

## ABSTRAKSI

Peranan perbankan semakin dituntut untuk meningkatkan layanan dan usaha perkreditannya tidak terkecuali bank syariah pun harus dapat membantu penambahan modal yang sangat diperlukan oleh para pengusaha dan masyarakat. Pada umumnya pemberian kredit berdasarkan hasil penilaian dari bank tersebut terhadap permohonan kredit dengan menilai berbagai aspek sedangkan di sisi calon debitur sangat mementingkan layanan yang mudah dan tidak berbelit dalam mendapatkan pemberian kredit dari bank. Oleh karenanya, PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Sebagai bank syariah harus mempunyai kecepatan layanan dan mempunyai kebijakan yang tepat agar bank dapat melaksanakan tugasnya secara efisien, sehat, dan wajar dalam mengolah dana yang dititipkan oleh nasabah serta menyalurkan dana tersebut kepada sektor yang produktif. Ketidakpuasan akan layanan yang mudah dan tidak berbelit dapat menyebabkan calon debitur berpindah ke bank lain yang menyediakan layanan lebih baik. Dalam hal ini terutama layanan pembiayaan murabahah (pembiayaan jual-beli dengan cicilan tetap). Kurang lebih 50% nasabah yang menginginkan produk murabahah baru mendapatkannya sebulan sejak permohonan diterima bahkan bisa mencapai 5 (lima) minggu, padahal 70% pembiayaan yang disalurkan perbankan syariah adalah murabahah yang secara teoritis akan memberikan tingkat pendapatan yang tetap. Perpindahan calon debitur ke bank lain akan menyebabkan menurunnya keuntungan dan turunnya loyalitas nasabah terhadap BMI.

Beranjak dari kondisi yang ada di lapangan, maka perlu disusun suatu usulan proses bisnis guna meningkatkan performansi perusahaan sehingga dapat memberikan pelayanan pembiayaan murabahah yang lebih baik kepada nasabah. Adapun langkah-langkah yang dapat ditempuh dalam menciptakan suatu usulan perbaikan proses bisnis adalah pemahaman terhadap proses bisnis eksisting serta pengukuran waktu siklus beserta efisiensinya. Dari informasi yang didapatkan kemudian dilakukan analisis dengan mempertimbangkan aspek SDM, fasilitas dan teknologi, informasi serta kebijaksanaan perusahaan yang ada.

Usulan perbaikan proses bisnis disusun berdasarkan analisis aktivitas dan *streamlining* sehingga akan menghasilkan nilai efisiensi yang lebih baik dari pada kondisi eksisting. Usulan perbaikan proses bisnis yang telah disusun berdasarkan analisis yang telah dilakukan tersebut, memberikan perubahan-perubahan terhadap proses bisnis eksisting, yang berpengaruh terhadap peningkatan nilai efisiensi dan efektivitas proses

Berikut ini adalah data perbandingan kondisi proses bisnis eksisting dengan usulan.

No	Process Identification	Existing Time (minute)			Recommendation Time (minute)		
		RVA	BVA	NVA	RVA	BVA	NVA
1	Negotiation and requirement	4688.5	4381	120	2661	308.5	0
2	Sales-Purchase agreement	20	1342	0	10	17	0
3	Purchasing	70	154	120	37	65	0
4	Shipping	5	221	120	5	146	0
5	Acceptance and document	63	40.5	0	15.5	15	0
	Total	4846.5	6138.5	360	2728.5	551.5	0