

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	iii
HALAMANPERNYATAANORISINALITAS.....	iv
LEMBAR HASIL FINAL DETEKSI PLAGIASI SKRIPSI.....	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN.....	vi
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i> .....	x
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Rumusan Masalah .....	5
1.3.Tujuan Penelitian.....	5
1.4.Manfaat Penelitian.....	5
1.5.Batasan Penelitian .....	5
BAB 2 TINJAUN PUSTAKA .....	7
2.1. BPRS .....	7
2.1.1. Pengertian BPRS.....	7
2.1.2. Legalitas Hukum BPRS.....	9

2.1.3. Kegiatan Usaha BPRS.....	10
2.1.3.1. Transaksi Jual Beli .....	11
2.1.3.2. Pembiayaan Bagi Hasil Berdasarkan Akad.....	11
2.1.3.3. Sewa .....	12
2.2. CRM.....	12
2.2.1 Pengertian & Konsep Dasar CRM .....	12
2.2.2. Ruang Lingkup CRM.....	15
2.2.3. Kerangka Dasar CRM .....	15
2.3.4. <i>Customer relationship management</i> Dalam Perspektif Islam.....	17
2.3.5 Indikator CRM dalam Perspektif Islam .....	20
2.4. Penelitian Terdahulu .....	22
2.5. Kerangka Konseptual.....	26
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	27
3.1.1. Kehadiran Penelitian .....	27
3.1.2. Lokasi Penelitian.....	28
3.1.3. Sumber Data.....	28
3.2. Fokus Penelitian.....	29
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.3.1. Wawancara atau Interview .....	29
3.3.2. Observasi.....	30
3.3.3. Dokumentasi.....	30
3.4. Teknik Analisis Data.....	30
3.4.1. Reduksi Data .....	30
3.4.2. Penyajian Data.....	31
3.4.3. Menarik Kesimpulan.....	31



3.5. Uji Keabsaan Data.....	31
3.5.1. Uji Kredibilitas .....	31
3.5.2. Triangulasi Data.....	32
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
4.1 Profil Perusahaan.....	35
4.1.1 Visi dan Misi.....	36
4.1.2 Struktur Organisasi .....	37
4.1.3 Produk BPRS Amanah Sejahtera.....	37
4.2 Hasil dan pembahasan penelitian .....	41
4.2.1 Sumber daya manusia ( <i>people</i> ).....	42
4.2.1.1 Shiddiq.....	42
4.2.1.2 Amanah.....	44
4.2.1.3 Fathonah.....	45
4.2.1.4 Tabligh.....	46
4.2.2 Proses.....	48
4.2.2.1 Shiddiq.....	49
4.2.2.2 Amanah.....	50
4.2.2.3 Fathonah.....	51
4.2.2.4 Tabligh.....	53
4.2.3 Teknologi.....	54
4.2.3.1 Shiddiq.....	54
4.2.3.2 Amanah.....	56
4.2.3.3 Fathonah.....	57
4.2.3.4 Tabligh.....	59
<b>BAB 5 PENUTUP.....</b>	<b>65</b>
5.1 Kesimpulan.....	65

5.2 Saran .....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN .....	67

