

DAFTAR ISI

BAB I.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.6. Lingkup Penelitian.....	8
1.7. Sistematika Penulisan	8
BAB II	10
2.1 Pembiayaan Syariah.....	10
2.2 Proses Bisnis Pembiayaan	10
2.3 Prinsip Kehati-hatian (<i>Prudential Principle</i>).....	11
2.3.1 Definisi Prinsip Kehati-hatian	11
2.3.2 Penerapan Prinsip Kehati-hatian Pada Perbankan.....	12
2.4 <i>Service Level Agreement</i> (SLA).....	16
2.5 <i>Key Performance Indicators</i> (KPI).....	20
2.6 Pentingnya Pengukuran Kinerja	20
2.6.1 Definisi Pengukuran Kinerja	20
2.6.2 <i>Balanced Score Card</i>	23
BAB III.....	29
3.1. Desain Penelitian	29
3.2. Metode Pengumpulan Data.....	30
3.3. Instrumen Penelitian	33
3.3.1. Wawancara.....	33

3.3.2.	Data Internal Perusahaan	34
3.3.3.	Uji Validitas	34
3.3.4.	Metode Analisis Data	35
3.4.	Profil Kasus.....	36
3.4.1.	Sejarah Perusahaan	36
3.4.2.	Visi, Misi dan Budaya Perusahaan	37
3.4.3.	Segmentasi Produk Pembiayaan di Bank KB Bukopin Syariah.....	38
3.4.4.	Hubungan Kerja Departemen Analis Pembiayaan di Internal Bank KB Bukopin Syariah.....	39
3.4.5.	Proses Pembiayaan	40
3.4.6.	Kualitas Pembiayaan	44
3.4.7.	Peran dan Fungsi Departemen Analis Pembiayaan di Bank KB Bukopin Syariah	45
3.4.8.	Pengukuran Kinerja Departemen Analis Pembiayaan.....	47
BAB IV	50
4.1.	Ketidakcapaian Target Pembiayaan	50
4.2.	Volume Penyaluran Pembiayaan yang Terus Meningkat.....	53
4.3.	Menurunnya Pendapatan Bank KBBS dari Penyaluran Pembiayaan	55
4.4.	Tantangan Perbaikan Kualitas Pembiayaan : Penurunan NPF (Non Performing Financing) di KBBS Belum Optimal.....	58
4.5.	Identifikasi Kendala Departemen Analis Pembiayaan.....	60
4.6.	Analisis Kelemahan dalam Faktor Internal Lainnya Dalam Pembiayaan	71
4.7.	Analisis Hasil Pengukuran Kinerja Departemen Analis Pembiayaan melalui Kerangka BSC.	74
4.7.1.	Perspektif Keuangan.....	76
4.7.2.	Perspektif Pelanggan	78
4.7.3.	Perspektif Internal Proses	82

4.7.4.	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	86
4.8.	Rancangan Strategi melalui Pendekatan Fungsional	88
4.8.1.	Fungsi Departemen Keuangan (Bidang Keuangan)	89
4.8.2.	Fungsi Departemen Bisnis (Bidang Pemasaran)	89
4.8.3.	Fungsi Departemen Analis Pembiayaan (Bidang Produksi).....	90
4.8.4.	Fungsi Departemen Sumber Daya Insani (Bidang SDM)	91
4.8.5.	Fungsi Departemen Pengembangan (Bidang Penelitian dan Pengembangan)	92
BAB V	94
5.1.	Simpulan	94
5.2.	Implikasi	95
5.3.	Keterbatasan dan Kelemahan Penelitian.....	96
5.4.	Saran	97
Daftar Pustaka	98
LAMPIRAN 1	100
LAMPIRAN 2	106
LAMPIRAN 3	112