

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH BANK  
SYARIAH DI ACEH PASCA PENERAPAN QANUN  
NOMOR 11 TAHUN 2018 TENTANG LEMBAGA  
KEUANGAN SYARIAH**



**SAIFUL MUSADIR  
NIM. 201008032**

**Tesis Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
untuk Mendapatkan Gelar Magister  
dalam Program Studi Ekonomi Syari'ah**

**PASCASARJANA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH  
BANK SYARIAH DI ACEH PASCA PENERAPAN  
QANUN NOMOR 11 TAHUN 2018 TENTANG  
LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH

SAIFUL MUSADIR  
NIM. 201008032  
Program Studi Ekonomi Syariah

Tesis ini sudah dapat diajukan kepada Pascasajana UIN Ar-Raniry  
Banda Aceh untuk diujikan dalam ujian Tesis



Menyetujui:

Pembimbing I

Dr. Ridwan Nurdin, MCL

Pembimbing II

Dr. Bisni Khalidin, M. Si

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH BANK  
SYARIAH DI ACEH PASCA PENERAPAN QANUN  
NOMOR 11 TAHUN 2018 TENTANG LEMBAGA  
KEUANGAN SYARIAH**

**SAIFUL MUSADIR**

**NIM: 201008032**

Program Studi Ekonomi Syariah

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Tesis  
Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry  
Banda Aceh

Tanggal : 04 Juli 2022 M  
05 Dzulhijjah 1443 H

**TIM PENGUJI**

Ketua,

Dr. Armiadi Musa, MA

Sekretaris,

Suherman, SIP., M.Ec

Penguji,

Dr. Hafas Furqani, M. Ec

Penguji,

Dr. Muhammad Zuhilmi, MA

Penguji,

Dr. Ridwan Nurdin, MCL

Penguji,

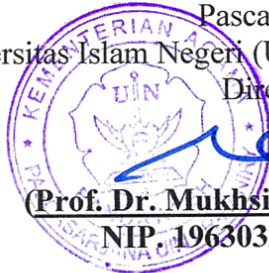
Dr. Bismi Khalidin, M. Si

Banda Aceh, 08 Juli 2022

Pascasarjana

Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh

Direktur,



(Prof. Dr. Mukhsin Nyak Umar, MA)

NIP. 196303251990031005

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Saiful Musadir  
Tempat, Tanggal Lahir : Geulumpang Payong, 23 April 1971  
Nomor Induk Mahasiswa : 201008032  
Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa tesis ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister di suatu perguruan tinggi dan dalam tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Banda Aceh, 17 Juni 2022

Saya yang menyatakan,



Saiful Musadir  
NIM. 201008032

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Untuk memudahkan penulisan tesis ini, penulis menggunakan transliterasi dengan mengikuti format yang berlaku pada Pascasarjana Universitas Islam Negeri Ar-Raniry - Banda Aceh, sebagaimana tercantum dalam buku panduan penulisan tesis dan disertasi tahun 2019. Transliterasi ini dimaksud untuk sedapatnya mengalihkan huruf, bukan bunyi, sehingga apa yang ditulis dalam huruf latin dapat diketahui bentuk asalnya dalam tulisan Arab, dengan demikian diharapkan kerancuan makna dapat terhindarkan.

Fonomena konsonan bahasa Arab, yang di dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, maka di dalam tulisan transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dengan tanda, dan sebagian lainnya dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut penjelasannya:

### 1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif		Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	TH	Te dan Ha
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	Ha (dengan titik di bawahnya)
خ	Ka'	KH	Ka dan Ha
د	Dal	D	De

ذ	Zal	ZH	Zet dan Ha
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	SH	Es dan Ha
ص	Sad	Ş	Es (dengan titik di bawahnya)
ض	Dad	Ḍ	D (dengan titik di bawahnya)
ط	Ta'	Ṭ	Te (dengan titik di bawahnya)
ظ	Za	Ẓ	Zed (dengan titik di bawahnya)
ع	'Ain	'-	Koma terbalik di atasnya
غ	Gain	GH	Ge dan Ha
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه/ة	Ha'	H	Ha

ء	hamzah	' -	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

2. Konsonan yang dilambangkan dengan **W** dan **Y**.

wad'	وضع	Yad	يد
'iwad	عوض	ḥiyal	حيل
Dalw	دلو	ṭahi	طهي

3. Mād

Ūlá	أولي	Fī	في
ṣūrah	صورة	Kitāb	كتاب
Zhū	ذو	siḥāb	سحاب
Īmān	إيمان	Jumān	جمان

4. Diftong dilambangkan dengan **aw** dan **ay**. Contoh:

Awj	اوج	Aysar	أيسر
Nawm	نوم	Shaykh	شيخ
Law	لو	'aynay	عيني

5. Alif ( ا ) dan waw ( و )  
ketika digunakan sebagai tanda baca tanpa fonetik yang bermakna tidak dilambangkan. Contoh:

fa'alū	فعلوا
ulā'ika	أولئك
Ūqiyah	أوقية

6. Penulisan *alif maqṣūrah* ( ي ) yang diawali dengan baris fathah( ´ ) ditulis dengan lambang á. Contoh:

ḥattá	حتى	Kubrá	كبرى
maḍá	مضى	muṣṭafá	مصطفى

7. Penulisan *alif maqṣūrah* ( ي ) yang diawali dengan baris *kasrah* ( ِ ) ditulis dengan lambang ī, bukan īy . Contoh:

Raḍī al-Dīn	رضي الدين	al-Miṣrī	المصريّ
-------------	-----------	----------	---------

8. Penulisan ʾ ( tā marbūṭah )  
bentuk penulisan ʾ ( tā marbūṭah ) terdapat dalam tiga bentuk, yaitu: Apabila ʾ ( tā marbūṭah ) terdapat dalam satu kata, dilambangkan dengan ʾ ( hā' ). Contoh:

ṣalāh	صلاة
-------	------



Apabila ة (tā marbūṭah) terdapat dua kata, yaitu sifat dan yang disifati (*ṣifat mawṣūf*), dilambangkan dengan هـ (hā'). Contoh:

al-risālah al-bahīyah	الرسالة البهية
-----------------------	----------------

Apabila ة (tā marbūṭah) ditulis sebagai *muḍāf* dan *mudaf ilayh*, maka *muḍāf* dilambangkan dengan تـ (t). Contoh:

wizārat al-tarbiyah	وزارة التربية
---------------------	---------------

### 9. Penulisan ء (hamzah)

Penulisan hamzah terdapat dalam bentuk, yaitu:

Apabila terdapat di awal kalimat ditulis dilambangkan dengan اـ (a). Contoh:

Asad	أسد
------	-----

Apabila terdapat di tengah kata dilambangkan dengan ءـ (ʿ). Contoh:

mas'alah	مسألة
----------	-------

### 10. Penulisan ء (hamzah) *waṣal* dilambangkan dengan اـ (a). Contoh:

Riḥlat Ibn Jubayr	ابن جبير رحلة
al-istidrāk	الإستدراك
kutub iqṭanat'hā	كتب اقتنتها

11. Penulisan *shaddah* atau *tashdīd* terhadap.

Penulisan *shaddah* bagi konsonan waw ( و ) dilambangkan dengan “ww” (dua huruf w). Adapun bagi konsonan yā’ ( ي ) dilambangkan dengan “yy” (dua huruf y). Contoh:

quwwah	قُوَّة	al-miṣriyyah	المصريَّة
‘aduww	عَدُوٌّ	ayyām	أَيَّام
shawwāl	سَوَّال	quṣayy	قَصَيِّ
jaw	جَوَّ	al-kashshāf	الكشَّاف

12. Penulisan alif lām ( ال )

Penulisan ال dilambangkan dengan “al” baik pada al shamsiyyah maupun ال qamariyyah. Contoh:

al-kitāb al-thānī	الكتاب الثاني	abū al-wafā	أبو الوفاء
al-ittihād	الإتحاد	maktabah al-nahḍah al-miṣriyyah	مكتبة النهضة المصرية
al-aṣl	الأصل	bi al-tamām wa al-kamāl	بالتمام والكمال
al-āthār	الأثار	abū al-layth al-aamarqandī	ابو الليث السمرقندي

Kecuali: Ketika huruf ل berjumpa dengan huruf ل di depannya, tanpa huruf alif ( ا ), maka ditulis “li”. Contoh:

li-sharbaynī	للشربيني
--------------	----------

13. Penggunaan “ ` ” untuk membedakan antara د (dal) dan ت (tā) yang beriringan dengan huruf ه (hā) dengan huruf ذ (zh) dan (th).

Contoh:

ad'ham	أدهم	akramat'hā	أكرمتها
--------	------	------------	---------

14. Tulisan Allah dan beberapa kombinasinya

Allah	الله	Lillāh	لله
Billāh	بالله	Bismillāh	بسم الله



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas nikmat Iman, Islam dan kesempatan yang Allah berikan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan dan memperoleh ilmu pengetahuan di bidang ekonomi syariah. Selawat dan salam semoga tercurahkan kepangkuan Nabi Muhammad SAW sebagai *rahmatan lil 'alamin* yang telah membawa umat manusia dari alam jahiliyah ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Syukur alhamdulillah, penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH DI ACEH PASCA PENERAPAN QANUN NOMOR 11 TAHUN 2018 TENTANG LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH”**. Atas usaha dan capaian ini, penulis mengucapkan terima kasih dan apresiasi yang setinggi-tingginya khususnya kepada:

1. Dr. Ridwan Nurdin, MCL selaku pembimbing satu yang telah meluangkan waktunya, mencurahkan ilmunya serta mengarahkan penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
2. Dr. Bismi Khalidin, M.Si selaku pembimbing kedua yang tidak henti-hentinya membimbing penulis dalam kondisi apapun tanpa mengenal lelah.
3. Pimpinan, seluruh staf dan karyawan bank di tempat penulis melakukan penelitian.
4. Teristimewa untuk Ibunda Hj. Nafsiah A Latief, Istri tercinta Hj. Halimatussa'diah Nurdin, SE.Ak. beserta putra putri tersayang M. Haris Attamimi, M. Rijal Akid, dan Siti Ulfa Rahmi, atas dukungan dan do'anya untuk kesuksesan penulis.
5. Untuk Kanda M. Sufi, Adinda Nurmala, Kanda Darwati, dan seluruh keluarga besar penulis yang telah memberi support dan do'a untuk kelancaran pendidikan penulis.

6. Kepada seluruh pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang sudah banyak memberikan motivasi serta bantuan demi kelancaran penyusunan tesis ini.

Hanya kepada Allah penulis berserah diri, semoga Allah SWT meridhoNya. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Amiin ya Rabbal ‘alamiin.

Banda Aceh, 17 Juni 2022  
Penulis,

**Saiful Musadir**



## ABSTRAK

Judul Tesis : Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Aceh Pasca Penerapan Qanun Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah  
Nama/NIM : Saiful Musadir / 201008032  
Pembimbing I : Dr. Ridwan Nurdin, MCL  
Pembimbing II : Dr. Bismi Khalidin, M.Si  
Kata Kunci : Kepuasan, Nasabah, Bank, Syariah, Qanun

Penerapan Qanun nomor 11 tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah (LKS) telah berdampak terhadap lembaga keuangan di Aceh. Salah satunya peralihan seluruh aktivitas lembaga keuangan, termasuk perbankan dari konvensional ke syariah. Peralihan ini dalam pelaksanaannya memunculkan pro dan kontra di masyarakat, karena bank syariah belum sepenuhnya siap dalam memberikan pelayanan dan kepercayaan untuk menggantikan layanan bank konvensional yang selama ini ada di Aceh. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan nasabah, serta pengaruh terhadap kepuasan nasabah bank syariah di Aceh pasca penerapan Qanun nomor 11 tahun 2018 tentang LKS.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian adalah seluruh nasabah bank syariah di Aceh, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* sebanyak 377 responden. Data dikumpulkan melalui angket atau kuesioner dengan menggunakan skala likert yang telah diuji kesahihan dan keandalannya. Penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas, kemudian uji asumsi klasik serta analisis korelasi, analisis regresi linear sederhana dan berganda.

Peneliti beranggapan penelitian ini aktual karena Qanun LKS baru diimplementasikan pada tahun 2019. Hasil penelitian adalah (1) Secara keseluruhan, 77,7% responden setuju bahwa bank syariah

telah menjalankan operasional sesuai dengan tujuan qanun nomor 11 tahun 2018 tentang LKS dan pelayanan berdasarkan dimensi CARTER. (2) Aspek kepercayaan, 81,5% responden setuju bahwa bank syariah telah menerapkan prinsip syariah atas setiap produk dan layanannya, dan mampu memberikan keamanan dan layanan terbaik untuk nasabah. (3) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. (4) Kepercayaan nasabah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. (5) Kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini dapat digunakan dalam rangka perbaikan layanan perbankan dan penyempurnaan qanun LKS.



