahanda serta Ibunda tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Amiin.

Depok, 05 Agustus 2024

Penulis,

MULDIA AYU VENA
NIM: 2412008331

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR SIDANG PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Pembatasan Masalah.....	6
1.4. Perumusan Masalah	6
1.5. Tujuan Penelitian	7
1.6. Manfaat Penelitian.....	7
1.7. Sistematika Penulisan	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	9
2.1.1. Pengertian Strategi	9
2.1.2. Pengertian Pengembangan Bisnis	11
2.1.3. Pengertian Kredit	12
2.1.4. Matriks Internal Eksternal (IE).....	14
2.1.5. Analisis SWOT.....	14
2.1.6. Matriks QSP (<i>Quantitative Strategic Planning</i>).....	15
2.2. Penelitian Terdahulu	16
2.3. Kerangka Konseptual	19
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	20
3.2. Jenis Penelitian	20
3.3. Data yang Diperlukan.....	21
3.4. Narasumber	21
3.5. Teknik Pengumpulan Data	22
3.6. Alat Analisis	22
3.6.1 Internal Factor Evaluation Matrix (<i>IFE Matrix</i>)	22
3.6.2 External Factor Evaluation Matrix (<i>EFE Matrix</i>)	24
3.6.3 <i>Internal External Matrix</i> (IE Matrix).....	25
3.6.4 SWOT.....	25
3.6.5 Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM).....	26

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	28
4.1.1. Profil Perusahaan.....	28
4.1.2. Lokasi dan Letak Bank BCA KCP Kota Wisata.....	30
4.1.3. Visi, Misi dan Tata Nilai Perusahaan Bank BCA.. ...	30
4.1.4. Struktur Organisasi Perusahaan.....	31
4.2. Analisis Lingkungan Internal.....	34
4.2.1. Aspek Sumber Daya Manusia.....	34
4.2.2. Aspek Pemasaran.....	35
4.2.3. Aspek Produksi dan Operasional.....	37
4.2.4. Aspek Keuangan	38
4.3 Analisis Lingkungan Eksternal	38
4.3.1. Apek Politik, Pemerintahan, dan Hukum	38
4.3.2. Aspek Ekonomi	38
4.3.3. Aspek Sosial, Budaya, Demografi, dan Lingkungan. ...	38
4.3.4. Aspek Teknologi.	39
4.4 Analisis Lingkungan Internal.....	39
4.4.1. Kekuatan	39
4.4.2. Kelemahan.....	42
4.5 Identifikasi Faktor Eksternal	42
4.5.1. Peluang	42
4.5.2. Ancaman.....	44
4.6 Formulasi Strategi Pengembangan Bisnis.....	46
4.6.1. Tahap Input (Pemasukan Data).....	46
4.6.2. Analisis Matriks IFE (<i>Internal Factor Evaluation</i>).....	46
4.6.3. Analisis Matriks EFE (<i>External Factor Evaluation</i>)....	48
4.6.4. Tahap Pencocokan.....	49
4.6.5. Analisis Matriks IE (<i>Internal External</i>).....	49
4.6.6. Analisis Matriks SWOT	51
4.7. Tahap Keputusan.....	55
4.7.1 Analisis Matriks QSP	55
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan.....	60
5.2. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Presentase Jumlah Nasabah Bank BCA KCP Kota Wisata	2
Tabel 1.2	Jumlah Nasabah KKB DI Bank BCA KCP Kota Wisata	4
Tabel 1.3	Jumlah KKB Macet di Bank KCP Kota Wisata.....	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1	Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	20
Tabel 3.2	Matriks IFE	23
Tabel 3.3	Matriks EFE	24
Tabel 4.1	Sejarah pencatatan saham Bank BCA.....	28
Tabel 4.2	Anak usaha yang didirikan oleh Bank BCA	29
Tabel 4.3	Rekapitulasi Jumlah Karyawan Bank BCA KCP Kota Wisata	35
Tabel 4.4	Layanan Kredit di Bank BCA KCP Kota Wisata	35
Tabel 4.5	Biaya Provisi Kredit di Bank BCA KCP Kota Wisata.....	36
Tabel 4.6	Layanan Kredit Bank BCA KCP Kota Wisata	47
Tabel 4.7	Matriks <i>Internal Factor Evaluations</i> (IFE)	47
Tabel 4.8	Matriks <i>External Factor Evaluation</i> (EFE)	48
Tabel 4.9	Matriks QSP (<i>Quantitative Strategic Planning</i>)	57
Tabel 4.10	Rekapitulasi Hasil Matriks QSP	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Jumlah Unit Kendaraan di Wilayah Jabodetabek	2
Gambar 2.1	Kerangka Konseptual	19
Gambar 3.1	SWOT.....	26
Gambar 4.1	Bank BCA KCP Kota Wisata	30
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Bank BCA KCP Kota Wisata	31
Gambar 4.3	Matriks IE Bank BCA KCP Kota Wisata	49
Gambar 4.4	Hasil Matriks SWOT	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Transkrip Wawancara Penelitian.....	64
Lampiran 2	Kuesioner Tahap Pertama.....	71
Lampiran 3	Kuesioner Tahap Kedua.....	74
Lampiran 4	Kuesioner Tahap ketiga.....	77
Lampiran 5	Kuesioner Tahap Keempat.....	79
Lampiran 6	Hasil Identifikasi Faktor Internal Eksternal.....	82
Lampiran 7	Hasil Kuesioner Penilaian Bobot Faktor Internal	87
Lampiran 8	Hasil Kuesioner Penilaian Bobot Faktor Eksternal.....	90
Lampiran 9	Hasil Kuesioner Pemberian Rating.....	93
Lampiran 10	Alternatif Strategi.....	94
Lampiran 11	Dokumentasi.....	95