

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Lingkup Penelitian	7
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Proses Bisnis	10

2.1.2	Diagram Alir (<i>Flowchart</i>).....	11
2.1.3	<i>Process Chart</i>	12
2.1.4	<i>Service Blueprint</i>	13
2.1.5	<i>Poka-Yoke</i>	16
2.1.6	<i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	17
2.1.7	Instruksi Kerja.....	18
2.2	Kajian Penelitian Terdahulu.....	19
2.3	Kerangka Penelitian.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....		24
3.1	Desain Penelitian.....	24
3.2	Metode Pengumpulan Data.....	25
3.3	Instrumen Penelitian dan Metode Analisis Data.....	25
3.4	Profil Perusahaan sebagai Objek Penelitian.....	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		35
4.1.	Profil Narasumber Penelitian.....	35
4.2.	Diagram Alir (<i>Flowchart</i>) Proses Bisnis pada Penelaahan Perizinan Penyelenggara Layanan Urun Dana.....	39
4.3	Diagram Proses (<i>Process Chart</i>) pada Perizinan Penyelenggara Layanan Urun Dana.....	51

4.4	Rancangan <i>Service Blueprint</i> pada Perizinan Penyelenggara Layanan Urun Dana.....	54
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian Pemetaan Proses Perizinan Penyelenggara Layanan Urun Dana.....	65
BAB V SIMPULAN		69
5.1	Simpulan	69
5.2.	Implikasi.....	71
5.3.	Keterbatasan dan Penelitian Selanjutnya	72
DAFTAR PUSTAKA		73

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 4. 1 Profil Informan sebagai Narasumber pada Penelitian terkait Perizinan Penyelenggara Layanan Urun Dana.....	36
Tabel 4. 2 Data Calon Penyelenggara dan Tanggal Pengajuan	43
Tabel 4. 3 Data Tahapan Proses Perizinan Calon Penyelenggara Bulan April-Agustus 2024.....	47
Tabel 4. 4 Data Pemrosesan Penelaahan Substansi Calon Penyelenggara	48
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Tahapan Proses Perizinan Calon Penyelenggara	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Simbol Flowchart	12
Gambar 2. 2 Simbol Process Chart	13
Gambar 2. 3 Konsep Pemetaan Service Blueprint	15
Gambar 2. 4 Komponen Service Blueprint	15
Gambar 2. 5 Kerangka Penelitian	23
Gambar 3. 1 Hubungan Antar Pihak Dalam Layanan Urun Dana.....	32
Gambar 4. 1 Tahapan Perizinan Penyelenggara Layanan Urun Dana	39
Gambar 4. 2 SOP Pengelolaan Surat Masuk di Otoritas Jasa Keuangan.....	41
Gambar 4. 3 Rekomendasi Diagram Alir Proses Perizinan Penyelenggara Layanan Urun Dana	50
Gambar 4. 4 Konsep Rancangan Sistem Perizinan Penyelenggara Layanan Urun Dana	53
Gambar 4. 5 <i>Process Chart</i> Perizinan Penyelenggara Layanan Urun Dana di Otoritas Jasa Keuangan	53
Gambar 4. 6 Pemetaan Proses Perizinan Penyelenggara Layanan Urun Dana Menggunakan <i>Service Blueprint</i> di Otoritas Jasa Keuangan	54
Gambar 4. 7 Rekomendasi <i>Service Blueprint</i> pada Proses Perizinan Penyelenggara Layanan Urun Dana di Otoritas Jasa Keuangan	64

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 TRANSKRIP WAWANCARA	76
LAMPIRAN 2 SOP PERIZINAN PENYELENGGARA LAYANAN URUN DANA DI OTORITAS JASA KEUANGAN	193