## الملخص

عنوان الرسالة	: دراسة مراحل رضا عملاء البنوك الشرعية داخل أتشيه بمجرد أن يكون لديك نفذت قانون حفنة أحد عشر لعام ٢٠١٨ بشأن المؤسسات النقدية الإسلامية
الاسم/الرقم الجامعي	: صيف المصادر/ ٢٠١٠٠٨٠٣٢
المشرف الأول	: د. رضوان نور الدين، MCL
المشرف الثاني	: د. بسم خالد الدين M.Si
الكلمات المفتاحية	: الرضا، العميل، البنك، الشريعة، القانون

تغير إلى للاستخدام التنظيم حفنة أحد عشر لعام ٢٠١٨ بشأن المؤسسات النقدية الإسلامية (LKS) تأثير من أجل المؤسسات النقدية داخل أتشيه. أحدها يمكن أن يكون انتقال جميع أحداث المؤسسات النقدية ، بما داخل ذلك الخدمات المصرفية بالنسبة لك ل الكلاسيكية بشكل ملحوظ الشريعة. يثير قد يكون ملف التحول داخل تنفيذه إيجابيات وعيوب داخل المجتمع ، منذ البنوك الإسلامية إنها ليست كذلك مجهزة هذا هذا تمامًا عند الحصول على الحصول على للتقديم الخدمات والثقة لتحل محل الخدمات المصرفية الكلاسيكية التي هي كانت يمكن العثور عليها داخل أتشيه. تغير إلى الدافع بالنسبة لك ل هذه فحص يمكن أن يكون دراسة الأفضل عالية الخدمة ومستوى تحلى بالإيمان العملاء ، بالإضافة إلى النتيجة النهائية من أجل رضا العملاء بالنسبة لك ل البنوك الإسلامية داخل أتشيه عند الحصول على الحصول على نفذت قانون حفنة أحد عشر لعام ٢٠١٨ بشأن المؤسسات النقدية الإسلامية. قد يكون النوع طريقة جيدة ل البحث عن هذا تقنية كمي. مجتمع البحث عن هذا جميع عملاء البنوك الشرعية داخل أتشيه ، جنبًا إلى جنب إلى جانبه طريقة مع الأخذ في الاعتبار العينات الاستفادة من مع الأخذ في الاعتبار العينات العرضي ما هو يصل على محمل الجد ٣٧٧ مشاركا. أنجزت تراكم المعلومات من خلال الاستبيانات أو الاستبيانات الاستفادة من مقياس ليكرت سوف قد يكون أنجزت اختباره للتحقق طريقة جيدة ل صحتها وموثوقيتها. التعود هذه



إلقاء نظرة على اختبارات الصلاحية والموثوقية ، ثم الق نظرة على الفكرة الكلاسيكي وتحليل الارتباط ، وتحليل الانحدار الخطي المباشر والمتعدد.

يعتقد الباحثون أن هذا البحث حقيقي لأن قانون المؤسسات المالية الإسلامية لم يطبق إلا في عام ٢٠١٩. ونتائج الدراسة هي (١) بشكل عام ، يوافق ٧٧,٧% من المستجيبين على أن البنوك الإسلامية نفذت عملياتها وفقاً لأهداف القانون. رقم ١١ لسنة ٢٠١٨ بشأن المؤسسات المالية الإسلامية والخدمات بناءً على أبعاد كارتر. (٢) جانب من الثقة ، وافق ٨١,٥% من المجيبين على أن البنوك الإسلامية قد طبقت مبادئ الشريعة الإسلامية لكل من منتجاتها وخدماتها ، وأنها قادرة على توفير أفضل خدمات الأمن والخدمات للعملاء. (٣) جودة الخدمة لها تأثير كبير على رضا العملاء. (٤) ثقة العملاء لها تأثير كبير على رضا العملاء. (٥) جودة الخدمة وثقة العملاء معاً لها تأثير كبير على رضا العملاء. يمكن استخدام نتائج هذه الدراسة في سياق تحسين الخدمات المصرفية وتحسين قانون المؤسسات المالية الإسلامية.



## ABSTRACT

Thesis Title : Analysis of Aceh's Sharia Bank Clients' Levels of Satisfaction Following the Implementation of Qanun Number 11 of 2018 Regarding Islamic Financial Institutions

Name/ID : Saiful Musadir / 201008032

Supervisor I : Dr. Ridwan Nurdin, MCL

Supervisor II : Dr. Bismi Khalidin, M.Si

Keywords : Satisfaction, Customer, Bank, Sharia, Qanun

The adoption of Qanun number 11 of 2018 about Islamic Financial Institutions (LKS) has an effect on the financial institutions in Aceh. One of them is switching all financial institution operations, including banking, from conventional to sharia. Islamic banks are still not fully prepared to offer services and build confidence to replace traditional banks' services that have been available in Aceh, therefore this shift in its implementation raises both benefits and drawbacks in the community. This study examines the effectiveness of Qanun number 11 of 2018 about LKS on customer satisfaction in Aceh's Islamic banks as well as the standard of service and degree of consumer confidence.

This technique to research is quantitative. The target audience for the study is all Aceh-based customers of sharia banks, and 377 people may participate in the sampling process by accident. Surveys or surveys utilizing a Likert scale whose validity and reliability have been examined were used to gather data. This study makes use of validity and reliability checks, as well as the traditional assumption test, correlation analysis, and single- and multiple-step linear regression.

The LKS Qanun was only put into operation in 2019, therefore researchers believe their research is valid. (1) The study's overall findings show that 77.7% of respondents believe Islamic banks have operated in accordance with the goals of qanun number 11 of 2018

regarding LKS and services based on the CARTER dimension. Regarding the second factor of trust, 81.5 percent of respondents concur that Islamic banks are capable of offering customers the finest security and services since they have incorporated sharia principles into each of their goods and services. (3) Customer happiness is strongly influenced by service quality. (4) A key factor affecting customer satisfaction is consumer trust. (5) Customer happiness is significantly influenced by service quality and customer trust when they are combined. The findings of this study can be applied to enhance LKS qanun and banking services.



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI .....	v
KATA PENGANTAR .....	xii
ABSTRAK .....	xiv
DAFTAR ISI .....	xx
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah .....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Kegunaan Hasil Penelitian .....	10
1.7 Kajian Pustaka.....	10
1.8 Sistematika Pembahasan .....	15
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>16</b>
2.1 Deskripsi Teori.....	16
2.1.1 Qanun Lembaga Keuangan Syariah (LKS) .....	16
2.1.2 Lembaga Keuangan Perbankan .....	18
2.1.3 Bank Syariah.....	20
2.1.3.1 Pengertian Bank Syariah.....	20
2.1.3.2 Prinsip Bank Syariah .....	21
2.1.3.3 Dasar Hukum Bank Syariah .....	22
2.1.3.4 Tujuan Bank Syariah .....	23
2.1.3.5 Produk Bank Syariah .....	24
2.1.3.5.1 Produk Penghimpunan Dana.....	24
2.1.3.5.2 Produk Penyaluran Dana.....	25
2.1.3.5.3 Produk Jasa.....	25
2.1.4 Layanan Nasabah.....	26
2.1.4.1 Definisi Layanan.....	26

2.1.4.2	Kualitas Layanan .....	29
2.1.4.3	Dasar–Dasar Etika dalam Pelayanan .....	30
2.1.4.4	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	31
2.1.5	Kepercayaan Nasabah.....	33
2.1.5.1	Definisi Kepercayaan Nasabah.....	33
2.1.5.2	Karakteristik Kepercayaan Nasabah.....	36
2.1.5.3	Faktor - faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Nasabah.....	36
2.1.5.4	Kepercayaan dalam perpektif Islam .....	38
2.1.6	Kepuasan Nasabah.....	40
2.1.7	Model CARTER.....	43
2.1.7.1	Sharia Compliance (kepatuhan syariah) .....	44
2.1.7.2	Sharia Assurance (Jaminan syariah).....	44
2.1.7.3	<i>Reliability</i> (keandalan).....	45
2.1.7.4	<i>Tangibles</i> (Bukti fisik).....	46
2.1.7.5	<i>Empathy</i> (Empati).....	47
2.1.7.6	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	47
2.2	Kerangka Berpikir .....	48
2.3	Hipotesis.....	49
 <b>BAB III PROSEDUR PENELITIAN</b> .....		<b>51</b>
3.1	Metode Penelitian.....	51
3.2	Populasi dan Sampel.....	52
3.2.1	Populasi.....	52
3.2.2	Sampel .....	52
3.3	Instrumen Penelitian.....	53
3.3.1	Skala Pengukuran .....	53
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.4.1	Prosedur Pengumpulan Data.....	55
3.4.2	Cara Pengolahan Data.....	55
3.5	Variabel Penelitian .....	56
3.5.1	Variabel Independen.....	56
3.5.2	Variabel Dependen .....	58
3.6	Teknik Analisis Data.....	60
3.6.1	Uji Validitas.....	60
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	62
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	62

3.6.3.1 Uji Normalitas .....	62
3.6.3.2 Uji Multikolinearitas.....	63
3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	63
3.6.4 Pengujian Hipotesis .....	64
3.6.4.1 Uji t.....	65
3.6.4.2 Uji F.....	65
3.7 Jadwal Penelitian.....	65
BAB IV HASIL PENELITIAN .....	66
4. 1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	66
4. 2 Karakteristik Responden .....	68
4. 3 Analisis Statistik Deskriptif .....	70
4.3.1 Uji Validitas.....	71
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	74
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	75
4.4.1 Uji Normalitas .....	75
4.4.2 Uji Multikolinearitas.....	76
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	77
4.4.4 Uji Autokorelasi .....	79
4.5 Analisis Pengaruh Antar Variabel.....	80
4.5.1 Uji t (Uji Parsial) .....	81
4.5.2 Uji F (Uji Simultan).....	83
4.6 Pembahasan Hasil .....	84
4.6.1 Analisis kualitas pelayanan Bank Syariah di Aceh pasca penerapan Qanun No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah.....	84
4.6.1.1 Sisi Penerapan Qanun LKS .....	84
4.6.1.2 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Model CARTER .....	96
4.6.2 Analisis Tingkat Kepercayaan Nasabah Kepada Bank Syariah di Aceh Pasca Penerapan Qanun No. 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah.....	103
4.6.3 Pengaruh Kualitas Layanan Bank Syariah di Aceh Terhadap Kepuasan Nasabah Pasca Penerapan Qanun No 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah.....	105

4.6.4	Pengaruh Kepercayaan Nasabah Bank Syariah di Aceh Terhadap Kepuasan Nasabah Pasca Penerapan Qanun No 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah.....	106
4.6.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepercayaan Nasabah Bank Syariah di Aceh Terhadap Kepuasan Nasabah Pasca Penerapan Qanun No 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah.....	107
BAB V PENUTUP .....		109
4.1	Kesimpulan .....	109
4.2	Saran-saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA .....		112
LAMPIRAN		



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 2.1	Data Perkembangan Aset Perbankan di Aceh .....	19
Tabel 3.1	Skala Likert Untuk Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan .....	54
Tabel 3.2	Skala Likert Untuk Tingkat Kepuasan .....	54
Tabel 3.3	Operasional Variabel dan Matrik Pengembangan Instrumen Kualitas Pelayanan ....	56
Tabel 3.4	Operasional Variabel dan Matrik Pengembangan Instrumen Kepercayaan Nasabah .	58
Tabel 3.5	Operasional Variabel dan Matrik Pengembangan Instrumen Kepuasan Nasabah .....	58
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden .....	68
Tabel 4.2	Usia Responden .....	69
Tabel 4.3	Status Pernikahan Responden .....	69
Tabel 4.4	Pendidikan Terakhir Responden .....	70
Tabel 4.5	Statistik Deskriptif .....	70
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	72
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Kepercayaan (X2) .....	73
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (Y) .....	74
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas .....	75
Tabel 4.10	Uji Multikolinearitas .....	77
Tabel 4.11	Uji Heteroskedastisitas .....	79
Tabel 4.12	Uji Autokorelasi .....	80
Tabel 4.13	Uji t (Uji Parsial) .....	81
Tabel 4.14	Uji F (Uji Simultan) .....	83
Tabel 4.15	Hasil tanggapan nasabah terhadap tujuan huruf (a) .....	85
Tabel 4.16	Hasil tanggapan nasabah terhadap tujuan	



huruf (b) .....	88
Tabel 4.17 Hasil tanggapan nasabah terhadap tujuan huruf (c) .....	91
Tabel 4.18 Hasil tanggapan nasabah terhadap tujuan huruf (d) .....	93
Tabel 4.19 Total Aset, Dana Pihak Ketiga dan Pembiayaan Perbankan di Aceh .....	94
Tabel 4.20 Hasil tanggapan nasabah terhadap tujuan huruf (e) .....	95
Tabel 4.21 Tanggapan responden terhadap kualitas layanan Bank Syariah .....	96
Tabel 4.22 Kualitas Layanan Bank Syariah pasca Qanun ....	103
Tabel 4.23 Hasil Questioner Aspek Kepercayaan Bank .....	104



