ABSTRAK

Judul skripsi tentang "Persepsi Masyarakat Guluk-Guluk Sumenep terhadap Lembaga Perbankan Syariah dan Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank (Studi Komparasi atas Manajemen Pelayanan)" ini merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat Guluk-Guluk terhadap manajemen pelayanan yang ada di lembaga BPRS Bhakti Sumekar Guluk-Guluk dan BMT UGT Sidogiri Ganding serta bagaimana komparasi/perbandingan persepsi masyarakat Guluk-Guluk terhadap manajemen pelayanan di kedua lembaga tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian komparatif deskriptif. Fokusnya mengenai manajemen pelayanan meliputi bukti fisik (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan perhatian/empati (*emphaty*). Teknik pengumpulan data adalah wawancara langsung dengan masyarakat Desa Guluk-Guluk Sumenep yang pernah atau menjadi nasabah di lembaga BPRS Bhakti Sumekar dan BMT UGT Sidogiri.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa persepsi masyarakat Guluk-Guluk Sumenep terhadap manajemen pelayanan di BPRS Bhakti Sumekar sudah bagus dan memuaskan. Kelima aspek manajemen pelayanan sudah terlaksana dengan baik, namun ada beberapa keluhan masyarakat tentang bukti fisik yaitu berupa kurang luasnya ruangan dan lahan parkir. Sedangkan Persepsi Masyarakat Guluk-Guluk Sumenep terhadap manajemen pelayanan di BMT UGT Sidogiri juga bagus dan memuaskan karena telah memenuhi kriteria pelayanan yang baik sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat yaitu tidak berbelit-belit dan cepat serta tanggap terhadap nasabah yang datang. Manajemen pelayanan di BPRS Bhakti Sumekar dan BMT UGT Sidogiri memiliki beberapa persamaan dan perbedaan. Perbedaan yang menonjol antara BPRS Bhakti Sumekar dan BMT UGT Sidogiri adalah dari segi bukti fisik (*tangibles*). Hal itu dapat dilihat dari ruang, gedung dan bangunan serta penampilan karyawan yang berbeda. Penampilan karyawan BMT berbeda dari penampilan karyawan-karyawan bank lainnya, mereka berpenampilan seperti santri pondok/kyai. Hal itu menjadi nilai plus bagi lembaga BMT UGT Sidogiri dari segi penampilan karyawan.

Saran untuk BPRS dan BMT UGT Sidogiri terhadap lima aspek manajemen pelayanan yang sudah terlaksana tersebut diharapkan dapat terus dipertahankan kualitasnya serta memaksimalkan sosialisasi, komunikasi yang baik, melengkapi dan meperbaiki fasilitas, merawat fasilitas yang ada, dan berusaha untuk memahami keinginan masyarakat atau nasabah dari kedua lembaga tersebut. Serta saran untuk masyarakat hendaknya mampu memberikan masukan baik bersifat positif maupun negatif terkait manajemen pelayanan yang ada di kedua lembaga tersebut demi terlaksananya manajemen yang lebih baik.

Kata kunci: Persepsi, Perbankan Syariah (BPRS), Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank (BMT), Manajemen Pelayanan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id