

faktor yang mempengaruhinya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat yang tidak memilih bank syariah beranggapan bahwa bank syariah sama saja dengan bank konvensional. Hal ini dikarenakan tingkat pengetahuan masyarakat yang rendah mengingat kurangnya promosi yang dilakukan bank syariah, serta kurangnya daya tarik bank syariah, selain itu budaya kerja yang mengharuskan karyawannya menggunakan bank konvensional juga turut mempengaruhi persepsi masyarakat. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap bank syariah diantaranya operasional bank syariah yang belum dimengerti masyarakat, sosialisasi dan promosi yang kurang, kualitas pelayanan yang kurang memuaskan dibandingkan bank konvensional, bagi hasil yang diperoleh sedikit, lokasi bank syariah yang masih jauh dari tempat tinggal masyarakat, dan terbatasnya ATM bank syariah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan adalah objek penelitiannya. Penelitian sebelumnya berada di Kelurahan Bulusidokare sedangkan penelitian ini di wilayah Guluk-Guluk Sumenep. Hal lain yang membedakan dengan penelitian sebelumnya pada penelitian ini adalah membahas tentang komparasi manajemen pelayanan tidak hanya di bank syariah saja namun juga di lembaga keuangan syariah non-bank.

Tesis karangan Dian Ariani (2007) Universitas Sumatera Utara yaitu tentang “Persepsi Masyarakat Umum Terhadap Bank Syariah Medan”, dalam penelitian ini hanya dikhususkan pada masyarakat Islam tentang bagaimana persepsi mereka terhadap bank syariah di Medan, mengingat maraknya perkembangan dan pertumbuhan bank syariah yang dipandang sinis oleh beberapa kalangan, bahkan kalangan umat islam itu sendiri. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengamati

pengaruh pendidikan, usia dan pelayanan terhadap persepsi masyarakat bank syariah di Medan. Subjek penelitian adalah masyarakat dari berbagai kalangan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, datanya diperoleh dari wawancara dan kuesioner.

Tesis milik Yustina Prita Andini (2016) yang berjudul “Pengaruh Kepatuhan Syariah (*Shariah Compliance*) Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cab. Mojokerto)”. Adapun penelitian ini membahas tentang pentingnya kepatuhan syariah dalam pengembangan lembaga keuangan syariah. Dan tidak hanya itu juga bank syariah harus sadar akan pentingnya pelayanan karena berhubungan dengan kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Data diperoleh dengan menyebarkan kuisisioner kepada 89 responden dan hanya 74 yang bisa dimasukkan ke dalam analisisnya.

Skripsi lain hasil karya Nining Lutfiah Hab (2014) UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dengan Judul “Manajemen Pelayanan Berbasis SOP (Standar Operasional Prosedur) pada Bank BNI Syariah Cabang Tangerang”. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif-kualitatif yang memaparkan tentang bentuk, fungsi dan makna mengenai gambaran manajemen pelayanan serta standar operasional prosedur pada BNI Syariah. Tujuan peneliti adalah untuk mengetahui mutu pelayanan yang ada di BNI Syariah, dan untuk mengetahui sejauh mana manajemen pelayanan berbasis SOP (Standar Operasional Prosedur) di BNI Syariah Cabang Tangerang. Dalam penelitiannya BNI Syariah cabang Tangerang menerapkan manajemen pelayanan berbasis SOP adalah untuk meningkatkan

		bank syariah di Medan. Subjek penelitian ini dari berbagai kalangan masyarakat.	yaitu tentang persepsi masyarakat Guluk-Guluk tentang manajemen pelayanan di lembaga perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah non-bank. Subjek penelitian ini hanya pada masyarakat Guluk-Guluk Timur Saja.
3	Yustina Prita Andini (2016) “Pengaruh Kepatuhan Syariah (<i>Shariah Compliance</i>) Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cab. Mojokerto).	Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, data diperoleh dengan menyebar kuisioner. Fokus penelitian yaitu tentang pengaruh kepatuhan syariah dan pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Objek penelitian di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cab. Mojokerto.	Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan metode komparasi. Data diperoleh dari wawancara. Fokus penelitian yaitu tentang persepsi masyarakat Guluk-Guluk tentang manajemen pelayanan di lembaga perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah non-bank. Objek penelitian di BPRS Bhakti Sumekar dan BMT UGT Sidogiri.
4	Nining Lutfiyah Hab (2014) “Manajemen Pelayanan Berbasis SOP (Standar Operasional Prosedur) pada Bank BNI Syariah Cabang Tangerang”	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Fokus penelitian yaitu tentang manajemen pelayanan berbasis Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada di BNI Syariah cabang Tangerang. Penelitian ini dilakukan di Tangerang.	Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan metode komparasi. Fokus penelitian yaitu tentang persepsi masyarakat Guluk-Guluk tentang manajemen pelayanan di lembaga perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah non-bank. Penelitian ini di lakukan di

