

DAFTAR ISI

COVER DALAM LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAKSI	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vi

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang	I-1
1.2	Perumusan Masalah	I-2
1.3	Tujuan Penelitian	I-2
1.4	Manfaat Penelitian	I-2
1.5	Pembatasan Masalah	I-3

BAB II LANDASAN TEORI

2.1	Tinjauan Umum Tentang Bank Syariah	II-1
2.1.1	Pengertian Bank Syariah	II-1
2.1.2	Ciri-Ciri Bank Syariah	II-1
2.1.3	Usaha-Usaha Bank Syariah Muamalat	II-2
2.1.3.1	Al-Murabahah	II-2
2.2	Definisi Proses Bisnis	II-1
2.3	Dasar Pemilihan Proses Bisnis Untuk Diperbaiki	II-3
2.4	Fase-Fase Dalam Perbaikan Proses Bisnis	II-3
2.5	Streamlining (Prinsip Penyederhanaan)	II-5
2.6	Pengukuran Efisiensi	II-5
2.6.1	Cycle Time	II-5
2.6.2	Efisiensi Cycle Time	II-6

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Model Koseptual	III-1
3.2	Sistematika Pemecahan Masalah	III-3
3.2.1	Pengumpulan Data	III-2
3.2.1.1	Ketersediaan Fasilitas dan Teknologi, Informasi, SDM, serta Kebijakan Perusahaan	III-4
3.2.1.2	Pemetaan Proses Bisnis	III-4
3.2.1.2.1	Identifikasi Proses Bisnis Eksisting	III-4
3.2.1.2.2	Waktu Proses dan Waktu Siklus	III-5
3.2.1.2.3	Efisiensi	III-5
3.2.1.3	Kebutuhan Pelanggan	III-6
3.2.1.3.1	Pelanggan Internal	III-6
3.2.1.3.2	Pelanggan Eksternal	III-6
3.2.2	Analisa Aktivitas	III-8
3.2.3	Streamlining	III-8
3.2.4	Desain Proses Bisnis Usulan	III-8
3.2.5	Kesimpulan dan Saran	III-9

BAB IV	PENGUMPULAN DATA DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1	Pengumpulan Data	IV-1
4.1.1	Proses Bisnis Eksisting Pembiayaan Murabahah	IV-1
4.1.2	Identifikasi Ketersediaan SDM, Fasilitas dan Teknologi	IV-1
4.1.3	Identifikasi Kebutuhan Pelanggan	IV-3
	4.1.3.1 Identifikasi Kebutuhan Pelanggan Internal	IV-3
	4.1.3.2 Identifikasi Kebutuhan Pelanggan Eksternal	IV-4
4.2	Pengolahan Data	IV-6
4.2.1	Perhitungan Efisiensi <i>Cycle Time</i> Proses Bisnis Eksisting	IV-6
BAB V	ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN	
5.1	Analisis Proses Bisnis Eksisting	V-1
5.2	Analisa Aktivitas	V-2
5.2.1	Analisis Aktivitas Customer Service Pembiayaan	V-2
5.2.2	Analisis Aktivitas Petugas Marketing	V-3
5.2.3	Analisis Aktivitas Account Manager	V-6
5.2.4	Analisis Aktivitas Operasi Pembiayaan	V-9
5.2.5	Analisis Aktivitas Bagian Support Pembiayaan dan Hukum	V-9
5.3	Analisis dan Usulan Sumber Daya Manusia	V-11
5.4	Analisis dan Usulan Perbaikan Fasilitas, Informasi dan Teknologi	V-13
5.5	Analisis dan Usulan Kebutuhan Pelanggan	V-15
	5.5.1 Pelanggan Internal	V-15
	5.5.2 Pelanggan Eksternal	V-17
5.6	Perhitungan <i>Cycle Time</i> Usulan	V-22
5.7	Usulan Proses Bisnis Pelaksanaan Pembiayaan Murabahah	V-22
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
7.1	Kesimpulan	VI-1
7.2	Saran	VI-2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

LAMPIRAN A EXISTING MAIN BUSINESS PROCESS

LAMPIRAN B EXISTING BUSINESS PROCESS CYCLE TIME

LAMPIRAN C IMPROVEMENT MAIN BUSINESS PROCESS

LAMPIRAN D IMPROVEMENT BUSINESS PROCESS CYCLE TIME

LAMPIRAN E JOB DESCRIPTION and ORGANIZATION CHART

LAMPIRAN F QUESTIONNAIR DATA PROCESSING

LAMPIRAN G TOOLS RECOMMENDATION