

DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR.....	i
SAMPUL DALAM.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Batasan Masalah.....	9
E. Manfaat Hasil Penelitian	10
F. Definisi Istilah.....	10
G. Sistematika Penulisan Skripsi	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
A. Pelayanan	14
1. Definisi Pelayanan	14
2. Ciri dan Dasar Pelayanan	15
3. Karakteristik Pelayanan Yang Baik	22
4. Konsep Pelayanan Dalam Islam.....	24
B. Kinerja Karyawan	25
1. Definisi Kinerja Karyawan	25
2. Unsur-Unsur Dalam Kinerja Karyawan.....	27
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi	28

4. Karakteristik Kinerja Karyawan	29
5. Indikator Kinerja Karyawan.....	30
C. Pembiayaan	33
1. Definisi Pembiayaan	33
2. Jenis-Jenis Pembiayaan.....	35
3. Tujuan Pembiayaan.....	36
4. Fungsi Pembiayaan	38
5. Prinsip-Prinsip Pembiayaan	38
D. BMT (<i>Baitul Maal Wat Tamwil</i>).....	38
1. Definisi BMT	38
2. Visi dan Misi BMT	39
3. Ciri-Ciri BMT	40
4. Tujuan dan Peran BMT	41
5. Sifat BMT	42
6. Asas dan Landasan BMT	42
7. Prinsip Usaha BMT	43
8. Fungsi BMT	44
9. Komitmen BMT	45
10. Tujuan Penelitian Terdahulu	46
BAB III METODE PENELITIAN	51
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	51
B. Lokasi Penelitian.....	53
C. Kehadiran Peneliti	55
D. Data dan Sumber Data	56
E. Teknik Pengumpulan Data.....	60
F. Teknik Analisis Data.....	62
G. Pengecekan Keabsahan Pengumpulan Data.....	62
H. Tahap-Tahap Penelitian	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	65
A. Paparan Hasil Penelitian	65
1. Sejarah BMT Pahlawan Tulungagung	65

2. Visi dan Misi	68
3. Letak Geografis	68
4. Kondisi Fisik	69
5. Struktur organisasi	69
B. Temuan Hasil Penelitian	75
1. Kinerja Karyawan Dalam Melayani Anggota Pembiayaan	75
2. Kendala-Kendala Yang Timbul Dalam Seseorang Karyawan Melayani Nasabah	99
C. Analisis Data	133
BAB V PEMBAHASAN	
A. Kinerja Karyawan Dalam Melayani Anggota Pembiayaan Pada BMT Pahlawan Tulungagung	138
B. Kendala-Kendala yang Dihadapi BMT Pahlawan Tulungagung Dalam Praktik Kinerja Karyawan Dalam Melayani Anggota Pembiayaan	142
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan	146
B. Saran	147
DAFTAR RUJUKAN	149