

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pola Pengembangan Produk Bank Syariah Dalam Meningkatkan Kualitas Manajemen Operasional di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik” ini ditulis oleh Siti Kholifah, NIM. 1741143332, Jurusan Perbankan Syari’ah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dibimbing oleh Rokhmat Subagiyo, M.El.

Latar belakang dalam penelitian ini adalah peran produk yang sebagai penghubung antara bank dengan masyarakat diharapkan mampu memberikan kebutuhan yang saat ini banyak dibutuhkan oleh masyarakat dan pelayanan yang memuaskan sehingga dapat mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah. Bank mitra sebagai lembaga keuangan syariah yang terpercaya dan memiliki jaringan luas, Maka terus diperlukan adanya kualitas layanan untuk memperkenalkan kepada masyarakat guna menarik perhatian para calon nasabah dan juga mempertahankan nasabah yang sudah ada. Fokus penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah (1) Apa saja produk bank syariah di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik? (2) Bagaimana pola pengembangan produk bank syariah di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik? (3) Bagaimana BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik meningkatkan kualitas manajemen operasional melalui pengembangan produk?. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pola pengembangan produk bank syariah dalam meningkatkan kualitas manajemen operasional di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus, lokasi penelitiannya di BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik, sumber datanya di dapat melalui tiga unsur yaitu *person*, *place* dan *paper*, metode pengumpulan datanya menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa pengembangan produk syariah merupakan rancangan BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik dalam mengembangkan produk melalui proses perencanaan perusahaan untuk mengetahui keinginan pasar, menetapkan keputusan yang strategis dalam pembentukan produk, memperbaiki produk, bahkan membuat inovasi produk-produk baru sebagai upaya peningkatan kualitas layanan dan produk jasa perbankan syariah. Melalui prinsip syariah pada pola pengembangan produknya, makaproduk-produk bank syariah dapat memberikan variasi yang halal dan baik untuk kemaslahatan masyarakat secara umum. Upaya yang berkaitan dengan pengembangan produk menghasilkan kinerja manajemen megarah pada pelaksanaan kegiatan berupa peningkatan dan perbaikan fasilitas jasa layanan melalui produk-produk baru yang ditawarkan, akses teknologi yang dikembangkan, dan profesional kinerja karyawan yang lebih baik.

**Kata kunci:** Produk, Pola Pengembangan, Kualitas .

## **ABSTRACT**

Thesis entitled "Pattern of Product Development of Bank Syariah In Improving Quality of Operational Management at BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik" was written by Siti Kholifah, NIM. 1741143332, Department of Syaria'h Banking, Faculty of Economics and Islamic Business is guided by Rokhmat Subagiyo, M.El.

Background in this research is the role of product which as liaison between bank with society is expected able to give requirement which currently much needed by society and service satisfactory so that it can influence society decision to become customer. Partner bank as a trustworthy and broad-based Islamic financial institution. It is therefore necessary to have an attractive product and service quality to introduce to the public to attract the attention of potential customers and also to retain existing customers. The focus of research in writing this thesis is (1) What are the products of Islamic banks in BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik? (2) What is the pattern of syariah bank product development at BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik? (3) How BPRS Mandiri Mitra Sukses Gesik improve the quality of operational management through product development ?. The purpose of this study is to find out how the pattern of Islamic banking product development in improving the quality of operational management at BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik.

This research uses qualitative approach with case study research type, research location in BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik, the data source can be through three elements, namely person, place and paper, data collection method using observation, interview, and documentation.

The results of this study indicate that the development of sharia products is the design of BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik in developing products through the company planning process to find out the market demand, establish strategic decisions in the formation of products, improve products, and even make innovations new products as an effort to improve the quality of service and sharia banking services products. Efforts related to product development resulted in performance management megarah on the implementation of activities in the form of improvement and improvement of service facilities through new products offered, access to developed technology, and professional employee performance better.

Keywords: Product, Pattern Development, Quality.