

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
DAFTAR TABEL .....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	iv
DAFTAR LAMPIRAN.....	v
<b>I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.5 Ruang Lingkup .....	11
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b>	
2.1 Kerangka Teoritis .....	12
2.1.1 <i>Office Channeling</i> Syariah.....	12
2.1.2 Implementasi Strategik .....	13
2.1.3 Peran Manajer Menengah dalam Implementasi Strategi.....	18
2.1.4 Pengukuran Motivasi .....	20
2.1.5 <i>Analytical Hierarchy Process</i> .....	22
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu .....	25
2.3 Kerangka Pemikiran .....	29
<b>III. METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	33
3.2 Pendekatan Penelitian .....	33
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	33
3.4 Teknik Pengambilan Contoh .....	35
3.5 Pengolahan dan Analisis Data .....	36
3.5.1 Analisis Motivasi .....	36
3.5.2 Analisis <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i> .....	37
<b>IV. PROFIL PERUSAHAAN</b>	
4.1 Sejarah Bank BRI .....	39
4.2 Visi dan Misi .....	41
4.3 Budaya Perusahaan .....	43
4.4 Struktur Organisasi Dan Manajemen Bank BRI .....	43
4.4.1. Struktur Organisasi Bank BRI sebelum Pemisahan Unit Usaha Syariah .....	44
4.4.2. Struktur Organisasi Bank BRI setelah Pemisahan Unit Usaha Syariah .....	45
4.5 Kinerja Bank BRI Posisi September 2010 .....	46
4.6 Kedudukan Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu .....	47

V. HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1 Formulasi Strategi Bank BRI dalam Pengembangan Bisnis Syariah ...	49
5.2 Tingkat Motivasi dan Tanggapan Manajer Menengah terhadap pola <i>office channeling</i> .....	54
5.2.1 Profil Responden .....	54
5.2.2 Tingkat Motivasi Manajer Menengah terhadap Implementasi <i>Office Channeling</i> Layanan Syariah .....	56
5.2.3 Tanggapan Responden terhadap Implementasi <i>Office Channeling</i> .....	59
5.3 Program Implementasi Strategi Layanan Syariah dengan <i>Office Channeling</i> di Bank BRI .....	62
5.3.1. Pemilihan Program Implementasi <i>Office Channeling</i> Layanan Syariah.....	63
5.3.1.1 Pilihan Program dari Aspek Keuangan.....	63
5.3.1.2 Pilihan Program dari Aspek Pelanggan.....	66
5.3.1.3 Pilihan Program dari Aspek Proses Bisnis Internal.....	68
5.3.1.4 Pilihan Program dari Aspek Pertumbuhan dan Pembelajaran (Pekerja).....	70
5.3.2 Analisis <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP).....	73
5.3.2.1 Prioritas Kriteria Berdasarkan <i>Balanced Scorecard</i> .....	75
5.3.2.2 Prioritas Alternatif Program <i>Office Channeling</i> Layanan Syariah .....	76
5.3.3 Implikasi Manajerial .....	85
VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan .....	91
6.2 Saran .....	92
DAFTAR PUSTAKA .....	93



© Hak Cipta Milik IPB  
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencatunkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah; dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

## DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
1. Peringkat Bank Umum Berdasarkan Aset Posisi September 2010 .....	1
2. Target Aset dan Realisasi BRI Syariah 2009 dan posisi September 2010....	4
3. Pertumbuhan Aset dan Laba/Rugi Bank Umum, Bank Syariah dan Bank BRI Syariah selama Kurun Waktu 2005 –September 2010 .....	7
4. Jumlah Bank Umum dan Jumlah Kantor Bank Posisi September 2010.... ..	8
5. Nilai dan Definisi Pendapat Kualitatif dari Skala Perbandingan Saaty .....	23
6. Nilai Pembangkit Random (RI).....	25
7. Kinerja Bank BRI Dibandingkan Rata-rata Industri Posisi September 2010	46
8. Rencana Bisnis Bank (RBB) Bank BRI Periode 2005-2010.....	51
9. Komposisi Responden dan Asal Kantor Wilayah Unit Kerja Responden.....	55
10. Sebaran Hasil Jawaban Responden terhadap Pertanyaan Tingkat Motivasi	57
11. Sebaran Tanggapan Responden terhadap Implementasi <i>Office Channeling</i> Layanan Syariah di Bank BRI (Persentase).....	59
12. Sebaran Usulan Program Office Channeling Layanan Syariah di Bank BRI di Bank BRI dari Aspek Keuangan) .....	64
13. Sebaran Usulan Program Office Channeling Layanan Syariah di Bank BRI dari Aspek Pelanggan .....	67
14. Sebaran Usulan Program Office Channeling Layanan Syariah di Bank BRI dari Aspek Proses Bisnis Internal .....	69
15. Sebaran Usulan Program Office Channeling Layanan Syariah di Bank BRI dari Aspek Pertumbuhan dan Pembelajaran (Aspek Pekerja) .....	71
16. Hasil Analisis AHP untuk Variabel Kriteria .....	75
17. Prioritas Program Berdasarkan Hasil AHP .....	77

© Hak Cipta Milik IPB  
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencatunkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah; dan pengutipan tersebut tidak mengiklankan kepentingan IPB. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
1. Model Hirarki untuk Operasi Reverse Logistic di Industri Otomotif Brasil	28
2. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	32
3. Struktur Organisasi Bank BRI sebelum Pemisahan Unit Usaha Syariah.....	44
4. Struktur Organisasi Bank BRI setelah Pemisahan Unit Usaha Syariah Menjadi Bank Umum Syariah .....	45
5. Hierarki Struktur Organisasi Kantor Pusat, Kantor Wilayah, Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu .....	74
6. Hirarki AHP Program Layanan Syariah ( <i>Office Channeling</i> ) di Bank BRI....	85



## DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Halaman
1. Daftar Pertanyaan Penelitian Tahap Pertama .....	96
2. Daftar Pertanyaan Penelitian Tahap Kedua .....	102
3. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Tahap Pertama .....	107
4. Data Isian Pakar dari Kuesioner 2 .....	108
5. Data Isian Pakar untuk Alternatif Berdasarkan Aspek Keuangan dan Aspek Pelanggan .....	109
6. Data Isian Pakar untuk Alternatif Berdasarkan Aspek Proses Bisnis Internal Dan Aspek Pertumbuhan dan Pembelajaran (Aspek Pekerja) .....	110
7. Hasil Perhitungan <i>Inconsistency</i> untuk Kriteria dan Alternatif.....	111