			BPRS Bhakti Sumekar dan BMT UGT Sidogiri.
5	Amir Mu'allim (2003) "Persepsi Masyarakat Terhadap Lembaga Keuangan Syariah"	Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Fokus penelitian yaitu tentang persepsi masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah. Wilayah penelitian ada di tiga tempat yaitu Jawa Barat, Jawa Tengah/DIY dan Jawa Timur	Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan metode komparasi. Fokus penelitian yaitu tentang persepsi masyarakat Guluk-Guluk tentang manajemen pelayanan di lembaga perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah non-bank. Wilayah penelitian yaitu di madura, tepatnya di desa Guluk-Guluk Timur Sumenep.
6	Tri Hari Koestanto (2014) "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya".	Merupakan penelitian kuantitatif. Fokus penelitian yaitu tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Objek penelitian di Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya.	Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan metode komparasi. Fokus penelitian yaitu tentang persepsi masyarakat Guluk-Guluk tentang manajemen pelayanan di lembaga perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah non-bank.
7	M. Ainun Nafis (2011) "Pengaruh Pelayanan Islami Karyawan terhadap Minat Nasabah Menabung dengan Akad Syari'ah (Study Kasus Bmt Mitra Muamalat Kota Kudus)".	Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kuantitatif. Fokus penelitian yaitu tentang pengaruh pelayanan islami karyawan terhadap minat nasabah menabung dengan akad syariah di BMT Mitra Muamalat Kudus. Subjek penelitian yaitu nasabah BMT Mitra Muamalat	Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan metode komparasi. Fokus penelitian yaitu tentang persepsi masyarakat Guluk-Guluk tentang manajemen pelayanan di

Fokus penelitian adalah lembaga perbankan yang berupa BPRS, maka pengertian BPRS adalah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah sebagaimana di maksud dalam Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah (bab 1 pasal 1 ayat 9).¹⁵ Dalam undang-undang tersebut menjelaskan bahwa BPRS adalah Bank Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

3. Lembaga Keuangan Syariah Non-Bank

Lembaga keuangan syariah non-bank adalah salah satu jenis perusahaan keuangan yang berfungsi untuk menghimpun dana dari masyarakat kemudian menyalurkannya kepada pihak yang memerlukan.¹⁶

Fokus penelitian adalah lembaga keuangan syariah non-bank yaitu BMT, maka pengertian BMT itu sendiri adalah kependekan dari *Baitul Ma>l Wattamwil* atau *Baitul Ma>l Wal Baitul tamwil*. Secara *harfiyah* *baitul ma>l* berarti rumah dana dan *baitul tamwil* adalah rumah usaha.¹⁷

4. Studi Komparasi

Studi komparasi adalah metode memperoleh ilmu dan pengetahuan dengan cara membandingkan. Penelitian ini dilakukan untuk membandingkan

¹⁵ Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia, “Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 3 /POJK.03 /2016 Tentang Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (UU No. 21 tahun 2008)”, dalam http://www.bi.go.id/id/tentang-bi/uu-bi/Documents/UU_21_08_Syariah.pdf, diakses pada 27 Januari 2016.

¹⁶Asrilnuri, “Pengertian lembaga keuangan syariah non-bank”, dalam <http://asriyaqien.blogspot.co.id/2014/10/lembaga/keuangan/non/bank/syariah.html?m=1>, diakses pada 12 Oktober 2014.

¹⁷ Yoga Hadry Pratama, “Analisis Persepsi Masyarakat Tentang BMT (Baitul Maal Wat Tamwil) Di Kota Medan” (Skripsi—Universitas Sumatera Utara, 2014), 8.

persamaan dan perbedaan dua atau lebih fakta-fakta dan sifat-sifat objek yang diteliti berdasarkan kerangka pemikiran.¹⁸

5. Manajemen Pelayanan

Pengertian manajemen pelayanan ini berasal dari dua kata yaitu manajemen dan pelayanan. Adapun pengertian manajemen menurut Manullang adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan dari pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.¹⁹ Sedangkan pengertian pelayanan menurut Gronroos adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.²⁰

Dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan adalah seni dalam pengorganisasian atau perencanaan terhadap serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan. Adapun maksud tidak kasat mata atau tidak dapat diraba yaitu hanya dapat dirasakan manfaatnya saja.

¹⁸ Mohammad Rosyid, "Pengertian Penelitian Komparatif", dalam Pgsdberbagi.blogspot.co.id/2014/01/penelitian-komparatif.html?m=1, Diakses pada 17 Januari 2014.

¹⁹ Rio Andrian, "Pengertian Manajemen Pelayanan Menurut Para Ahli", dalam <http://duniapengetahuanindonesia.blogspot.co.id/2014/09/pengertian-manajemen-pelayanan-menurut.html?m=1>, diakses pada 12 September 2014.

²⁰ Ibid.