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	49
Gambar 4.1 Grafik Normal Plot .....	76
Gambar 4.2 Scatter Plot .....	78



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Aceh sebagai daerah dengan otonomi khusus, telah mendapatkan keistimewaan untuk menerapkan syariat Islam secara kaffah disetiap bidang kehidupan. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006, tentang Pemerintah Aceh. Syariat Islam yang dimaksud meliputi ibadah, ahwal al-syakhshiyah (hukum keluarga), muamalah (hukum perdata), jinayah (hukum pidana), qadha' (peradilan), tarbiyah (pendidikan), dakwah, syiar, dan pembelaan Islam.<sup>1</sup>

Masyarakat Aceh dan mayoritas umat Islam di Indonesia telah lama menjalani kehidupan berekonomi dengan sistem ekonomi konvensional. Selain itu, kondisi perekonomian global saat ini menuntut semua negara, tak terkecuali Indonesia, untuk dapat menciptakan iklim kemudahan berusaha disetiap bidang. Islam menganjurkan kepada para pemeluknya untuk senantiasa aktif, produktif dan responsif terhadap perkembangan zaman dan dinamika kehidupan termasuk pada sektor ekonomi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Namun masih banyak umat Islam yang belum teredukasi dengan baik untuk melaksanakan segala aspek ekonomi sesuai diatur oleh syariah.<sup>2</sup>

Ruang lingkup yang lebih spesifik mengenai pelaksanaan syariat Islam juga mencakup bidang perekonomian, sebagaimana diatur dalam Undang Undang Nomor 11 Tahun 2006 Bab XXII pasal 155 ayat (1) disebutkan “perekonomian di Aceh diarahkan untuk meningkatkan produktifitas dan daya saing demi terwujudnya kemakmuran dan kesejahteraan rakyat dengan menjunjung tinggi nilai-nilai Islam, keadilan, pemerataan, partisipasi rakyat dan efisiensi dalam pola pembangunan berkelanjutan”. Qanun Aceh

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006, tentang Pemerintah Aceh, Pasal 125 ayat 1 dan 2

<sup>2</sup> Syamsuri, ed., Analisis Qanun (Lembaga Keuangan Syariah) dalam Penerapan Ekonomi Islam Melalui Perbankan Syariah di Aceh, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(03), 2021, 1705-1716. Hlm. 1.

nomor 8 Tahun 2014 tentang Pokok-pokok Syariah Islam, pasal 21 ayat (1) lebih khusus mengatur tentang Lembaga Keuangan Syariah, dimana Lembaga Keuangan yang akan beroperasi di Aceh harus berdasarkan prinsip syariah”. Pasal 21 ayat (4) berbunyi “Ketentuan lebih lanjut mengenai Lembaga Keuangan Syariah diatur dalam Qanun Aceh” yang kemudian melahirkan Qanun nomor 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah (LKS).

Penerapan Qanun Aceh LKS memiliki konsekuensi seluruh Lembaga Keuangan yang berdomisili di Aceh dalam operasionalnya harus menerapkan prinsip syariah.<sup>3</sup> Menjelang akhir 2019, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 28/POJK.03/2019 tentang Sinergi Perbankan dalam satu kepemilikan untuk pengembangan perbankan syariah dengan membolehkan membuka Layanan Syariah Bank Umum yang disingkat LSBU. Beberapa bank konvensional telah mengambil sikap membuka LSBU untuk mengimplementasikan qanun Lembaga Keuangan Syariah.

Secara historis, aturan layanan syariah telah ada sebelum lahirnya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) tentang Sinergi Perbankan, namun masih dalam ruang lingkup yang lebih sempit. Aturan mengenai layanan syariah tersebut yaitu sebagaimana diatur dalam POJK nomor 28/POJK.03/2019 BAB V huruf A dan Peraturan Bank Indonesia (PBI) nomor 15/13/PBI/2013 tentang perubahan atas PBI nomor 11/3/PBI/2009 tentang Unit Usaha Syariah. Selanjutnya aturan mengenai layanan syariah diperluas pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Sinergi Perbankan.

Layanan syariah dalam PBI didefinisikan “kegiatan penghimpunan dana, pembiayaan, dan pemberian jasa perbankan lainnya berdasarkan prinsip syariah yang dilakukan di Kantor Cabang Konvensional untuk dan atas nama Kantor Cabang Syariah pada bank yang sama”. Pasal 19 PBI tersebut menyebutkan untuk membuka Kantor Cabang Syariah harus dilakukan dengan izin Bank Indonesia. Kantor Cabang Syariah yang dibuka dibolehkan memiliki

---

<sup>3</sup> Abdul Manan, *Mahkamah Syar'iyah Aceh dalam Politik Hukum Nasional*, Edisi Pertama, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), hlm. 390.

alamat yang sama dengan Kantor Cabang Bank Umum Konvensional sebagai induknya. Namun untuk membuka Kantor Cabang Syariah pada alamat yang sama dengan induknya, tetap harus dipisahkan antara kantor Cabang Bank Umum Konvensional dengan Kantor Cabang Syariah. Selain itu harus terdapat pengaturan yang jelas dalam pemanfaatan sarana dan prasarana kerja serta penggunaan fasilitas gedung kantor, yang memungkinkan adanya pembebanan biaya masing-masing kantor dapat dilakukan dengan tepat.<sup>4</sup>

Peraturan OJK tentang Sinergi Perbankan menjadi dasar bagi Bank Umum Konvensional dalam merespon Qanun Aceh nomor 11 tahun 2018. Dapat dikatakan ini merupakan sebuah terobosan yang dapat digunakan untuk akselerasi proses konversi Bank konvensional menjadi syariah. Bentuk Sinergi Perbankan tidak hanya terbatas pada Layanan Syariah Bank Umum, namun bentuk sinergi perbankan lainnya ialah penggunaan sumber daya manusia Bank Umum oleh Bank Umum Syariah sebagai jasa konsultasi nasabah di sektor tertentu, dan penggunaan pusat data (data center) dan/atau pusat pemulihan bencana (*disaster recovery center*) Bank Umum oleh Bank Umum Syariah.<sup>5</sup>

Penerapan Qanun Lembaga Keuangan Syariah telah berdampak terhadap lembaga keuangan di Aceh. Salah satunya peralihan seluruh aktivitas lembaga keuangan, termasuk perbankan dari konvensional ke syariah. Proses pengalihan (konversi) dilakukan sejak Qanun LKS diundangkan 4 Januari 2021, dengan masa transisi tiga tahun, atau selambat-lambatnya 4 Januari 2022 seluruh layanan keuangan konvensional dan kegiatan usaha yang bertentangan dengan prinsip syariah, tidak boleh melakukan aktifitasnya lagi di Aceh. Apabila masyarakat tetap berkeinginan untuk menggunakan layanan bank konvensional, maka transaksi harus dilakukan di luar Aceh.

---

<sup>4</sup> PBI nomor 15/13/PBI/2013 tentang perubahan atas PBI nomor 11/3/PBI/2009 tentang Unit Usaha Syariah.

<sup>5</sup> POJK Sinergi Perbankan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 28/POJK.03/2019 tentang Sinergi Perbankan.

Tantangan Bank Syariah tentu tidak semudah yang dibayangkan. Dalam beberapa penelitian menjelaskan, kesadaran masyarakat Indonesia masih sangat minim akan produk Perbankan Syariah. Hal ini sesuai dengan survei yang dilakukan oleh OJK pada tahun 2016 silam, dimana survei tersebut menjelaskan masyarakat Indonesia yang *well literate* akan produk perbankan syariah hanya sebesar 21,84%. Dimana seseorang dikatakan *well literate* jika ia memiliki pengetahuan dan keyakinan tentang lembaga keuangan serta produk dan jasa keuangan, termasuk fitur, manfaat dan risiko, hak dan kewajiban terkait produk dan jasa keuangan, serta memiliki keterampilan dalam menggunakan produk dan jasa keuangan.<sup>6</sup>

Sebagai entitas bisnis yang berorientasi pada profit, Bank Syariah dituntut untuk tidak hanya mencari keuntungan semata (*profit oriented*) tanpa mempertimbangkan fungsi dan tujuannya sebagai sebuah entitas bisnis syariah yang berlandaskan pada konsep Al Quran dan Al sunnah (*maqasid syari'ah*). Sebagai lembaga intermediasi, bank syariah ikut berperan dalam penyaluran dana masyarakat dan menyalurkannya pada sektor riil dengan kombinasi produk yang ditawarkan sesuai dengan syariah.<sup>7</sup>

Dengan pesatnya perkembangan bank syariah saat ini, maka kualitas layanan merupakan faktor kunci keunggulan daya saing antar bank. Hal ini terjadi karena bank sebagai suatu perusahaan jasa, mempunyai ciri berupa mudah ditirunya suatu produk yang telah dipasarkan. Oleh karena itu bank syariah sudah sewajarnya dapat memberikan kualitas layanan yang lebih baik sehingga mampu mendapatkan keunggulan kompetitif dari bank lain. Kehandalan jaringan IT, fasilitas *e-Channel*, variasi produk dan jasa, termasuk customer care yang profesional sangat dibutuhkan.

Selama proses implementasi Qanun LKS, salah satu Lembaga Swadaya Masyarakat, Yayasan Advokasi Rakyat Aceh (YARA),

---

<sup>6</sup> Anriza Witi Nasution, Marly Fatira AK EQUILIBRIUM: Jurnal Ekonomi Syariah Volume 7, Nomor 1, 2019, hlm. 40 – 63.

<sup>7</sup> Putri Dwi Cahyani, Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta, Jurnal Bisnis dan Manajemen Volume 6 (2), Oktober 2016, P-ISSN: 2087-2038; E-ISSN:2461-1182, hlm. 152.

mengakui banyak menerima laporan masyarakat terkait Lembaga Keuangan Syariah yang menuai polemik di tengah masyarakat terkait layanan yang diberikan. Salah satunya kasus nasabah bank syariah yang mengalami pemotongan saldo tabungan pada saat transaksi di ATM, namun uang tidak keluar. Selain itu ditemukan keluhan terhadap kondisi jaringan yang sering offline.<sup>8</sup>Rita Khathir, Dosen Fakultas Pertanian Universitas Syiahkuala juga menyoroti tingginya keluhan nasabah terhadap implementasi Qanun LKS di hampir semua Bank syariah di Aceh.<sup>9</sup>

Kehadiran Qanun LKS dimaksudkan untuk memperkuat implementasi pembangunan ekonomi syariah di Aceh. Pasal 3 Qanun nomor 11 tahun 2018 menyebutkan bahwa LKS berasaskan Keadilan ('adalah), Amanah, Persaudaraan (ukhuwah), Keuntungan, Transparansi, Kemandirian, Kerjasama, Kemudahan, Keterbukaan, Keberlanjutan dan Universal. Lebih lanjut pasal 5 Qanun LKS menyebutkan bahwa LKS mempunyai tujuan:

- a. Mewujudkan perekonomian Aceh yang islami;
- b. Menjadi penggerak dan pendorong pertumbuhan perekonomian Aceh;
- c. Menghimpun dan/atau memberikan dukungan pendanaan serta menjalankan fungsi lembaga keuangan berdasarkan Prinsip Syariah;
- d. Menjalankan fungsi sosial lainnya termasuk memanfaatkan harta agama untuk kemaslahatan umat berdasarkan prinsip syariah;
- e. Mendorong peningkatan Pendapatan Asli Aceh;
- f. Meningkatkan akses pendanaan dan usaha bagi masyarakat;
- g. Membantu peningkatan pemberdayaan ekonomi dan produktivitas masyarakat; dan

---

<sup>8</sup> Yayasan Advokasi Rakyat Aceh, "Yara Terima Keluhan Masyarakat Terkait Pelayanan BRI Syariah", Jarakpos, 10 November 2020, <https://jarrakposaceh.com/2020/11/10/yara-terima-keluhan-masyarakat-terkait-pelayanan-bri-syariah/>, (diakses 29 September 2021)

<sup>9</sup>Rita Khatir, "Akan Shutdown-kah Perbankan Aceh?", Tribunnews, 14 November 2020, <https://aceh.tribunnews.com/2020/11/14/akan-shutdown-kah-perbankan-aceh>, (diakses 29 September 2021)

- h. Membantu peningkatan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat.

Pasca penerapan Qanun LKS, yang telah berjalan lebih kurang 3 tahun sejak Qanun disahkan, dan Lembaga Keuangan di Aceh telah bermigrasi ke syariah, maka penting untuk mengetahui bagaimana hasil penerapan Qanun LKS oleh perbankan di Aceh, dan bagaimana respon nasabah terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan nasabah terhadap perbankan syariah di Aceh. Bagi perbankan kualitas layanan merupakan faktor penting yang harus dikelola dengan baik. Secara umum produk dan layanan bank relative sama, namun tingkat kualitas layanan akan menjadi penentu bagi nasabah dalam memilih untuk tetap bertahan menjadi nasabah.

