

ABSTRAK

Lukman Nulhakim, *Fungsi Manajemen Sistem Operasional Perbankan Syariah dalam Meningkatkan Kualitas Produk dan Layanan*

Peranan perbankan syariah dalam perekonomian sudah mulai meningkat. Ada beberapa kendala dalam meningkatkan kualitas produk dan layanan. Berangkat dari permasalahan tersebut, maka diperlukan manajemen atau pengaturan yang sangat baik dalam meningkatkan kualitas perbankan syariah sebagai daya saing serta memperkuat basis sistem operasional untuk memperluas sistem operasional perbankan syariah

Berbagai upaya yang dilakukan perbankan syariah dalam meningkatkan kualitas produk dan layanan, PT BPRS PNM Al-Ma'soem pada bulan maret 2005 mengeluarkan produk gadai emas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kualitas produk dan layanan serta kinerja perbankan syariah itu sendiri.

Penelitian ini bertolak dari pemikiran bahwa manajemen merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan, karena di dalam manajemen terdapat fungsi-fungsi manajemen yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Manajemen tersebut tentunya tidak terlepas dari usaha sebuah perbankan syariah tersebut, sehingga akan diketahui baik atau tidaknya manajemen yang dilakukan perbankan syariah.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen sistem operasional PT BPRS PNM Al-Ma'soem dalam meningkatkan kualitas produk dan layanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif yang mana penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung ke PT BPRS PNM Al-Ma'soem dan melakukan wawancara secara sistematis untuk mendapatkan data dan informasi, serta melakukan studi kepustakaan yaitu menelaah buku-buku literatur yang berhubungan dengan penelitian yang dibahas.

Dari hasil penelitian ini, manajemen sistem operasional PT BPRS PNM Al-Ma'soem dalam meningkatkan kualitas produk dan layanan sudah baik hal ini dilihat dari pendapat dan perkembangan nasabah yang meningkat serta semakin banyaknya pendirian dan pembukaan cabang PT BPRS PNM Al-Ma'soem, sehingga mempengaruhi pendapatan perbankan syariah.