

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji persepsi masyarakat terhadap kinerja Bank Syariah dibandingkan dengan bank konvensional dalam hal operasional maupun finansial di Tangerang. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode komparatif deskriptif dengan membandingkan antara persepsi masyarakat terhadap kinerja operasional dan kinerja finansial bank syariah dengan bank konvensional. Penelitian ini merupakan studi kasus di wilayah Tangerang-Banten, yang meliputi Kota Tangerang, Kota Tangerang Selatan dan Kabupaten Tangerang, dengan jumlah responden sebanyak 144 orang. Pengambilan sample dilakukan dengan metode acak sederhana pada wilayah pemukiman, pabrik atau kantor, lembaga pendidikan dan bank-bank syariah.

Ada dua kelompok kinerja yang dibandingkan dalam penelitian ini yaitu kinerja operasional dan kinerja finansial. Kinerja operasional meliputi bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank yang berhubungan dengan operasional bank sehari-hari. Untuk menilai kinerja operasional ini digunakan pendekatan *service quality* yang meliputi variable *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *emphaty* dan *assurance*. Kinerja finansial yang diukur pada penelitian ini bukan didasarkan pada rasio-rasio keuangan pada laporan keuangan, akan tetapi lebih menekankan kepada persepsi masyarakat terhadap parameter-parameter kesehatan bank berupa CAMEL (*capital*, *asset*, *management*, *earning* dan *liquidity*).

Hasil penelitian deskriptif menunjukkan bahwa pada beberapa aspek, bank syariah memiliki keunggulan dibandingkan dengan bank konvensional seperti dalam hal perhatian, penampilan dan kesopanan pegawai, kecepatan antrian di teller, serta biaya-biaya yang dibebankan kepada nasabah. Akan tetapi pada aspek lain seperti lokasi bank, kecukupan asset, keamanan dan kehandalan fasilitas online, bank syariah masih tertinggal dibanding bank konvensional.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bank syariah memiliki kinerja yang secara signifikan lebih baik dibanding bank konvensional pada aspek *responsiveness*, *emphaty*, *management* dan *earning*. Sedangkan kelemahan bank syariah terletak pada aspek *asset*. Pada aspek yang lain yaitu *reliability*, *tangibles*, *assurance*, *capital* dan *liquidity* perbedaan antara bank syariah dengan bank konvensional tidak signifikan.

Dengan hasil tersebut maka yang perlu dilakukan oleh bank syariah untuk dapat meningkatkan kinerjanya adalah dengan mempercepat pendirian kantor-kantor pelayanan di lokasi-lokasi yang strategis dan meningkatkan kehandalan dan keamanan fasilitas online-nya.