Metode pengukuran kualitas layanan yang biasa digunakan untuk mengukur kualitas pada perbankan konvensional serta banyak digunakan secara luas adalah metode SERVQUAL. Metode SERVQUAL didasarkan pada lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Namun kelima dimensi kualitas layanan tersebut bersifat general (pengukuran kualitas untuk bank konvensional), sehingga jika diterapkan pada perusahaan yang memiliki karakteristik khusus seperti perbankan Islam perlu mendapatkan modifikasi. Keunikan bank syariah dalam hal *compliance* yaitu pemenuhan hukum syariah dalam operasionalnya tidak bisa disamaratakan dengan pengukuran yang sama dengan bank konvensional.<sup>10</sup>

Model CARTER merupakan suatu pengukuran kualitas layanan perbankan syariah dengan 6 dimensi yaitu: *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*. Sehingga dapat diketahui bahwa perbedaan pengukuran kualitas pada model SERVQUAL milik Parasuraman dan model CARTER terletak pada dimensi *Compliance*. Dimensi *Compliance* ini memiliki arti

---

<sup>10</sup> Putri Dwi Cahyani, "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta", *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Volume 6 (2), Oktober 2016. hlm. 154.



kemampuan dari perusahaan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip ekonomi dan perbankan Islam. Model pengukuran kualitas jasa untuk mengukur kualitas jasa yang dijalankan dengan prinsip syariah, khususnya bisnis perbankan syariah dikembangkan oleh Othman dan Owen.

Berdasarkan permasalahan tersebut penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut tentang kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah pada Bank Syariah di Aceh terhadap kepuasan nasabah Pasca Penerapan Qanun No. 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah. Maka penulis ingin mengkaji sebuah penelitian yang berjudul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH DI ACEH PASCA PENERAPAN QANUN NOMOR 11 TAHUN 2018 TENTANG LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka teridentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Penerapan Qanun LKS telah mengharuskan semua bank konvensional di Aceh mengalihkan portofolio ke bank syariah.
2. Bank Syariah di Aceh harus mampu memberikan pelayanan kepada nasabah minimal sama dengan layanan yang diberikan bank konvensional selama ini.
3. Adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan bank syariah di Aceh pasca penerapan Qanun LKS.
4. Adanya ekspektasi nasabah terhadap pelayanan prima, menjadikan Bank sebagai industri yang amat sensitif terhadap layanan dan kepuasan, sehingga kualitas layanan merupakan faktor kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing di dunia perbankan, dimana Bank Syariah merupakan Bank satu-satunya di Aceh.
5. Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki nasabah. Sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan tersebut.

### 1.3 Batasan Masalah

Dikarenakan adanya keterbatasan waktu, tenaga, teori- teori, dan agar penelitian dapat dilakukan secara lebih mendalam, maka tidak semua masalah yang telah diidentifikasi akan diteliti. Berdasarkan beberapa masalah yang telah dikemukakan di atas, maka fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pasca penerapan Qanun No. 11 tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah.
2. Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah indikator tujuan dari Qanun LKS itu sendiri, dan indikator yang diperkenalkan oleh Othman dan Owen yaitu Model CARTER. Adapun kepanjangan CARTER adalah kepatuhan syariah (*shariah compliance*), jaminan (*assurance*), keandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangible*), kepedulian (*emphaty*) dan daya tangkap (*responsiveness*).<sup>11</sup>
3. Penelitian dilakukan terhadap nasabah Bank Syariah di Aceh

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan penelusuran literatur, dan respon masyarakat yang beragam terhadap implementasi Qanun LKS di Aceh, lebih lanjut peneliti akan mencari jawaban atas rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan Bank Syariah di Aceh pasca penerapan Qanun No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah?
2. Bagaimana tingkat kepercayaan nasabah kepada Bank Syariah di Aceh pasca penerapan Qanun No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah?
3. Apakah kualitas pelayanan Bank Syariah di Aceh berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pasca penerapan Qanun No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah?

---

<sup>11</sup> Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen, "Adopting and Measuring Customer Service Quaity In Islamic Banks: A Case Study N Kuwait Finance House", Journal International of Islamic Service, Vol.3 No.1, 2001, hlm. 8-11.

4. Apakah kepercayaan nasabah terhadap Bank Syariah di Aceh berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pasca penerapan Qanun No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah?
5. Apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah kepada Bank Syariah di Aceh secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pasca penerapan Qanun No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini tidak terlepas dari keterkaitan dengan rumusan masalah penelitian. Dengan demikian tujuan penelitian adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan nasabah bank Syariah di Aceh, serta pengaruh terhadap kepuasan nasabah pasca penerapan Qanun LKS. Lebih rinci tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan Bank Syariah di Aceh pasca penerapan Qanun No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah.
2. Untuk menganalisis tingkat kepercayaan nasabah kepada Bank Syariah di Aceh pasca penerapan Qanun No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas pelayanan di Bank Syariah di Aceh berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pasca penerapan Qanun No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah?
4. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kepercayaan nasabah terhadap Bank Syariah di Aceh berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pasca penerapan Qanun No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah?
5. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah kepada Bank Syariah di Aceh secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pasca penerapan Qanun No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah?

## 1.6 Kegunaan Hasil Penelitian

Hal penting dari sebuah penelitian adalah kemanfaatan yang dapat dirasakan atau diterapkan setelah terungkapnya hasil penelitian. Adapun kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

a. Bagi penulis

Penelitian ini dilakukan agar dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis mengenai kualitas pelayanan, tingkat kepercayaan serta tingkat kepuasan nasabah terhadap bank syariah di Aceh.

b. Bagi Bank Syariah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan, agar nasabah tetap setia menjadi mitra bank syariah di Aceh.

c. Bagi Pemerintah

Menjadi masukan bagi pemerintah, terhadap efektifitas penerapan Qanun No. 11 tentang Lembaga Keuangan Syariah, dan menjamin hak nasabah untuk tetap terlayani dengan baik.

d. Bagi pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan, dan sebagai acuan referensi bagi penelitian selanjutnya, dan memberikan informasi mengenai kepuasan nasabah bank syariah.

## 1.7 Kajian Pustaka

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang merupakan kumpulan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya dan mempunyai kaitan dengan penelitian yang akan dilakukan guna mendukung permasalahan yang sedang penulis teliti.

- a. Najat Abdurahim,<sup>12</sup> melakukan penelitian dengan mengadopsi model CARTER untuk meneliti *service quality*. Penelitian ini mengambil lokasi di 10 kota yang memiliki tingkat pertumbuhan umat muslim yang pesat di Inggris, diantaranya London, Birmingham, Manchester, Nottingham, Leicester, Coventry, Derby, Peterborough, Loughborough dan Luton. Penelitian tersebut menggunakan kuesioner yang didistribusikan kepada 350 nasabah bank Islam di Inggris. Dalam penelitian ini didapatkan kesimpulan bahwa dimensi kualitas jasa yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah pada Islamic Bank di Inggris terdiri dari 5 faktor. Faktor pertama, *Responsiveness* merupakan faktor paling besar yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah diantara faktor lainnya dengan prosentase sebesar 16,47%. Faktor kedua, *Credibility* meliputi kepercayaan nasabah terhadap bank, reputasi dan kejujuran bank dalam operasionalnya sehingga secara personal dapat mempengaruhi *contact person* antara bank dengan nasabah sebesar 15,95%. Faktor ketiga, *Islamic Tangible* meliputi aspek fisik bank sebesar 11,57%. Faktor keempat *Accesibiitiy* meliputi kemudahan akses jasa dan ketepatan waktu dalam melakukan layanan jasa, sebesar 10,96% dan terakhir *Bank Image* meliputi reputasi bank secara proaktif dapat mempengaruhi psikis nasabah, sebesar 10,08%.
- b. Ahmad Guspul,<sup>13</sup> melakukan penelitian berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan Kepercayaan dan Kepuasan Klien Untuk (Studi Kasus Klien Kospin Layanan Cabang Wonosobo). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terdiri dari (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) dan keyakinan

---

<sup>12</sup> N Abdurahim, *Service Quality of English Islamic Bank*, Bournemouth: Bournemouth University, 2010.

<sup>13</sup> Ahmad Guspul, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo)", *Jurnal PPKM UNSIQ I* (2014) 40-54 ISSN: 2354-869X.

terhadap kepuasan nasabah Kospin layanan Cabang Wonosobo dan juga untuk mengetahui pengaruh yang lebih dominan antara variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Kospin layanan Cabang Wonosobo. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan berdasarkan uji t (parsial) dan uji F (simultan) bahwa kualitas pelayanan yang dilihat dari 5 dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy dan variabel kepercayaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah jasa keuangan Kospin Jasa Cabang Wonosobo. Dari kedua variabel diatas yang memberikan pengaruh paling dominan adalah variabel kualitas pelayanan.

- c. Putri Dwi Cahyani,<sup>14</sup> melakukan penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta” untuk mengetahui faktor-faktor kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan nasabah, kriteria terpenting yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dan menganalisis tingkat kepuasan nasabah di masing-masing bank Islam di Yogyakarta dengan adaptasi model CARTER. CARTER adalah model yang didasarkan pada dimensi SERVQUAL, dengan penambahan dimensi baru yang disebut "Kepatuhan dengan hukum Islam" yang sesuai untuk industri perbankan syariah. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 200 nasabah yang terdiri dari empat perbankan syariah di Yogyakarta. Metode analisis yang digunakan *Structural Equation Model* (SEM). Kesimpulan dari penelitian ini mengenai kepuasan pelanggan tentang kualitas pelayanan di bank syariah telah di atas moderat (cukup tinggi). Faktor yang memberikan efek besar bagi kepuasan pelanggan di perbankan syariah adalah faktor responsiveness, compliance, dan empathy.

---

<sup>14</sup> Putri Dwi Cahyani, “Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta”, *Jurnal Bisnis dan Manajemen* Volume 6 (2), Oktober 2016, P-ISSN: 2087-2038; E-ISSN:2461-1182.

Dengan analisis varians disimpulkan bahwa kualitas setiap bank syariah tidak memiliki perbedaan yang signifikan.

- d. Kirana Apsari Ayuningtyas, Salim Siregar,<sup>15</sup> melakukan penelitian yang bertujuan mencari pengaruh secara parsial maupun simultan dari variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode penelitian deskriptif dan verifikatif. Populasi diambil berdasarkan hasil observasi awal di Bank Mandiri Cabang Alam Sutera Tangerang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 322 responden menggunakan teknik sampling purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Cabang Alam Sutera Tangerang. Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan mempunyai hubungan sangat kuat yang ditunjukkan dengan nilai korelasi sebesar 0,968.

---

<sup>15</sup> Kirana Apsari Ayuningtyas dan Salim Siregar, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah", *Jurnal Manajemen*, e-ISSN 2627-7872/2088-8554, Volume 11 No 1, Januari-Juni 2021.

**Tabel 1. 1**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Identitas Penelitian	Hasil Penelitian
1	Abdurahim, N. (2010). <i>Service Quality of English Islamic Bank</i> .	Dimensi kualitas jasa yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah pada Islamic Bank di Inggris terdiri dari 5 faktor ( <i>Responsiveness, Credibility, Islamic Tangible, Accessibility, Bank Image</i> )
2	Ahmad Guspul, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo), Jurnal PPKM UNSIQ I (2014) 40-54 ISSN: 2354-869X.	Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan berdasarkan uji t (parsial) dan uji F (simultan) bahwa kualitas pelayanan yang dilihat dari 5 dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy dan variabel kepercayaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah jasa keuangan Kospin Jasa Cabang Wonosobo. Dari kedua variabel diatas yang memberikan pengaruh paling dominan adalah variabel kualitas pelayanan.
3	Putri Dwi Cahyani, Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta, Jurnal Bisnis dan Manajemen Volume 6 (2), Oktober 2016, P-ISSN: 2087-2038; E-ISSN:2461-1182, Hal 152	Kesimpulan atas penelitian tersebut adalah Faktor yang memberikan efek besar bagi kepuasan pelanggan di perbankan syariah adalah faktor <i>responsiveness, compliance, dan empathy</i> . Dengan analisis varians disimpulkan bahwa kualitas setiap bank syariah tidak memiliki perbedaan yang signifikan.
4	Kirana Apsari Ayuningtyas, Salim Siregar, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah, Jurnal Manajemen, e-ISSN 2627-7872/2088-8554, Volume 11 No 1, Januari-Juni 2021.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Cabang Alam Sutera Tangerang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan mempunyai hubungan yang sangat kuat ditunjukkan dengan nilai korelasi sebesar 0,968.



## **1.8 Sistematika Pembahasan**

Sistematika penulisan merupakan uraian singkat mengenai hal-hal yang dituliskan secara sistematis dimulai dari bab I sampai dengan V. Sistematika penulisan ini dibuat agar pembaca mendapat gambaran urutan yang jelas. Materi-materi yang akan dibahas sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, kajian pustaka, dan sistematika pembahasan.

