

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....	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 .....	3
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	5
1.4. Tujuan Penelitian .....	5
1.5. Manfaat Penelitian .....	6
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	6
1.5.2 Manfaat Praktik .....	6
1.6. Lingkup Penelitian .....	6
1.7. Sistematika Penulisan .....	7
BAB II LANDASAN TEORI .....	9
2.1. Landasan Teori .....	9
2.1.1 Definisi dalam Industri Perdagangan Berjangka Komoditi .....	9
2.1.2 Analisis dan Desain Proses .....	13

2.2.	Kajian Penelitian Terdahulu.....	19
2.3.	Kerangka Penelitian .....	21
BAB III METODA PENELITIAN .....		24
3.1.	Desain Penelitian.....	24
3.2.	Metoda Pengumpulan Data .....	25
3.3.	Instrumen Penelitian.....	26
3.4.	Metoda Analisis Data .....	27
3.5.	Profil Kasus .....	27
3.5.1	Profil Perusahaan .....	28
3.5.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	29
3.5.3	Struktur Organisasi.....	30
3.5.4	Strategi Perusahaan .....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		32
4.1.	Profil Narasumber Penelitian .....	32
4.2.	Identifikasi Proses Bisnis .....	33
4.2.1.	Pengamatan SOP Penyetoran Dana Margin.....	34
4.2.2.	Identifikasi Proses SOP Penyetoran dan Penarikan Dana Margin....	39
4.3.	Analisis Process Chart dan Service blueprint bagi PT. KBI.....	43
4.3.1	Analisis Proses Chart .....	43
4.3.2	Analisis service blueprint.....	44
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian dan Rekomendasi Perbaikan Rancangan Service blueprint bagi PT. KBI.....	51
4.4.1	Pembahasan Hasil Penelitian .....	52
4.4.2	Rekomendasi Perbaikan Rancangan Service blueprint bagi PT. KBI	
53		
BAB V SIMPULAN .....		60
5.1.	Simpulan .....	60

5.2.	Implikasi.....	61
5.3.	Keterbatasan.....	62
5.4.	Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA .....		65
LAMPIRAN 1 TRANSKRIP WAWANCARA .....		67
LAMPIRAN 2 HASIL PENGUKURAN WAKTU PROSES .....		110

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah layanan Penyetoran dan Penarikan Dana Margin di PT Kliring Berjangka Indonesia (Persero) periode Januari – Mei Tahun 2021.....	2
Tabel 2.1. Simbol Process Chart.....	12
Tabel 2.2. Kajian Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 4.1. Profil Narasumber Penelitian Layanan Penyetoran Dan Penarikan Dana Margin Pada PT Kliring Berjangka Indonesia (Persero).....	28

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Volume Transaksi Perdagangan Berjangka Komoditi 2016 – 2020...	1
Gambar 2.1. Simbol <i>flowchart</i> .....	15
Gambar 2.2. Kerangka Penelitian.....	19
Gambar 3.1. Struktur Organisasi PT Kliring Berjangka Indonesia (Persero).....	26
Gambar 4.1. SOP Penyetoran Dana Margin pada PT Kliring Berjangka Indonesia (Persero).....	31
Gambar 4.2. SOP Penarikan dana margin pada PT Kliring Berjangka Indonesia (Persero) .....	33
Gambar 4.3. Proses Bisnis Penyetoran Dana Margin Pada PT Kliring Berjangka Indonesia (Persero).....	35
Gambar 4.4. Proses Bisnis Penarikan Dana Margin Pada PT Kliring Berjangka Indonesia (Persero) .....	37
Gambar 4.5. Process Chart Setoran dan Penarikan Dana Margin Pada PT Kliring Berjangka Indonesia (Persero).....	40
Gambar 4.6. <i>Service blueprint</i> Penyetoran Dana Margin pada PT. Kliring Berjangka Indonesia (Persero).....	41
Gambar 4.6. <i>Service blueprint</i> Penarikan Dana Margin pada PT. Kliring Berjangka Indonesia (Persero).....	42
Gambar 4.8. Rekomendasi <i>Form</i> Penyetoran dan Penarikan Dana Margin pada Sistem Kliring Derivatif PT. Kliring Berjangka Indonesia (Persero) .....	49
Gambar 4.9. Rekomendasi <i>Dashboard</i> Penyetoran dan Penarikan Dana Margin pada Sistem Kliring Derivatif PT. Kliring Berjangka Indonesia (Persero) .....	50
Gambar 4.10. Rekomendasi <i>Service blueprint</i> Setoran Dana Margin pada PT. Kliring Berjangka Indonesia (Persero) .....	51
Gambar 4.10. Rekomendasi <i>Service blueprint</i> Penarikan Dana Margin pada PT. Kliring Berjangka Indonesia (Persero) .....	52

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Transkrip wawancara .....	67
Lampiran 2 Hasil Pengukuran Waktu Proses.....	110