

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>FORMULASI STRATEGI BISNIS <i>INTERNET SERVICE PROVIDER (ISP)</i></b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1    PT PLN Icon Plus .....	1
1.1.2    Iconnet .....	4
1.2    Latar Belakang .....	6
1.3    Perumusan Masalah .....	10
1.4    Pertanyaan Penelitian.....	11
1.5    Tujuan Penelitian .....	12
1.6    Manfaat Penelitian .....	12
1.7    Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
2.1. <i>Internet Service Provider/ISP</i> .....	14
2.2.    Manajemen Strategis.....	14
2.3.    Model Manajemen Strategis .....	16
2.4.    Tipe-tipe Strategi .....	19
2.5.    Level Strategi .....	21
2.6.    Analisis Lingkungan Internal.....	23
2.6.1.    Analisis Visi dan Misi .....	24

2.6.2.	Peran/Fungsi Manajemen .....	25
2.6.3.	<i>VRIO Analysis</i> .....	26
2.7.	Analisis Lingkungan Eksternal .....	29
2.7.1.	<i>PESTEL Analysis</i> .....	30
2.7.2.	<i>Porter's Five Forces</i> .....	31
2.8.	Matriks <i>Internal – External (IE)</i> .....	34
2.9.	Pengembangan Strategi .....	36
2.9.1	<i>SWOT Analysis</i> .....	36
2.9.2	<i>Sustaining Competitive Advantage</i> .....	38
2.9.3	<i>Exploring New Market Spaces</i> .....	39
2.10.	<i>Capturing Value</i> .....	40
2.10.1	<i>Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM)</i> .....	40
2.11.	Penelitian Terdahulu .....	41
2.12.	Kerangka Pemikiran .....	53
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>56</b>
3.1.	Jenis Penelitian .....	56
3.2.	Operasional Variabel .....	57
3.3.	Tahapan Penelitian .....	60
3.4.	Situasi Sosial .....	60
3.5.	Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	62
3.6.	Teknis Analisis Data .....	64
3.7.	Uji Validitas dan Realibilitas .....	64
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>66</b>
4.1	Karakteristik Penelitian .....	66
4.2	Uji Keabsahan Data .....	67
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian .....	67
4.4	Analisis Lingkungan Internal .....	68
4.4.1.	Analisis Visi, Misi dan Kesesuaian Antara Visi dan Misi .....	68
4.4.2.	Analisis Fungsi Manajemen .....	73
4.4.3.	<i>VRIO Analysis</i> .....	84

4.4.4.	Hasil Analisis Lingkungan Internal .....	88
4.5	Analisis Lingkungan Eksternal .....	89
4.5.1.	<i>Five Forces Porter</i> .....	89
4.5.2.	<i>PESTEL Analysis</i> .....	93
4.5.3.	Hasil Analisis Lingkungan Eksternal .....	97
4.6	Posisi Strategi.....	98
4.6.1.	Matriks <i>Internal Factor Evaluation (IFE)</i> .....	98
4.6.2.	Matriks <i>External Factor Evaluation (EFE)</i> .....	100
4.6.3.	Matriks <i>Internal – External (IE)</i> .....	102
4.7	<i>SWOT Analysis</i> .....	103
4.8	<i>Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM)</i> .....	108
4.9	<i>Action Plan</i> .....	110
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>116</b>
5.1.	Kesimpulan .....	116
5.2.	Saran .....	118
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>120</b>