

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
REKOMENDASI PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	xi
DAFTAR ISI.....	xx
DAFTAR TABEL.....	xxiii
DAFTAR GAMBAR.....	xxiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	
A. Telaah Pustaka..	7

B. Kerangka Teori.....	19
1. Perbankan.....	19
2. Mekanisme Operasional Perbankan Syariah	19
3. Manajemen Penanganan Komplain Nasabah.....	24
4. Tipe-Tipe Keluhan Nasabah yang Melakukan Komplain.....	26
5. Kategori Keluhan Nasabah..	27
6. Masalah yang Sering Dikeluhkan Nasabah..	27
7. Manfaat Dari Keluhan Nasabah.....	28
8. Manajemen Penanganan Komplain Nasabah yang Efektif.....	28
9. Konsep Ekonomi Islam Tentang Kemaslahatan..	34
C. Kerangka Berpikir.....	36
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Metode Penelitian..	38
1. Objek Penelitian.....	38
2. Jenis Penelitian..	38
3. Subjek Penelitian..	38
4. Lokasi Penelitian.....	38
5. Informan	38
6. Sumber Data Penelitian	39
B. Metode Pengumpulan Data.....	40
1. Wawancara.....	40
2. Studi Pustaka.....	41
3. Dokumentasi..	41
C. Metode Analisis.....	41
D. Teknik Pemeriksaan Data..	42
 BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Analisis Data.....	43

1. Profil Bank Syariah Mandiri.....	51
2. Identitas Subjek Penelitian.....	51
B. Manajemen Penanganan Komplain Pada BSM KCP Sleman.....	45
C. Manajemen Penanganan Komplain Pada BSM KCP Sleman.....	52
1. Prosedur Penanganan Komplain Pada BSM KCP Sleman..	53
2. Keluhan yang Tidak Dapat Ditangani.....	54
1) Komitmen	55
2) Fairness (Adil)	57
3) Visible (Jelas)	59
4) Responsiveness (Kecepatan).....	60
5) Simple (Mudah)	61
6) Accessible (Mudah diakses)	62
7) Record (Catatan).....	64
8) Remedy (Memperbaiki).....	65
9) Sumber Daya.....	67
10) Konfidensial.....	67
B. Manajemen Penanganan Komplain Nasabah Berdasarkan Prinsip Ekonomi Islam.....	68
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan..	71
B. Saran.....	71
Daftar Pustaka.....	73
Lampiran.....	77