

DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Lembar Pengesahan	ii
PERNYATAAN.....	iii
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.....	5
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.6. Lingkup Penelitian.....	8

BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1.Landasan Teori.....	9
2.1.1. Risiko dan Manajemen Risiko Perbankan	9
2.1.2. Risiko Operasional.....	11
2.1.3. Proses Manajemen Risiko Operasional	15
2.1.3.1. Identifikasi Risiko	15
2.1.3.2. Penentuan Toleransi Risiko	16
2.1.3.3. Pengukuran	17
2.1.3.4. Pengendalian	18
2.1.4. Program <i>Branchless Banking</i> Laku Pandai	19
2.1.5. Program Laku Pandai PT Bank XXX.....	23
2.2. Kerangka Penelitian	28
2.3. Model Teoritikal.....	29
BAB III METODA PENELITIAN	31
3.1. Desain Penelitian.....	31
3.2. Metoda Pengumpulan Data	31
3.2.1. Data Primer	31
3.2.2. Data Sekunder.....	33
3.3. Instrumen Penelitian.....	35
3.4. Metoda Analisis Data.....	36

3.5. Profil Perusahaan	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1. Deskripsi data.....	40
4.2. Pembahasan.....	45
4.2.1. Identifikasi Risiko Operasional	45
4.2.1.1. Alur Bisnis Laku Pandai.....	45
4.2.1.2. Frekuensi Risiko Operasional	56
4.2.1.3. Dampak Risiko Operasional.....	57
4.2.2. Pengukuran Risiko Operasional.....	58
4.2.2.1. Risiko Inheren	58
4.2.2.2. Tingkatan Toleransi Risiko	66
4.2.2.3. Analisa Aktivitas Kontrol.....	67
4.2.2.4. Analisa Nilai Risiko Residual	69
4.2.3. Rekomendasi Pengendalian Risiko Operasional Laku Pandai	70
BAB V SIMPULAN	73
5.1. Simpulan	73
5.2. Implikasi.....	75
5.3. Keterbatasan.....	75
5.4. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	77