

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
PENGESAHAN MUNAQOSAH	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB	viii
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
F. Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. <i>Mobile Banking</i>	9
1. Pengertian <i>Mobile Banking</i>	9
2. Produk <i>Mobile Banking</i>	11
3. Manfaat Penerapan <i>Mobile Banking</i> (M-Banking)	12
4. Tipe Layanan <i>Online Banking</i>	12
5. Kelebihan Dan Kelemahan <i>Mobile Banking</i>	13
B. Pelayanan	14
1. Pengertian Pelayanan	14
2. Tujuan Dan Manfaat Pelayanan	16
3. Jenis-Jenis Pelayanan	16
4. Kualitas Pelayanan Dalam Islam	17
5. Ciri-Ciri Pelayanan	18
6. Dimensi Kualitas Pelayanan	19
7. Dasar-Dasar Pelayanan	20
C. Peningkatan Pelayanan	21
1. Definisi Peningkatan	21
2. Peningkatan Pelayanan	22
D. Baitul Mal Wa Tamwil (BMT)	23
1. Pengertian Baitul Mal Wa Tamwil (BMT) Di Indonesia	23
2. Karakteristik Baitul Mal Wa Tamwil (BMT)	24
3. Status Hukum Baitul Mal Wa Tamwil (BMT)	27

E.	Manajemen Perbankan Syariah	29
1.	Definisi.....	29
2.	Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah	29
3.	Prinsip-Prinsip Manajemen Bank Syariah	30
4.	Tujuan Manajemen Bank Syariah.....	31
F.	Penelitian Terdahulu.....	31
G.	Kerangka Berfikir	34
BAB III METODE PENELITIAN		
A.	Jenis Dan Pendekatan	36
B.	Setting Penelitian	37
C.	Subjek Penelitian	37
D.	Sumber Data	37
E.	Teknik Pengumpulan Data	38
F.	Uji Keabsahan Data	40
G.	Teknik Analisis Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
A.	Gambaran Obyek Penelitian.....	46
1.	Profil BMT Al-Hikmah Semesta Jepara	46
2.	Sejarah Perkembangan BMT Al-Hikmah Semesta Jepara	46
3.	Visi Dan Misi BMT Al-Hikmah Semesta Jepara.....	47
4.	Produk BMT Al-Hikmah Semesta Jepara.....	47
5.	Struktur Organisasi BMT Al-Hikmah Semesta Jepara	49
B.	Deskripsi Data Penelitian	50
1.	Implementasi Alhikmah <i>Mobile</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Anggota Di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara	50
2.	Kendala Yang Dihadapi Dalam Pengimplementasian Alhikmah <i>Mobile</i> Pada BMT Al-Hikmah Semesta Jepara	62
3.	Solusi Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Kendala Pada Pengimplementasian Alhikmah <i>Mobile</i> Di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara	65
4.	Implementasi Alhikmah <i>Mobile</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Anggota BMT Al-Hikmah Semesta Jepara Perspektif Manajemen Perbankan Syariah Perspektif Manajemen Bank Syariah.....	67
C.	Analisis Data Penelitian	70
1.	Analisis Implementasi Alhikmah <i>Mobile</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Anggota Di BMT Al-Hikmah Semesta Jepara	70

2. Analisis Kendala Yang Dihadapi Dalam Pengimplementasian Alhikmah *Mobile* Pada Al-Hikmah Semesta Jepara 77
3. Analisis Solusi Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Kendala Pada Pengimplementasian Alhikmah *Mobile* Di Al-Hikmah Semesta Jepara..... 79

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**