UNIVERSITAS
GADJAH MADA
PENYUSUNAN SERVICE BLUEPRINT UNTUK MEMPERBAIKI PROSES LAYANAN GADAI EMAS PADA BANK SYARIAH MANDIRI
GUNAWAN ARIF HARTOYO, Kusdhianto Setiawan, Sivilekonom, Ph.D
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

INTISARI

PT Bank Syariah Mandiri (BSM) adalah sebuah perusahaan keuangan yang bergerak dibidang perbankan syariah yaitu sebuah perbankan yang beroperasi dengan menerapkan konsep syariah Islam sesuai dengan UU Perbankan Syariah No, 21 tahun 2008. Pertumbuhan perbankan syariah yang lebih tinggi dibandingkan industri perbankan konvensional dan ancaman liberalisasi industri perbankan karena implementasi ABIF di tahun 2020, membuat bank syariah harus memiliki *unique product offering* untuk mempertahankan *market share* dan dapat terus tumbuh.

Sebagai sebuah bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah Islam, maka BSM dapat melakukan layanan pembiayaan gadai emas sebagai salah bentuk *value preposition* dengan bank konvensional. Dihadapkan pada kondisi persaingan pada bisnis gadai yang sangat ketat membuat BSM harus memiliki alur proses layanan yang cepat untuk mengimbangi pemuka pasar di bisnis pegadaian emas yaitu PT Pegadaian. Persaingan yang terjadi antara BSM dan PT Pegadaian dapat dikatakan tidak seimbang. Hal ini disebabkan karena BSM, sebagai sebuah bank yang tunduk kepada regulasi yang ditetapkan oleh BI dan OJK. BSM diharuskan mengedepankan prinsip kehati-hatian. Manajemen BSM menerjemahkan prinsip kehati-hatian ini dengan mengacu kepada praktek-prektek umum perbankan dengan melakukan BI *checking* untuk mengetahui kelayakan dan kemampuan nasabah dalam mengembalikan pinjamannya. PT Pegadaian sebagai sebuah perusahaan keuangan non bank dalam praktek operasionalnya tidak menggunakan BI *checking* dalam memproses permohonan gadai nasabahnya.

Penulis menggunakan *"service blueprint"* sebagai metodologi untuk memperbaiki alur proses gadai emas di BSM. *Service blueprint* dipergunakan penulis karena dapat menjabarkan proses layanan sebuah produk dalam sebuah diagram yang mencakup keinginan nasabah, proses pelayanan di *front office*, dan proses penyelesaian layanan di *back office*. *Service blueprint* dapat mengungkap titik kegagalan *(fail point)* dalam pelayanan dan dapat mengidentifikasi aktivitas berulang *(redundancy)* yang tidak memberikan nilai tambah.

Atas analisa yang telah dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa BSM perlu melakukan perubahan terhadap alur proses layanan pembiayaan gadai emas. Penggunaan BI *checking* dapat dihilangkan tanpa mengabaikan prinsip kehati-hatian, karena model bisnis gadai emas yang simpel, aman karena barang jaminan berupa emas yang termasuk benda likuid dan agunan berada dalam penguasaan bank sepenuhnya.

Masukan yang dapat diberikan dari penulisan tesis ini kepada BSM adalah, perlunya BSM melakukan evaluasi ulang atas alur proses bisnis selain gadai emas dengan menggunakan pendekatan *service blueprint* untuk menghilangkan titik kegagalan *(fail point)* dan aktivitas berulang *(redundancy)* sehingga waktu layanan kepada nasabah dapat lebih cepat dan efisien.

Kata kunci: service blueprint, alur proses, perbankan syariah, gadai emas.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
PENYUSUNAN SERVICE BLUEPRINT UNTUK MEMPERBAIKI PROSES LAYANAN GADAI EMAS PADA BANK SYARIAH MANDIRI
GUNAWAN ARIF HARTOYO, Kusdhianto Setiawan, Sivilekonom, Ph.D
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRACT

PT Bank Syariah Mandiri (BSM) is a a bank that operates by applying the concept of Islamic sharia in accordance with the Sharia Banking Act No. 21 of 2008. The growth of Islamic banking which is higher than the conventional banking and the threat of liberalization banking industry due to ABIF implementation in 2020, make sharia banks must have a unique product offering to maintain market share and continue to grow.

As a bank operating on the basis of Islamic sharia principles, BSM can perform gold pawn financing services as a form of value preposition with conventional banks. Faced with the tight competition conditions in the pawn business, BSM must have a fast service process flow to compensate market leaders in the gold pawn business, namely PT Pegadaian. The competition between BSM and PT Pegadaian can be said to be unbalanced. This is due to BSM, as a bank that is subject to regulations set by BI and OJK. BSM is required to prioritize the principle of prudential banking. BSM management translates this prudential principle by referring to general banking practices by conducting BI checking to determine the ability of customers repayment their loans. PT Pegadaian as a non-bank financial company in its operational practice does not use BI checking in processing its customers' pawn applications. The author uses "service blueprint" as a methodology to improve the gold pawn process flow in BSM, because it describes service process of a product in a diagram covering customer's desire, service process in front office, and service settlement process in back office. The service blueprint can reveal the fail point in the service, and can identify redundancy activities that do not provide added value. This is because the service blueprint describes the service process in the form of diagrams that are easy to understand.

For the analysis that has been done, it concluded that BSM needs to make changes to the process of gold pawn financing service process. The use of BI checking can be eliminated without ignoring the prudential principle, because the gold pawn business model is simple, safe because the collateral in the form of gold which liquid objects and collateral is in full control of the bank.

The input that can be given from the writing of this thesis to BSM is the need for BSM to reevaluate the flow of gold pawn business processes by using the service blueprint approach to eliminate fail points and redundancy so that service time for customers can be more fast and efficient.

Keywords: service blueprint, process flow, Islamic banking, gold pledge.