### **BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA BERPIKIR, DAN PENGKAJIAN HIPOTESIS**

Bab ini berisi tentang deskripsi teori, kerangka berpikir, dan hipotesis.

### **BAB III PROSEDUR PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang metode penelitian, populasi dan sampel, instrument penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisa data, dan jadwal penelitian.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang deskripsi objek penelitian, analisis serta pembahasan.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI, KERANGKA BERPIKIR, DAN PENGAJUAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Deskripsi Teori**

##### **2.1.1 Qanun Lembaga Keuangan Syariah (LKS)**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata Qanun adalah kitab undang-undang. Arti lainnya adalah undang-undang; peraturan; hukum; qaidah. Secara etimologi kata qanun berakar dari Bahasa Yunani, *kanon/κάνων*, yang berarti untuk memerintah, tolok ukur atau mengukur. Seiring luasnya penggunaan dalam tradisi formal, artinya meluas menjadi "aturan baku yang diterima oleh sebuah majelis". Bahasa Arab kemudian menyerapnya menjadi qanun.<sup>16</sup> Secara gramatikal, kata qanun berasal dari bahasa Arab dengan asal kata qaanuun atau qānūn. Menurut Kamus Kontemporer Arab-Indonesia yang disusun oleh Yayasan Ali Maksum, Pondok Pesantren Krapyak, Yogyakarta, qaanuun artinya kompilasi, himpunan peraturan atau Undang-undang, atau norma-norma yang telah mapan. Pasal 1 butir 8 UU No. 18/2001 mendefinisikan qanun adalah sebagai peraturan daerah (perda), yang menjadi peraturan pelaksanaan undang-undang di wilayah Provinsi Aceh dalam rangka penyelenggaraan otonomi khusus.

Qanun yang pertama kali diperkenalkan oleh UU No. 18/2001, memiliki kedudukan yang signifikan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah di Aceh. Qanun dijadikan perangkat hukum utama bagi penyelenggaraan pemerintahan di Aceh yang tengah ditata kembali pasca penandatanganan MoU Damai Helsinki. Apalagi UU No. 18/2001 mengisyaratkan bahwa kedepannya tidak akan ada lagi istilah peraturan daerah (perda) di Aceh.

---

<sup>16</sup> Hukumonline.com, "Kontroversi Qanun: Perda dgn Karakteristik Khusus", 7 November 2005, <https://www.hukumonline.com/berita/a/kontroversi-qanuni-perda-dengan-karakteristik-khusus-ho113872> (diakses 29 September 2021).

Lembaga Keuangan Syariah sesuai dengan Qanun Aceh No. 11 Tahun 2018, yang selanjutnya disingkat LKS adalah Lembaga yang melaksanakan kegiatan di sektor perbankan, sektor keuangan syariah non perbankan dan sektor keuangan lainnya sesuai prinsip syariah.<sup>17</sup> Amrizal J Prang, dalam pengantar diskusi bertajuk “Kesiapan Perbankan Terhadap Pemberlakuan Qanun Lembaga Keuangan Syariah di Aceh”, yang digelar di gedung Bank Indonesia Aceh, pada tanggal 23 september 2019 mengatakan, ada tiga hal yang melandasi pembentukan qanun LKS di Aceh, yaitu filosofi, sosiologi, dan yuridis.

Secara filosofis, qanun berpegang pada Alquran dan hadist yang telah menjadi keyakinan serta pegangan hidup bagi masyarakat Aceh dalam pelaksanaan syariat Islam. Sementara secara sosiologis, salah satunya dalam rangka mewujudkan ekonomi masyarakat Aceh yang adil dan sejahtera dalam naungan syariat Islam, memerlukan jasa lembaga keuangan dengan sistem syariah. Ada tuntutan warga secara umum di Aceh, dimana harusnya perbankan juga sesuai dengan syariah. Secara yuridis, qanun tersebut sangat memungkinkan dibuat, mengingat Aceh diberikan kewenangan oleh pemerintah untuk mengembangkan dan mengatur pelaksanaan syariat Islam, sesuai Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh.

Batas waktu penerapan Qanun LKS ditetapkan paling lama tiga tahun sejak Qanun LKS diundangkan, atau sampai 4 Januari 2022 seluruh lembaga keuangan di Aceh sudah berprinsip syariah. Sesuai bunyi pasal 6 Qanun LKS, penerapan Qanun LKS ini berlaku untuk:

- a. Setiap orang beragama Islam yang bertempat tinggal di Aceh atau Badan Hukum yang melakukan transaksi keuangan di Aceh.
- b. Setiap orang yang beragama bukan Islam melakukan transaksi di Aceh dapat menundukkan diri pada Qanun ini.

---

<sup>17</sup> Qanun Aceh No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah, 31 Desember 2018

- c. Setiap orang yang beragama bukan Islam, Badan Usaha dan/atau Badan Hukum yang melakukan transaksi keuangan dengan pemerintah Aceh dan Pemerintah Kabupaten/Kota.
- d. LKS yang menjalankan usaha di Aceh.
- e. LKS di luar Aceh yang berkantor pusat di Aceh.

Lembaga Keuangan Syariah yang dimaksud dalam Qanun LKS meliputi:

- a. Bank Syariah.
- b. Lembaga Keuangan non-Bank Syariah.
- c. Lembaga Keuangan lainnya.

### **2.1.2 Lembaga Keuangan Perbankan**

Perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak. Sedangkan bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri dari bank Umum Syariah dan Bank Perkreditan Rakyat.<sup>18</sup>

Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, mendefinisikan bank sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Berdasarkan Pasal 5 Undang-Undang No.10 Tahun 1998, tentang Perbankan, terdapat dua jenis bank, yaitu Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Kedua jenis bank tersebut dalam menjalankan kegiatan usahanya diklasifikasikan menjadi dua, yaitu bank konvensional dan bank dengan prinsip syariah.

Di Indonesia perkembangan bank berbasis syariah saat ini sedang mengalami kemajuan yang pesat. Hal ini menunjukkan

---

<sup>18</sup> Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 tahun 2008, tentang Perbankan Syariah, 16 Juli 2008.

bahwa perkembangan ekonomi Islam di Indonesia, sebagai gerakan kemasyarakatan telah mulai menunjukkan keberhasilan yang nyata. Telah menjadi pengetahuan umum bahwa perkembangan ekonomi Islam identik dengan berkembangnya lembaga keuangan syariah. Bank syariah sebagai motor utama lembaga keuangan telah menjadi lokomotif bagi berkembangnya teori dan praktik ekonomi Islam secara mendalam.<sup>19</sup>

Semakin banyaknya jumlah bank syariah yang beroperasi di Indonesia, baik dalam bentuk Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS) dengan berbagai bentuk produk dan pelayanan yang diberikan diharapkan tidak menimbulkan permasalahan di masyarakat. Permasalahan yang paling penting adalah bagaimana kualitas kinerja bank syariah yang ada. Bank Syariah tidak hanya terbatas pada kebutuhan keuangan dari berbagai pihak, tetapi yang paling penting adalah kepastian seluruh kegiatan yang dijalankan oleh bank syariah sesuai dengan prinsip syariah.<sup>20</sup>

Tabel 2.1  
Data Perkembangan Aset  
Perbankan Di Aceh

(Triliun)

INDIKATOR	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>TOTAL ASET</b>	<b>45,23</b>	<b>51,63</b>	<b>54,82</b>	<b>58,01</b>	<b>58,14</b>	<b>52,25</b>
<b>DPK</b>	<b>32,37</b>	<b>38,59</b>	<b>39,67</b>	<b>42,24</b>	<b>41,72</b>	<b>39,30</b>
Giro	5,51	6,35	7,04	8,63	9,23	9,05
Tabungan	18,51	21,32	22,21	24,41	23,33	22,09
Deposito	8,35	10,92	10,41	9,21	9,16	8,15
<b>KREDIT/PEMBIAYAAN</b>	<b>29,95</b>	<b>33,16</b>	<b>35,89</b>	<b>38,25</b>	<b>36,84</b>	<b>31,20</b>
Modal Kerja	8,84	10,13	11,30	11,14	10,32	7,36
Investasi	3,81	3,79	3,83	4,50	3,52	2,59
Konsumsi	17,3	19,23	20,75	22,61	23,00	21,24

Sumber: <https://www.bi.go.id>

<sup>19</sup> Dimas Nurdy Prasetya et al, *Analisis Pengaruh Intellectual Capital Terhadap Islamicity Financial Performance Index Bank Syariah Di Indonesia*, (2011), hlm. 37

<sup>20</sup> Dimas Nurdy Prasetya et al, *Analisis Pengaruh Intellectual...*, hlm. 4

## 2.1.3 Bank Syariah

### 2.1.3.1 Pengertian Bank Syariah

Bank berasal dari kata *banque* (bahasa Perancis) dan dari kata *banco* (bahasa Italia) yang berarti peti/lemari atau bangku. Peti/lemari dan bangku menjelaskan fungsi dasar dari bank komersial, yaitu: pertama, menyediakan tempat untuk menitipkan uang dengan aman (*safe keeping function*), kedua, menyediakan alat pembayaran untuk membeli barang dan jasa (*transaction function*).<sup>21</sup> Sedangkan menurut kamus besar bahasa Indonesia bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.<sup>22</sup>

Pengertian bank syariah atau bank Islam dalam bukunya Edy Wibowo adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Bank ini tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan al-Quran dan hadits. Bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam maksudnya adalah bank yang dalam beroperasinya itu mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam. Dalam tata cara bermuamalat itu dijauhi praktik-praktik yang dikhawatirkan mengandung unsur-unsur riba, untuk diisi dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan atau praktik-praktik usaha yang dilakukan di zaman Rasulullah atau bentuk-bentuk usaha yang telah ada sebelumnya, tetapi tidak dilarang oleh beliau.<sup>23</sup>

Sedangkan menurut Sutan Remy Shahdeiny Bank Syariah adalah lembaga yang berfungsi sebagai intermediasi yaitu mengerahkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk pembiayaan tanpa berdasarkan prinsip bunga, melainkan

---

<sup>21</sup> M Syafi'i Antonio, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, cet. ke-4, (Jakarta: Pustaka Alfabeta, 2006), hlm. 2.

<sup>22</sup> Suharso ed., *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Lux*, (Semarang: CV. Widya Karya), hlm. 75.

<sup>23</sup> Edy Wibowo, ed, *Mengapa Memilih Bank Syariah?*, cet. I (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), hlm. 33.

berdasarkan prinsip syariah. Menurut undang-undang No. 21 tahun 2008, bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.<sup>24</sup>

### 2.1.3.2 Prinsip Bank Syariah

Prinsip dasar perbankan syariah berdasarkan pada alQuran dan sunnah. Setelah dikaji lebih dalam Falsafah dasar beroperasinya bank syariah yang menjiwai seluruh hubungan transaksinya berprinsip pada tiga hal yaitu efisiensi, keadilan, dan kebersamaan. Efisiensi mengacu pada prinsip saling membantu secara sinergis untuk memperoleh keuntungan/margin sebesar mungkin. Keadilan mengacu pada hubungan yang tidak dicurangi, ikhlas, dengan persetujuan yang matang atas proporsi masukan dan keluarannya. Kebersamaan mengacu pada prinsip saling menawarkan bantuan dan nasihat untuk saling meningkatkan produktivitas.<sup>25</sup>

Dalam mewujudkan arah kebijakan suatu perbankan yang sehat, kuat dan efisien, sejauh ini telah didukung oleh enam pilar dalam Arsitektur Perbankan Indonesia (API) yaitu, struktur perbankan yang sehat, sistem pengaturan yang efektif, system pengawasan yang independen dan efektif, industri perbankan yang kuat, infrastruktur pendukung yang mencukupi, dan perlindungan konsumen.

Daya tahan perbankan syariah dari waktu ke waktu tidak pernah mengalami negative spread seperti bank konvensional pada masa krisis moneter dan konsistensi dalam menjalankan fungsi intermediasi karena keunggulan penerapan prinsip dasar kegiatan operasional yang melarang bunga (riba), tidak transparan (gharar), dan (maisir) spekulatif.<sup>26</sup>

---

<sup>24</sup> Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Islam*, cet ke-3 (Jakarta: PT Pustaka Utama Grafiti, 2007), hlm 1.

<sup>25</sup> Edy Wibowo, ed, *Mengapa Memilih Bank Syariah?*, cet. I (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), hlm. 33.

<sup>26</sup> Jundiani, *Pengaturan Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, (Malang: UIN Malang Press, 2009), hlm. 64.

### 2.1.3.3 Dasar Hukum Bank Syariah

Bank syariah secara yuridis normatif dan yuridis empiris diakui keberadaannya di Negara Indonesia. Pengakuan secara yuridis normatif tercatat dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, Sedangkan secara yuridis empiris, bank syariah diberi kesempatan dan peluang yang baik untuk berkembang di seluruh wilayah Indonesia.

