

DAFTAR ISI

Lembar judul.....	i
Lembar pengesahan.....	ii
Lembar pernyataan.....	iii
Kata pengantar.....	iv
Daftar isi.....	vi
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran.....	xi
Intisari.....	xii
Abstract.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar belakang masalah.....	1
1.2. Profil Perusahaan	5
1.3. Rumusan Masalah	9
1.4. Pertanyaan Peneliatian.....	13
1.5. Tujuan Penelitian	13
1.6. Manfaat Penelitian.....	14
1.7. Ruang Lingkup dan Batasan Penulisan	14
1.8. Sistematika Penulisan	15

BAB II LANDASAN TEORI.....	18
2.1. Perbankan Syariah	18
2.2. Pengertian Pembiayaan	18
2.3. Pembiayaan Gadai Emas.....	19
2.4. <i>Business Process Improvement</i>	21
2.4.1. Pengertian Proses Bisnis	22
2.4.2. <i>Business Process Reengineering</i>	23
2.5. <i>Service Blueprint</i>	24
2.5.1. Komponen <i>Service Blueprint</i>	28
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	 30
3.1. Metode Penelitian	30
3.2. Prosedur Penelitian	30
3.3. Narasumber	31
3.4. Jenis Data dan Pengumpulan Data	33
3.5. Teknik Analisis Data	34
 BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	 35
4.1. Layanan Gadai Emas Bank Syariah Mandiri	36
4.2. Alur Proses Produk Pembiayaan Gadai Emas BSM	37
4.3. Lamanya Waktu Transaksi Gadai Emas BSM	40
4.4. Wawancara Nasabah Gadai BSM	42
4.5. Wawancara dengan <i>Group Head</i> BSM	48

4.6	Penyusunan Alur Proses Gadai Emas BSM Yang Baru	51
4.7	Dampak Alur Proses Baru Terhadap Waktu Pemrosesan.....	52
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		55
5.1.	Simpulan.....	55
5.2.	Saran.....	56
Daftar Pustaka.....		56

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah <i>Outlet</i> BSM Yang Melayani Gadai	7
Tabel 1.2 <i>Fee Based Income Retail Banking</i> BSM	9
Tabel 3.1 Daftar Pertanyaan Kepada Nasabah Gadai BSM	32
Tabel 4.1 Fitur Produk dan Layanan Gadai Emas BSM	36
Tabel 4.2 Ringkasan Wawancara Nasabah Gadai BSM	47
Tabel 4.3 Ringkasan Wawancara dengan <i>Group Head</i> BSM	49

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Alur Proses Produk Pembiayaan Gadai Emas BSM	37
Gambar 4.2 Waktu Proses Produk Pembiayaan Gadai Emas BSM	40
Gambar 4.3 Alur Proses Produk Pembiayaan Gadai Emas BSM Yang Baru.....	52
Gambar 4.4 Waktu Proses Baru Produk Pembiayaan Gadai Emas BSM.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

1. Transkrip Wawancara Nasabah MA
2. Transkrip Wawancara Nasabah VI
3. Transkrip Wawancara Nasabah RO
4. Transkrip Wawancara Nasabah AR
5. Transkrip Wawancara Nasabah EM
6. Transkrip Wawancara Nasabah SM
7. Transkrip Wawancara Nasabah ES
8. Transkrip Wawancara Nasabah RN
9. Transkrip Wawancara *Group Head Pawning*
10. Transkrip Wawancara *Group Head Compliance*
11. Transkrip Wawancara *Group Head Policy & Procedure*