

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	10
D. Kerangka Berpikir.....	12
E. Langkah-Langkah Penelitian .....	19
<b>BAB II TINJAUAN TEORITIS TENTANG FUNGSI MANAJEMEN SISTEM OPERASIONAL PERBANKAN SYARI'AH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN.....</b>	<b>23</b>
A. Pengertian Manajemen.....	23
B. Fungsi- Fungsi Manajemen.....	25
1. Perencanaan ( <i>Planning</i> ) .....	25
a. Jenis-jenis Perencanaan.....	26
b. Sifat-sifat Perencanaan .....	28
2. Pengorganisasian ( <i>Organizing</i> ).....	28
a. Komponen-komponen pengorganisasian .....	30
b. Bentuk- bentuk organisasi .....	31
c. Pembagian kerja (Job deescription) .....	35
3. Pelaksanaan ( <i>Actuating</i> ) .....	37

4. Pengendalian atau pengawasan ( <i>Controlling</i> ).....	38
a. Asas-asas Pengendalian.....	40
b. Jenis-jenis pengendalian.....	41
c. Macam-macam pengendalian.....	42
C. Perbankan Syari'ah .....	43
D. Sistem Operasional Perbankan Syari'ah.....	46
1. Sistem Penghimpunan Dana .....	46
2. Sistem Pembiayaan .....	49
E. Produk, Layanan dan akad Perbankan Syari'ah .....	50
1. Produk dan Akad Pendanaan .....	51
2. Produk dan Akad Pembiayaan .....	52
3. Layanan dan Akad Perbankan Syari'ah.....	53
F. Kualitas Produk dan Layanan .....	54
1. Kualitas .....	54
2. Produk .....	55
3. Kualitas produk .....	56
4. Pelayanan .....	56
5. Kualitas layanan.....	56

**BAB III TINJAUAN EMPIRIS TENTANG FUNGSI MANAJEMEN SISTEM OPERASIONAL PERBANKAN SYARI'AH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN.....60**

A. Sejarah PT. BPRS PNM Al-Ma'soem .....	60
B. Visi dan MisiPT. BPRS PNM Al-Ma'soem .....	64
C. Produk dan akad PT. BPRS PNM Al-Ma'soem.....	66

D. Sistem Operasional PT. BPRS PNM Al-Ma'soem.....	69
1. Perencanaan Sistem Operasional PT. BPRS PNM Al-Ma'soem.....	69
2. Pengorganisasian Sistem Operasional PT. BPRS PNM Al-Ma'soem.....	71
3. Pelaksanaan Sistem Operasional PT. BPRS PNM Al-Ma'soem .....	77
4. Pengawasan Sistem Operasional PT. BPRS PNM Al-Ma'soem .....	80
E. Peningkatan Kualitas Produk dan Layanan PT. BPRS PNM Al-Ma'soem.....	86
F. Analisis dan Pembahasan.....	93
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>105</b>
A. Simpulan .....	101
B. Saran .....	103

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1. Produk dan Akad penghimpunan dana ( Pendanaan) .....	52
Tabel 2.2. Produk dan Akad Pembiayaan .....	53
Tabel 2.3. Produk dan Akad Jasa.....	54
Tabel. 3.1 Perkembangan Produk Gadai Emas 2005.....	87
Tabel. 3.2 Perkembangan Produk Gadai Emas 2006.....	88
Tabel. 3.3 Perkembangan Produk Gadai Emas 2007.....	88



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Produk dan Jasa, serta Akad Bank Syari'ah .....	16
Gambar 1.2 Operasi Bank Syari'ah .....	19
Gambar 2.1 Organisasi lini .....	32
Gambar 2.2 Organisasi lini dan staf.....	33
Gambar 2.3 Organisasi Fungsional.....	34
Gambar 2.4 Organisasi lini, staf, dan fungsional.....	35
Gambar 2.5 Sumber Dana Dari Modal.....	47
Gambar 2.6. Sistem Operasional Perbankan Syari'ah.....	50