Upaya intensif pendirian bank syariah di Indonesia dapat ditelusuri sejak tahun 1988, yaitu pada saat pemerintah mengeluarkan Paket Kebijakan Oktober (Pakto) yang mengatur deregulasi industri perbankan di Indonesia, dan para ulama waktu itu telah berusaha mendirikan bank bebas bunga.<sup>27</sup>

Hubungan yang bersifat akomodatif antara masyarakat muslim dengan pemerintah telah memunculkan lahirnya bank syariah yang dapat melayani transaksi secara bebas bunga (riba). Kehadiran bank syariah pada perkembangannya telah mendapat pengaturan dalam sistem perbankan nasional. Pada tahun 1990, terdapat rekomendasi dari MUI untuk mendirikan bank syariah, tahun 1992 dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan yang mengatur bunga dan bagi hasil.

Tahun 1998 dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 10 yang mengatur bank beroperasi secara ganda (dual system bank), dan Tahun 1999 dikeluarkan UU No. 23 yang mengatur kebijakan moneter berdasarkan prinsip syariah, kemudian dikeluarkan Peraturan Bank Indonesia tahun 2001 yang mengatur kelembagaan dan kegiatan operasional berdasarkan prinsip syariah, dan pada tahun 2008 dikeluarkan UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah.<sup>28</sup> Pengaturan (regulasi) perbankan syariah bertujuan untuk menjamin kepastian hukum bagi stakeholder dan memberikan

---

<sup>27</sup> M Syafi'i Antonio, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, cet. ke-4, (Jakarta: Pustaka Alfabeta, 2006), hlm. 6.

<sup>28</sup> Direktorat Perbankan Syariah Bank Indonesia, *Kebijakan Pengembangan Perbankan Syariah*, (Jakarta: Bank Indonesia, 2011), hlm. 5.



keyakinan kepada masyarakat luas dalam menggunakan produk dan jasa bank syariah.

#### **2.1.3.4 Tujuan Bank Syariah**

Bank syariah memiliki tujuan yang lebih luas dibandingkan dengan bank konvensional, berkaitan dengan keberadaannya sebagai institusi komersial dan kewajiban moral yang disandangnya. Selain bertujuan meraih keuntungan sebagaimana layaknya bank konvensional pada umumnya, bank syariah juga bertujuan sebagai berikut:

- a. Menyediakan lembaga keuangan perbankan sebagai sarana meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat. Pengumpulan modal dari masyarakat dan pemanfaatannya kepada masyarakat diharapkan dapat mengurangi kesenjangan sosial guna tercipta peningkatan pembangunan nasional yang semakin mantap. Metode bagi hasil akan membantu orang yang lemah permodalannya untuk bergabung dengan bank syariah untuk mengembangkan usahanya. Metode bagi hasil ini akan memunculkan usaha-usaha baru dan pengembangan usaha yang telah ada sehingga dapat mengurangi pengangguran.
- b. Meningkatkan partisipasi masyarakat banyak dalam proses pembangunan karena keengganan sebagian masyarakat untuk berhubungan dengan bank yang disebabkan oleh sikap menghindari bunga telah terjawab oleh bank syariah. Metode perbankan yang efisien dan adil akan menggalakkan usaha ekonomi kerakyatan.
- c. Membentuk masyarakat agar berpikir secara ekonomis dan berperilaku bisnis untuk meningkatkan kualitas hidupnya.
- d. Berusaha bahwa metode bagi hasil pada bank syariah dapat beroperasi, tumbuh, dan berkembang melalui bankbank dengan metode lain.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup>Edy Wibowo, ed, *Mengapa Memilih Bank Syariah?*, cet. I (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), hlm. 4.

### 2.1.3.5 Produk Bank Syariah

Secara garis besar, produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah terbagi menjadi tiga bagian besar, yaitu produk penghimpunan dana (funding), produk penyaluran dana (financing), dan produk jasa (service).<sup>30</sup>

#### 2.1.3.5.1 Produk Penghimpunan Dana

Secara umum produk-produk bank syariah dalam melakukan penghimpunan dana dari investor atau depositan terdiri dari:

##### a. Tabungan

Menurut Undang-Undang Perbankan Syariah Nomor 21 tahun 2008, tabungan adalah simpanan berdasarkan akad wadi'ah atau investasi dana berdasarkan mudharabah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro atau yang dipersamakan dengan itu. Tabungan adalah bentuk simpanan nasabah yang bersifat likuid. Artinya, produk ini dapat diambil sewaktu-waktu apabila nasabah membutuhkan, tetapi bagi hasil yang ditawarkan kepada nasabah penabung kecil.

##### b. Deposito

Deposito menurut UU Perbankan Syariah No. 21 tahun 2008 adalah investasi dana berdasarkan akad mudharabah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah, yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan akad antara nasabah penyimpan dan bank syariah dan/ atau Unit Usaha Syariah (UUS). Deposito adalah bentuk simpanan nasabah yang mempunyai jumlah minimal tertentu, jangka waktu tertentu, dan bagi hasilnya lebih tinggi daripada tabungan.

---

<sup>30</sup> Nur Rianto, *Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia* (Jakarta: Salemba Tiga, 2009), hlm. 133.

c. Giro

Giro menurut undang-undang perbankan syariah nomor 21 tahun 2008 adalah simpanan berdasarkan akad wadi'ah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan perintah pemindahbukuan. Giro adalah bentuk simpanan nasabah yang tidak diberikan bagi hasil, dan pengambilan dana menggunakan cek, biasanya digunakan oleh perusahaan atau yayasan dan atau bentuk badan hukum lainnya dalam proses keuangan mereka. Dalam giro meskipun tidak memberikan bagi hasil, pihak bank berhak memberikan bonus kepada nasabah yang besarnya tidak ditentukan di awal, bergantung pada kebaikan pihak bank

#### **2.1.3.5.2 Produk Penyaluran Dana**

Pembiayaan atau financing adalah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga. Dengan kata lain, pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan.

Secara garis besar, produk pembiayaan kepada nasabah yaitu sebagai berikut:

- a. Pembiayaan dengan prinsip jual beli. Seperti bai' murabahah, bai' as salam dan bai' al istishna.
- b. Pembiayaan dengan prinsip sewa. Meliputi ijarah dan ijarah muntahiya bit tamlik.
- c. Pembiayaan dengan prinsip bagi hasil. Meliputi musyarakah, mudharabah, muzara'ah, dan musaqah.

#### **2.1.3.5.3 Produk Jasa**

Selain menjalankan fungsinya sebagai intermediaries (penghubung) antara pihak yang kelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana, bank syariah dapat pula melakukan berbagai pelayanan jasa perbankan kepada nasabah dengan mendapat imbalan

berupa sewa atau keuntungan. Jasa perbankan tersebut antara lain sebagai berikut:

a. Sharf

Pada prinsipnya, jual beli valuta asing sejalan dengan prinsip sharf. Jual beli mata uang yang tidak sejenis ini harus dilakukan pada waktu yang sama (spot). Bank mengambil keuntungan dari jual beli valuta asing. Prinsip ini dipraktikkan pada bank syariah devisa yang memiliki izin untuk melakukan jual beli valuta asing.

b. Wadiah (titipan)

Pada dasarnya, dalam akad wadiah yad dhamanah penerima simpanan hanya dapat menyimpan titipan, tanpa berhak untuk menggunakannya. Dia tidak bertanggungjawab atas kehilangan atau kerusakan yang terjadi pada asset titipan selama hal ini bukan akibat dari kelalaian atau kecerobohan yang bersangkutan dalam memelihara barang titipan (karena faktor-faktor di luar batas kemampuan).<sup>31</sup>

## 2.1.4 Layanan Nasabah

### 2.1.4.1 Definisi Layanan

Definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan kepada pemilik jasa dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.<sup>32</sup>

Pelayanan bisa diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Pada dasarnya melayani adalah kegiatan yang bersifat

---

<sup>31</sup> Nur Rianto, *Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Salemba Tiga, 2009), hlm. 196.

<sup>32</sup> Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Salemba Empat, 2002), hlm. 129.

tidak berwujud yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani. Karakteristik melayani dinyatakan sebagai berikut :

- a. Sifatnya tidak bisa diraba, berlawanan sifatnya dengan produk barang jadi yang berwujud.
- b. Merupakan tindakan nyata.
- c. Kegiatan produksi dan konsumsi tidak dapat dipisahkan secara nyata.

Pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga dapat didefinisikan bahwa pelayanan diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaian yang diberikan dalam mengimbangi harapan konsumen. Pelayanan dapat diketahui dengan membandingkan persepsi konsumen dengan kenyataan yang telah diterima atau peroleh dengan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipresepsikan buruk.<sup>33</sup>

Pelayanan yang harus dilakukan dengan baik dan benar sehingga mendapat simpati dan menarik masyarakat calon nasabah bank yang bersangkutan. Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.<sup>34</sup>

Pelayanan sangat penting dalam dunia perbankan karena dengan pelayanan dan etika yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun dari bank-bank saingan. Jika

---

<sup>33</sup> Tjiptono Fandi, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), hlm. 123.

<sup>34</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2001), hlm. 152.

masyarakat simpati, akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran produk jasa bank akan lebih lancar. Pelayanan juga merupakan daya tarik bagi (calon) nasabah untuk menjadi nasabah, serta tidak menimbulkan persaingan yang tidak sehat antarsesama bank. Selain itu, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri. Dalam hal ini bank menggunakan kriteria untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik yang didorong oleh beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Pegawai bank yang melayani nasabah harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat. Disamping itu, harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap nasabahnya. Kedua adalah faktor tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketetapan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan prasarana ini dioperasikan oleh manusia yang berkualitas. Sehingga, kedua faktor pendukung di atas, saling menunjang satu sama lainnya.

Pelayanan prima adalah suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan. Layanan prima di dalam dunia bisnis disebut juga sebagai *excellent service*. *Excellent service*, *customer service*, dan *customer care* pada dasarnya adalah sama, hanya berbeda pada konsep pendekatannya saja. Namun yang paling penting dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, minimal harus ada tiga hal pokok, yaitu peduli pada pelanggan, melayani dengan tindakan terbaik, dan memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu. Jadi, keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab dalam pelaksanaannya. Sederhananya, pelayanan prima (*excellent service*) adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan

kepuasan pelanggan. Sehingga dalam pelayanan prima terdapat dua elemen penting yang saling berkaitan yaitu pelayanan dan kualitas.<sup>35</sup>

#### **2.1.4.2 Kualitas Layanan**

Kualitas merupakan konsep yang kompleks dan menjadi salah satu hal yang secara universal sangat menarik di dalam keseluruhan teori manajemen. Sekarang ini di dalam bisnis telah terjadi revolusi kualitas, oleh karena itu manajemen kualitas total menjadi salah satu terbaik bagi setiap perusahaan. Manajemen kualitas total adalah komitmen kultur organisasional untuk memuasi para customer melalui penggunaan sistem peralatan, teknik, dan pelatihan yang terintegritas.

Berdasarkan penjabaran tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah usaha dan keunggulan yang diberikan oleh sebuah organisasi atau perusahaan yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan atau nasabah dan dapat menimbulkan persepsi bagi nasabah bahwa kualitas pelayanan yang diterima jauh lebih tinggi dari harapan nasabah.

Terdapat 8 suplemen pelayanan yang dijelaskan sebagai berikut:<sup>36</sup>

- a. Informasi, yaitu proses suatu pelayanan yang berkualitas dimulai dari produk dan jasa yang diperlukan oleh pelanggan.
- b. Konsultasi, setelah memperoleh informasi yang diinginkan, pelanggan memerlukan konsultasi baik menyangkut masalah teknis, administrasi, biaya. Untuk itu, suatu organisasi harus, menyiapkan sarannya menyangkut materi konsultasi, karyawan/petugas melayani, dan waktu konsultasi secara cumacuma.

---

<sup>35</sup> T. Mansyur, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Public pada Bagian Bina SosialSetdoko Lhokseumawe*, (Universitas Syiah Kuala: Tesis, 2008), hlm. 27.

<sup>36</sup> Ibid., hlm. 29.

- c. Penilaian, penilaian pelanggan pada titik ini adalah ditekan pada kualitas pelayanan yang mengacu pada kemudahan pengisian aplikasi maupun administrasi yang tidak terbelat belit, fleksibel, biaya murah dan syarat-syarat ringan.
- d. Keramahan, pelanggan yang berurusan secara langsung akan memberikan penilaian kepada sikap ramah dan sopan dari karyawan, ruang tunggu yang nyaman dan fasilitas lain yang memadai.
- e. Pengambilan, variasi latar belakang yang berbeda-beda akan menuntut pelayanan yang berbeda-beda pula.
- f. Pengecualian, beberapa pelanggan kadang-kadang menginginkan kualitas pelayanan.
- g. Penagihan, titik rawan berada pada administrasi pembayaran. Artinya, pelayanan harus memperhatikan hal-hal yang berkaitan administrasi pembayaran, baik menyangkut daftar isian formulir transaksi, mekanisme pembayaran hingga keakuratan perhitungan tagihan.
- h. Pembayaran, pada ujung pelayanan harus disediakan fasilitas pembayaran berdasarkan pada keinginan pelanggan, seperti transfer bank, credit card, debit langsung pada rekening pelanggan.

