



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

## RINGKASAN

ASLAM MEI NUR WIDIGDO. Pemodelan Kembali Proses Bisnis Penghimpunan Dana Pihak Ketiga Perbankan Syariah Indonesia. Dibimbing oleh MARIMIN, IDQAN FAHMI dan IRFAN SYAUQI BEIK.

Indonesia adalah negara dengan mayoritas penduduk yang beragama Islam. Pada tahun 2014 jumlah penduduk muslim di Indonesia adalah terbesar kedua di dunia setelah India (10.7 % dari penduduk muslim di dunia tersebar di Indonesia). Sejumlah 218.7 juta penduduk Indonesia (+/- 88 % dari total populasi) adalah beragama Islam. Melihat hal tersebut, Indonesia merupakan potensi yang besar bagi perkembangan perbankan syariah. Namun ternyata pangsa pasar perbankan syariah Indonesia dari sisi DPK masih rendah, yaitu 5 persen dibanding total DPK Bank Umum pada akhir tahun 2014. Rendahnya DPK akan berpengaruh bagi bank syariah untuk fungsi pembiayaan yang bisa menggerakkan sektor riil.

Kerangka pemikiran penelitian didasarkan beberapa latar belakang permasalahan seperti rendahnya pangsa pasar DPK, permasalahan stigma negatif masyarakat, serta keterbatasan sumber daya pada perbankan syariah yang bisa berdampak adanya sub tahapan yang tidak memiliki nilai tambah pada proses bisnisnya. Area penyelenggaraan bisnis yang diperbaiki dalam penelitian ini adalah proses bisnis dengan menggunakan acuan antara lain hukum Islam (Al Qur'an, Hadist, Fatwa DSN) ketentuan BI/OJK, SSM (*Soft System Methodology*), VSM (*Value Stream Mapping*), ANP (*Analytical Network Process*). Pemodelan kembali proses bisnis merujuk pada metode RPB (rekayasa proses bisnis) Harrison dan Pratt (1993) yang terdiri dari beberapa tahapan, yaitu penetapan kebutuhan pelanggan dan tujuan proses, pemetaan dan pengukuran, analisis, rancang ulang, implementasi.

Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan nilai syariah pada beberapa model bank syariah yang beroperasi di Indonesia, menganalisis rantai nilai pada proses bisnis penghimpunan DPK perbankan syariah, dan melaksanakan pemodelan kembali proses bisnis penghimpunan DPK dalam rangka meningkatkan kinerja perbankan syariah.

Tipe penelitian adalah penelitian secara kualitatif dengan pendekatan SSM yang dikombinasikan penelitian secara kuantitatif. Penelitian yang bersifat kualitatif menggunakan metode pengisian kuesioner, wawancara dan wawancara secara mendalam. Pendekatan kuantitatif dilakukan untuk pengolahan data dengan uji t pada analisis kesesuaian syariah. Obyek penelitian adalah empat model perbankan syariah yang beroperasi di Indonesia, yaitu bank umum syariah yang menjadi anak dari bank konvensional BUMN, bank umum syariah yang sejak berdirinya diorientasikan sebagai bank syariah, bank umum syariah yang menjadi anak perusahaan bank umum konvensional besar, dan bank syariah dari kelompok unit usaha syariah. Data primer diperoleh dari kuesioner dan wawancara dengan 4 kelompok responden yaitu nasabah, pelaksana bank syariah, manajemen bank syariah dan pakar. Data sekunder diperoleh dari laporan keuangan yang diterbitkan bank syariah atau BI/OJK.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



SB-IPB  
Sekolah Bisnis - Institut Pertanian Bogor



Data dianalisis dengan berbagai teknik sesuai tujuan pada masing-masing tahapan pendekatan SSM – Checkland. Alat yang digunakan untuk analisis kuantitatif adalah *fishbone* dan tabel/diagram, sementara itu pada pendekatan kualitatif dipergunakan VSM, PAM (*Process Activity Mapping*), untuk memetakan rantai nilai dan pemodelan kembali proses bisnis, serta *Face Validity* untuk melakukan verifikasi dan validasi model.

Berdasarkan analisis hasil penelitian, Bank syariah di Indonesia dapat disimpulkan telah beroperasi secara syar’i dengan indeks kesyariahan rata-rata 4.31 dari 5. Secara umum terdapat perbedaan penerapan nilai syariah antar bank syariah. Perbedaan persepsi penerapan nilai syariah di bank syariah juga dijumpai antara pelaksana internal dengan nasabah. Nasabah cenderung memiliki skor persepsi yang lebih rendah dibandingkan kelompok responden internal pelaksana.

Analisis rantai nilai sub tahapan proses bisnis penghimpunan DPK dikelompokkan menjadi tiga yaitu 1) sub tahapan bernilai tambah seperti persetujuan besaran nisbah bagi hasil, akad, penyetoran dana, dan penerbitan buku, 2) sub tahapan tidak bernilai tambah tapi dibutuhkan misalnya pengisian form, pengumpulan data, verifikasi, monitoring dana, dan 3) sub tahapan tidak bernilai tambah seperti waktu tunggu. Eliminasi sub tahapan lebih utama dilakukan terhadap waktu tunggu.

RPB penghimpunan DPK perbankan syariah Indonesia diarahkan melalui dua strategi, yaitu peningkatan aksesabilitas calon nasabah dengan tujuan membuat ketertarikan calon nasabah bank syariah, serta peningkatan aksesabilitas nasabah untuk gemar menabung. Pemodelan proses bisnis akan bisa berjalan dengan adanya enabler (dukungan) melalui pengembangan teknologi seperti penerapan *on line register* dan/atau SSBM (*self service banking machine*) serta CDM (*cash deposit machine*). Selain itu, berdasarkan model ANP dirumuskan enabler strategi kombinasi dengan urutan prioritas strategi penguatan sumber daya, strategi pengembangan produk, strategi penguatan kelembagaan dan strategi peningkatan pemasaran. Perkiraan pengurangan waktu dengan dilakukan RPB adalah 1490 menit pada nasabah korporat dan 22 menit pada nasabah individu.

Adanya kecenderungan persepsi nasabah yang lebih rendah dari pelaksana terkait penerapan nilai syariah, memberikan implikasi strategis perlunya manajemen perbankan syariah untuk melakukan perbaikan secara berkesinambungan terkait dengan pelayanan, peningkatan pemahaman karyawan akan esensi nilai syariah, pengembangan metodologi yang efektif untuk penyampaian nilai syariah dari pelaksana kepada nasabah. Manajemen perbankan syariah juga harus selalu berupaya meningkatkan SLA terkait kecepatan pelayanan dan mengeliminasi waktu tunggu. dalam rangka strategi menarik minat calon nasabah untuk menjadi nasabah ataupun menjaga loyalitas nasabah.

Hasil penelitian ini juga berimplikasi terhadap otoritas/regulator perlunya mendukung perkembangan perbankan syariah melalui pengaturan mekanisme audit kepatuhan syariah, pengaturan peningkatan kelembagaan bank syariah dengan bank induk, lembaga pendidikan ekonomi syariah, ormas Islam, provider IT.

Kata kunci : Perbankan Syariah Indonesia, pengukuran nilai syariah, rekayasa proses bisnis, *value stream mapping*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.  
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

