

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**  
**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP BANK SYARIAH**  
(Studi pada Bank Muamalat di Kota Gorontalo di Tinjau dari Segi Pelayanan)

**SKRIPSI**

Oleh

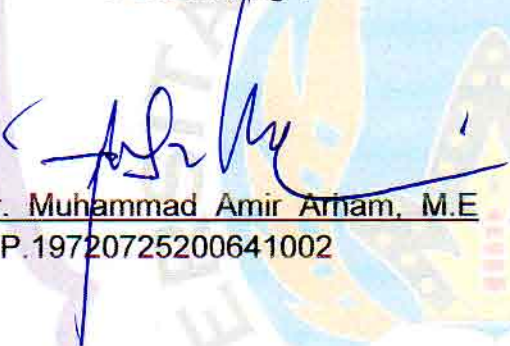
**MOH. RIZKI ALHAJJ**


**NIM : 911 411 123**

Telah diperiksa dan disetujui untuk melakukan ujian skripsi

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Dr. Muhammad Amir Arham, M.E  
NIP.19720725200641002

  
Agil Bahsoan, S.Ag., M.Ag  
NIP. 1976112 22006041003

Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi

  
Dr. H. Usman Moonti, M.Si  
NIP. 195911201986021001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP BANK SYARIAH

(Studi pada Bank Muamalat di Kota Gorontalo di Tinjau dari Segi Pelayanan)

Oleh

MOH. RIZKI ALHAJJ





NIM : 911 411 123

Telah dipertahankan didepan dewan penguji


Hari, Tanggal : Senin, 30 Juli 2018

Waktu : 13:00 WITA

PENGUJI

NAMA	TANDA TANGAN
1. <u>Dr. H. Usman Moonti, M.Si</u> NIP. 19591120 198602 1 001	1..... 
2. <u>Boby Rantow Payu, SE., ME</u> NIP. 1983082 2200912 1 004	2..... 
3. <u>Dr. Muhammad Amir Arham, M.E</u> NIP. 1976112 2200604 1 003	3..... 
4. <u>Agil Bahsoan, S.Ag., M.Ag</u> NIP.1972072 520064 1 002	4..... 

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi

  
Imran Rosman Hambali, S.Pd., SE., MSA  
NIP.19590110 198603 2 003

## ABSTRAK

**Muhammad Rizki Alhadjj. Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah (studi pada Bank Muamalat di Kota Gorontalo di Tinjau dari segi Pelayanan).** *Skripsi.* Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I, Dr. Muhammad Amir Arham, M.E. dan Pembimbing II, Agil Bahsoan S.Ag., M.Ag.

Permasalahan bertitik tolak pada fenomena yang terjadi dikalangan masyarakat mengenai kurangnya minat untuk menabung di bank syariah. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap bank syariah yang terfokus pada konsep pelayanan.

Penelitian ini berbasis fenomenologi dan berjenis kualitatif deskriptif dimana untuk menganalisis kinerja pelayanan bank muamalat dibutuhkan persepsi masyarakat dengan menggunakan tehnik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi serta analisis data dilakukan dengan teknik reduksi dan triangulasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Bank Muamalat Gorontalo tergolong baik dalam hal pelayanan transaksi langsung. Sedangkan dalam hal pelayanan yang berbasis online masih perlu dilakukan pengembangan seperti, memperbanyak mesin anjungan tunai mandiri dan menempatkannya ditempat-tempat strategis.

Kata Kunci: Fenomena, Persepsi, Masyarakat, Pelayanan.

## ABSTRACT

**Muhammad Rizki Alhadj. Society's Perception of a Shariah Bank (A Study at Bank Muamalat in Gorontalo City from the Perspective of Services).** *Undergraduate Thesis.* Department of Economic Education, Faculty of Economics, Universitas Negeri Gorontalo. Principal Supervisor: Dr. Muhammad Amir Arham, M.E. Co-Supervisor: Agil Bahsoan S.Ag., M.Ag.

The issue is started from the society's lack of interest to save their money in a shariah bank. Therefore, this research aims to find out the society's perception of a bank shariah focusing on the concept of services.

This phenomenology-based and qualitative descriptive research analyzes the performance of Bank Muamalat's services that it needs the society's perception. The data were collected from observation, interview, and documentation, and were further analyzed by reduction and triangulation techniques.

The result indicates that the performance of the services in terms of a direct transaction at Bank Muamalat Gorontalo is in a good category. However, in online-based services, it requires an improvement such as increasing automated teller machines and placing them in strategic places.

Keywords: Perception, Society, Services