#### **2.1.4.3 Dasar–Dasar Etika dalam Pelayanan**

Semua pihak mulai dari direksi sampai dengan karyawan harus bisa memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas, maka karyawan bank syariah harus memiliki pengetahuan tentang perbankan dan harus memiliki standar etika yang baik. Untuk itu, ada dasar-dasar dalam etika perbankan yang harus dijalankan oleh setiap karyawan bank syariah, yaitu sebagai berikut:

- a. Transaksi harus dilayani dengan cepat, cermat, tepat dan akurat. Cepat maksudnya adalah waktu pelayanan yang tidak terlalu lama, dan tidak membiarkan nasabah terlalu lama mengantri untuk dilayani. Cermat artinya pelayanan yang diberikan harus teliti dan tidak boleh ada yang tidak sesuai dengan standar



- pelayanan. Tepat artinya pelayanan diberikan sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh nasabah.
- b. Karyawan harus selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah.
  - c. Karyawan bank syariah juga wajib menguasai sistem dan prosedur pelayanan.
  - d. Jika ada nasabah yang mengadakan keluhan, maka karyawan bank syariah harus tanggap untuk menyelesaikan masalah nasabah.
  - e. Menciptakan hubungan yang baik antara pimpinan dan karyawan bank syariah serta dengan nasabah.
  - f. Diharapkan karyawan bank syariah harus berlaku sopan, ramah dan selalu sigap membantu nasabah.
  - g. Harus menjaga perasaan agar nasabah merasa tenang, aman dan nyaman ketika bertransaksi di bank syariah agar bank syariah dapat memperoleh kepercayaan nasabah.
  - h. Karyawan bank syariah harus selalu menunjukkan sikap yang menyenangkan kepada nasabah.
  - i. Penataan ruangan, peralatan serta lingkungan kantor yang memenuhi standar.

#### **2.1.4.4 Dimensi Kualitas Pelayanan**

Pada dasarnya sebuah pelayanan terhadap pelanggan tergantung dari latar belakang karyawan itu sendiri maka supaya pelayanan menjadi sebuah berkualitas dan memiliki keseragaman, kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar yang diinginkan perusahaan. Tanpa standar tertentu, maka akan sulit untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada pelanggan karena melalui standar akan menjadi tolok ukur bagi perusahaan dan pelanggan memilih penyedia jasa berdasarkan hal tersebut dan setelah menerima jasa itu, tentu mereka akan membandingkan jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan.

Goetsh dan Davis menjelaskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, layanan, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani. Apabila jasa yang diterima sesuai harapan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan sebaliknya jika jasa diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik dan tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan nasabah secara konsisten.

Pelayanan adalah suatu hal yang sangat penting karena dengan pelayanan yang baik akan menciptakan simpati dari masyarakat maupun dari bank-bank saingan. Jika masyarakat simpati akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran bank akan lebih lancar. Bahkan menarik nasabah agar tetap loyal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan jasa berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan itu sendiri. Hal ini berarti citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan.<sup>37</sup> Kualitas pelayanan menurut Rusydi (2017: 39) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya.

Dalam islam mengajarkan apabila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang atau pelayanan jasa, hendaknya memberikan yang berkualitas bagi orang lain. Seperti yang dijelaskan di Al-Qur'an Surat Al-Baqarah ayat 267 yang artinya:

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya

---

<sup>37</sup> Bilson Simamora, *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001), hlm.180.

melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. dan Ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”

Secara umum para peneliti menggunakan acuan 5 dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithnaml dan Berry. Namun dimensi kualitas layanan tersebut bersifat general, sehingga jika diterapkan pada perusahaan yang memiliki karakteristik spesifik memerlukan modifikasi seperti perusahaan perbankan islam (syariah). Berdasarkan hal tersebut, Othman dan Owen menyodorkan dimensi CARTER untuk mengukur kualitas layanan perbankan islam yang dikembangkan dari konsep SERVQUAL, dengan tambahan dimensi compliance. Sedangkan dimensi yang lain sama dengan dimensi dalam SERVQUAL. CARTER terdiri dari 6 dimensi kualitas layanan. Kata CARTER merupakan singkatan dari Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, Responsiveness.<sup>38</sup>

## **2.1.5 Kepercayaan Nasabah**

### **2.1.5.1 Definisi Kepercayaan Nasabah**

Rotter, sebagaimana dikutip oleh Donni Juni Priansa, menyatakan bahwa “kepercayaan adalah sebuah harapan yang dipegang oleh seorang individu atau sebuah kelompok ketika perkataan, janji, pernyataan lisan atau tulisan dari seorang individu atau kelompok lainnya dapat diwujudkan. Rotter menguji kepercayaan secara umum pada individu-individu terhadap yang lainnya untuk menentukan karakteristik dari kepercayaan seseorang menggunakan dua pendekatan yaitu demografi (posisi di keluarga, status sosio ekonomi, agama, dsb.) dan sosio metrik (ketergantungan pada yang lainnya, sifat mudah tertipu, humor, popularitas, dsb.).<sup>39</sup>

---

<sup>38</sup> Nursya'bani Purnama, *Manajemen Kualitas Perspektif Global*, (Yogyakarta: EKONISIA, 2006), hlm.22-23.

<sup>39</sup> Doni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm.115.

Kepercayaan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi sebuah komitmen atau janji, dan komitmen hanya dapat direalisasikan jika suatu saat berarti. Morgan dan Hunt dalam Dharmmesta berpendapat bahwa ketika satu pihak mempunyai keyakinan (confidence) bahwa pihak lain yang terlibat dalam pertukaran mempunyai reliabilitas dan integritas, maka dapat dikatakan ada trust.<sup>40</sup>

Kepercayaan nasabah dapat dipahami sebagai kesediaan satu pihak untuk menerima resiko dari tindakan pihak lain berdasarkan harapan bahwa pihak lain akan melakukan tindakan penting untuk pihak yang mempercayainya, terlepas dari kemampuan untuk mengawasi dan mengendalikan tindakan pihak dipercaya. Kepercayaan merupakan penilaian hubungan seseorang dengan orang lain yang akan melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam sebuah lingkungan yang penuh ketidakpastian.<sup>41</sup>

Kepercayaan nasabah adalah pengetahuan nasabah mengenai objek, atributnya, dan manfaatnya. Berdasarkan konsep tersebut, maka pengetahuan nasabah sangat terkait dengan pembahasan sikap karena pengetahuan nasabah adalah kepercayaan nasabah. Kepercayaan nasabah atau pengetahuan nasabah menyangkut kepercayaan bahwa suatu produk memiliki berbagai atribut, dan manfaat dari berbagai atribut tersebut.<sup>42</sup>

Kepercayaan nasabah adalah sejumlah keyakinan spesifik terhadap kejujuran pihak yang dipercaya dan kemampuan menepati janji (integrity), perhatian dan motivasi yang dipercaya untuk bertindak sesuai dengan kepentingan yang mempercayai mereka (benevolence), kemampuan pihak yang dipercaya untuk

---

<sup>40</sup> Darsono, L.I. dan Dharmmesta, B.S., “Kontribusi Involvement dan Thrust in Brand dalam Membangun Loyalitas Pelanggan”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, No 3, Vol 20, 2005), hlm. 27.

<sup>41</sup> Ibid., hlm. 116.

<sup>42</sup> Ujang Sumarwan, *Prilaku Konsumen: Teori Penerapannya dalam Pemasaran*, (Bogor: Graha Indonesia, 2011), hlm. 165-166.

melaksanakan kebutuhan yang mempercayai (competency) dan konsistensi perilaku pihak yang dipercaya (predictability).<sup>43</sup>

Kepercayaan akan meningkat bila informasi yang diterima dinilai akurat, relevan, dan lengkap, Tingkat kepercayaan juga dipengaruhi oleh pengalaman di masa lalu, pengalaman positif yang konsisten di masa lalu dengan suatu pihak akan meningkatkan rasa saling percaya sehingga akan menumbuhkan harapan akan hubungan yang baik di masa yang akan datang, Menurut Soetomo ada lima tindakan yang menunjukkan suatu kepercayaan adalah menjaga hubungan, menerima pengaruh, terbuka dalam komunikasi, mengurangi pengawasan, dan kesabaran akan faham. Dwyer dan Oh dalam Gassenheimer dan Chris Manolis menyatakan bahwa mempercayai adalah keinginan untuk mencapai tujuan yang berlangsung dalam jangka panjang. Kegagalan terbesar dalam membina hubungan antara penjual dan konsumen adalah kurangnya kepercayaan, kepercayaan sendiri di bagi pada dua bahasan:<sup>44</sup>

- a. Trust in partner's honesty (Kepercayaan terhadap kejujuran mitra/perusahaan).
- b. Trust in partner's benevolence (Kepercayaan terhadap niat baik perusahaan).

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa kepercayaan nasabah adalah suatu keyakinan dari seorang nasabah bahwa orang yang dipercayainya/bank yang dipercayai tersebut akan memenuhi segala kewajibannya secara baik sesuai yang diharapkan.

---

<sup>43</sup> Nurul Fitria Handoko, *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Komitmen dan dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Produk Tabungan Bank BNI di Surabaya*, (Jakarta: Universitas Indonesia, Tesis), hlm. 72.

<sup>44</sup> Gassenheimer, J.B. and Manolis, Chris, *The Influence of Product Customization and Supplier Selection on Future Intention: The Mediating Effects Of Salesperson And Organizational Trust*, (Journal Of managerial Issues XIII, No.4, 2001), hlm. 418-435.

### 2.1.5.2 Karakteristik Kepercayaan Nasabah

Kepercayaan nasabah dibangun atas sejumlah karakteristik. Berbagai karakteristik yang berkenaan dengan kepercayaan nasabah adalah:<sup>45</sup>

- a. Menjaga hubungan  
Nasabah yang percaya akan senantiasa menjaga hubungan yang baik antara dirinya dengan perusahaan karena ia menyadari bahwa hubungan yang baik akan memberikan dampak yang menguntungkan bagi dirinya, baik saat ini maupun di masa yang akan datang.
- b. Menerima pengaruh  
Nasabah yang memiliki kepercayaan yang tinggi akan mudah untuk dipengaruhi sehingga biaya perusahaan / pemasar untuk program pemasaran menjadi semakin murah.
- c. Terbuka dalam komunikasi  
Nasabah yang memiliki kepercayaan tinggi terhadap perusahaan akan memberikan informasi yang konstruktif bagi perusahaan sehingga arus informasi menjadi tidak tersandung yang memudahkan perusahaan / pemasar untuk bertindak dengan cepat.
- d. Mengurangi pengawasan  
Nasabah yang percaya biasanya jarang mengkritik sehingga ia mengurangi fungsi pengawasannya terhadap perusahaan / pemasar.
- e. Kesabaran nasabah yang percaya akan memiliki kesabaran yang berlebih dibandingkan dengan nasabah biasa.
- f. Memberikan pembelaan  
Nasabah yang percaya akan memberikan pembelaan kepada perusahaan/pemasar ketika produk yang dikonsumsinya dikritik oleh kompetitor atau bahkan pengguna lainnya yang tidak suka.
- g. Memberi informasi yang positif  
Nasabah yang percaya akan selalu memberikan informasi yang positif dan membangun bagi perusahaan.

---

<sup>45</sup> Ibid., hlm.118-119

h. Menerima risiko

Nasabah yang percaya akan menerima risiko apapun ketika ia memutuskan untuk menggunakan produk yang dihasilkan oleh perusahaan sehingga ia tidak akan mudah dan mengkritik ketika mengkonsumsi produk.

i. Kenyamanan

Nasabah yang percaya akan melakukan pembelian secara berulang-ulang karena ia percaya bahwa perusahaan memberikannya kenyamanan untuk mengkonsumsi produk dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

j. Kepuasan

Nasabah yang percaya akan mudah untuk diberikan kepuasan daripada konsumen yang tidak percaya. Dengan demikian, maka kepuasan nasabah dapat diwujudkan oleh perusahaan dengan lebih mudah.

### 2.1.5.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepercayaan Nasabah

Kepercayaan sangat bermanfaat dan penting untuk membangun relationship, walaupun menjadi pihak yang dipercaya tidaklah mudah dan memerlukan usaha bersama. Faktor-faktor berikut memberikan kontribusi bagi terbentuknya menurut Peppers dan Rogers, sebagaimana dikutip oleh Donni Juni Priansa adalah sebagai berikut:<sup>46</sup>

a. Berbagi Nilai (Shared Value)

Nilai-nilai merupakan hal yang mendasar bagi terbentuknya kepercayaan. Pihak-pihak dalam relationship yang memiliki perilaku, tuuan dan kebiakan yang sama akan mempengaruhi kemampuan mengembangkan kepercayaan. Pihak-pihak yang terlibat sulit untuk saling percaya apabila ide masing-masing pihak tidak konsisten.

---

<sup>46</sup> Ibid., hlm. 120.

- b. Ketergantungan (Interdependence)  
Ketergantungan pada pihak lain mengimplikasikan kerentanan. Untuk mengurangi risiko, pihak yang tidak percaya akan membina relationship dengan pihak yang dapat dipercaya.
- c. Kualitas Komunikasi (Quality of Communication)  
Komunikasi yang terbuka dan teratur, apakah formal atau informal, dapat meluruskan harapan, memecahkan persoalan, dan meredakan ketidakpastian dalam pertukaran. Komunikasi yang dilakukan untuk menghasilkan kepercayaan harus dilakukan secara teratur dan berkualitas tinggi, atau dengan kata lain, harus relevan, tepat waktu, dan reliable. Komunikasi masa lalu yang positif akan menimbulkan kepercayaan, dan pada gilirannya akan menjadi komunikasi yang lebih baik.

Menurut Hoffman dan Bateson dalam Sherren dan Hartiwi menyatakan beberapa strategi dalam membangun kepercayaan pelanggan, yakni:<sup>47</sup>

- a. Perlindungan informasi yang rahasia.
- b. Menahan diri untuk tidak membuat komentar yang meremehkan tentang pelanggan dan pesaing lainnya
- c. Memberikan informasi kepada pelanggan yang sebenarnya, walaupun itu sangat menyakitkan.
- d. Menyediakan pelanggan dengan informasi yang penuh baik secara pro dan kontra.
- e. Menjadi perusahaan yang bisa diandalkan, sopan dan penuh perhatian kepada pelanggan.
- f. Aktif dan terlibat dalam urusan masyarakat

#### **2.1.5.4 Kepercayaan dalam perpektif Islam**

Imam Al-Qusairi mengatakan bahwa kata shadiq ‘orang yang jujur’ berasal dari kata shidq ‘kejujuran’. Kata shiddiq adalah bentuk

---

<sup>47</sup> Sherren dan Hartiwi Prabowo, *Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Pelanggan dan Dampaknya Pada Retensi Pelanggan JNE Pangkalpinang*. (Jakarta: Binus, tesis, 2012), hlm. 45.



penekanan (mubalaghah) dari shadiq dan berarti orang yang mendominasi kejujuran. Dengan demikian, di dalam jiwa seseorang yang jujur itu terdapat komponen nilai ruhani yang memantulkan berbagai sikap yang berpihak kepada kebenaran dan sikap moral yang terpuji.<sup>48</sup>

Perilaku yang jujur adalah perilaku yang diikuti oleh sikap tanggung jawab atas apa yang diperbuatnya tersebut atau integritas. Kejujuran dan integritas bagaikan dua sisi mata uang. Seseorang tidak cukup hanya memiliki keikhlasan dan kejujuran, tetapi dibutuhkan juga nilai pendorong lainnya, yaitu integritas. Akibatnya, mereka siap menghadapi risiko dan seluruh akibatnya dia hadapi dengan gagah berani, kebanggaan, dan penuh suka cita, dan tidak pernah terpikirkan untuk melemparkan tanggung jawabnya kepada orang lain.<sup>49</sup>

Jujur dan terpercaya (amanah) adalah akhlak yang harus ada dalam bisnis. Amanah artinya dapat “dipercaya, bertanggung jawab, dan kredibel”. Konsekuensi amanah adalah mengembalikan setiap hak kepada pemiliknya. Sedikit atau banyak, tidak mengambil lebih banyak daripada yang ia miliki, dan tidak mengurangi hak orang lain, baik itu berupa hasil penjualan, fee, jasa atau upah buruh.<sup>50</sup> Dalam Islam, hubungan antara kejujuran dan keberhasilan kegiatan ekonomi menunjukkan hal yang positif. Setiap bisnis yang didasarkan pada kejujuran akan mendapatkan kepercayaan pihak lain. Kepercayaan ini akan menambah nilai transaksi kegiatan bisnis dan pada akhirnya meningkatkan keuntungan.

Dalam kepercayaan terdapat dimensi reliable. Dimensi reliable (kehandalan) yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan

---

<sup>48</sup> Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islami*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), hlm. 80.

<sup>49</sup> Ibid., hlm. 80.

<sup>50</sup> Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 69.

keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa. Dalam konteks ini, Allah juga menghendaki setiap umatNya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan.<sup>51</sup>

Sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 91 sebagai berikut:

Artinya: "dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksi mu (terhadap sumpah-sumpah mu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat. (Q.S. An-Nahl: 91)

### **2.1.6 Kepuasan Nasabah**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Kepuasan nasabah telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis. Kepuasan nasabah berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas nasabah, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan dan meningkatnya efisiensi dan produktivitas karyawan. Sementara itu munculnya ketidakpuasan nasabah (customer dissatisfaction), meliputi: (1) complaint (2) retur atau pengembalian produk (3) biaya garansi (4) product recall (penarikan kembali produk dari pasar) (5) defections (konsumen yang beralih ke pesaing).

Kepuasan pelanggan merupakan orientasi pemasaran yang semakin penting untuk dilaksanakan. Pengertian kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan setelah

---

<sup>51</sup> Kwat Ismanto, *Manajemen Syari'ah: Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hlm. 35.

membandingkan dengan harapannya. Sedangkan kepuasan pelanggan menurut Kotler adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan.<sup>52</sup>

Kepuasan nasabah merupakan hal yang penting bagi penyelenggara jasa, karena nasabah akan menyebarkan rasa puasnya ke calon nasabah, sehingga akan menaikkan reputasi si pemberi jasa. Kepuasan disebabkan karena adanya interaksi antara harapan dan kenyataan. Sebaliknya apa yang diterima nasabah seperti yang diharapkan adalah faktor yang menentukan kepuasan. Jadi harapan nasabah dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabat, serta janji dan informasi pemasar dan pesaing. Nasabah yang puas akan setia lebih lama tanpa memikirkan harga dan memberikan komentar yang baik tentang perusahaan.<sup>53</sup>

Dari pendapat diatas, dapat disimpulkan kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut kemulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.

Pada umumnya untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dapat dilaksanakan dengan cara:

---

<sup>52</sup> Irawan Handi, *10 Prinsip Kepuasan Nasabah*, Cet. V, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004), hlm. 16.

<sup>53</sup> *Ibid.*, hlm. 18.

- a. *Complain and Suggestion System* (sistem keluhan dan saran) yang merupakan suatu saluran khusus yang dapat dipergunakan untuk menampung keluhan atau saran-saran dari konsumen.
- b. *Customer Satisfation Survey* (Survey kepuasan konsumen), adalah cara lain untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen dengan melakukan survey langsung kepada nasabah secara berkala.
- c. *Ghost Shopping* (pembeli bayangan) adalah perusahaan yang memperkerjakan beberapa pegawai untuk bertindak seolah-olah pembeli potensial untuk memberikan laporan tentang kekuatan atau kelemahan atas pembelian produk atau penggunaan jasa perusahaan dan produk pesaingnya berdasarkan pengalaman yang dialami pada saat membeli produk dan menggunakan jasa perusahaan.
- d. *Lost Customer Analysis* (Analisis pelanggan yang hilang), perusahaan berusaha untuk menghubungi para pelanggan yang berhenti atau tidak lagi mempergunakan produk/jasa perusahaan dan berpindah pada perusahaan lain. Jika hasil analisis ini ternyata pelanggan yang hilang dan jumlahnya meningkat, maka ini menunjukkan bahwa perusahaan tidak dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggannya.

Dengan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, perusahaan dapat melakukan antisipasi terhadap kriteria dari suatu produk. Berawal dari pengalaman, cerita atau informasi dari teman/relasi atau pihak-pihak lain dan janji yang diberikan oleh marketer terhadap suatu produk, akan membentuk suatu ekspektasi (harapan) bagi konsumen. Harapan dari konsumen dibandingkan dengan kinerja suatu produk akan membentuk dua kondisi, yaitu kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) atau ketidakpuasan pelanggan (*customer dissatisfaction*). Proses pembentukan kepuasan pelanggan dimulai dari pengalaman masa lalu, informasi-informasi dari kerabat atau relasi dan informasi yang disampaikan oleh perusahaan. Dalam

menentukan tingkat kepuasan pelanggan terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan adalah:<sup>54</sup>

- a. Kualitas produk pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan terutama untuk industri jasa. Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosional pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan merek tertentu cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau self-esteem yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.
- d. Kepercayaan produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan kepercayaan yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
- e. Biaya pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

### 2.1.7 Model CARTER

Model CARTER merupakan salah satu model yang dikembangkan oleh Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen pada tahun 2001 untuk mendefinisikan dan mengukur layanan kualitas perbankan Islam dan berguna sebagai alat penilaian kualitas. Model ini dibentuk karena model SERVQUAL kurang cocok diterapkan pada perbankan syariah. Hal ini disebabkan terdapat unsur sharia compliance yang harus diimbangi oleh perbankan syariah dalam menjalankan operasionalnya. Model SERVQUAL hanya menggunakan lima dimensi dalam pengukuran kualitas jasa, yaitu assurance, reliability, tangible, empathy, dan responsiveness.

---

<sup>54</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. (Jakarta: Salemba Empat. 2001, hlm. 67.

Sementara model CARTER dalam pengukuran kualitas layanan menggunakan enam dimensi, yaitu dengan menambahkan unsur kepatuhan syariah (sharia compliance) sehingga model ini terdiri dari sharia compliance, sharia assurance, sharia reliability, sharia tangible, sharia empathy, dan sharia responsiveness.<sup>55</sup>

### **2.1.7.1 Sharia Compliance (kepatuhan syariah)**

Sharia compliance (kepatuhan syariah) adalah kemampuan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi dan perbankan Islam. Dimensi sharia compliance menunjukkan kemampuan bank syariah dalam memenuhi prinsip-prinsip Syariah yang berlaku dalam menjalankan seluruh operasionalnya. Hal ini dapat dilihat dengan tidak adanya pembayaran bunga (riba) baik dalam produk tabungan maupun pembiayaan. Kemudian tidak melakukan investasi pada kegiatan yang diharamkan dalam Islam seperti usaha perdagangan minuman keras, judi, dan prostitusi. Selain itu dimensi ini menuntut bank syariah hanya melakukan kegiatan yang halal atau diperbolehkan dalam Islam.

### **2.1.7.2 Sharia Assurance (Jaminan syariah)**

Definisi *assurance* adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan, serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Dengan adanya pengetahuan dan kesopanan para karyawan akan menimbulkan etika komunikasi yang baik sebagaimana diharapkan perusahaan, sehingga ketika dalam menawarkan produk mereka tidak melakukan manipulasi dan tidak berbicara bohong sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan dari nasabah.<sup>56</sup>

---

<sup>55</sup> Othman, A. & L. Owen. *Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banks: A Case Study in Kuwait Finance House*, (International Journal of Islamic Financial Services, Vol. 3. No. 1, 2001), hlm. 51-60.

<sup>56</sup> Ibid., hlm. 53.

Peningkatan kepercayaan nasabah kepada bank syariah akan memudahkan karyawannya dalam menginformasikan produk-produk atau jasa-jasanya kepada nasabah. Pada akhirnya nasabah juga akan membandingkan informasi yang ia dapat dengan pengalamannya setelah menggunakan jasa bank tersebut.

Hal tersebut dijelaskan dalam Al-Qur'an Surat Al-Imran ayat 159 yang artinya:

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. (QS. Al-Imran 159)”

### **2.1.7.3 Reliability (keandalan)**

*Reliability* (keandalan) merupakan kemampuan untuk memberikan jasa atau pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya, sehingga nasabah akan memberikan kesan bahwa kinerja dari bank tersebut terjamin dan amanah, tepat, serta memberikan kemudahan bagi nasabahnya. Kinerja bank syariah pada dasarnya harus sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabahnya seperti dengan ketepatan waktu, memberikan pelayanan yang sama bagi setiap nasabah, selalu amanah dan terjamin, serta sikap yang simpatik dan akurasi yang tinggi.

Keandalan pada dasarnya merupakan inti dari suatu kualitas jasa, karena nasabah akan melakukan penilaian dari pengalaman mereka dalam menggunakan jasa bank syariah. Oleh karena itu, bank syariah harus mampu dalam menyediakan jasa yang telah dipublikasikannya secara andal dan akurat.

Hal tersebut dijelaskan Al-Qur'an Surat An-Nahl ayat 91 sebagai berikut:

Artinya: “Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpahmu itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu Telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat”. (Qs. An-Nahl: 91)

#### **2.1.7.4 Tangibles (Bukti fisik)**

*Tangibles* (bukti fisik) adalah penampilan fisik, peralatan, personel dan materi komunikasi serta dapat juga berkenaan dengan kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Bukti fisik merupakan tampilan fisik dari bank syariah yang akan menunjukkan identitasnya sekaligus sebagai pendorong awal dalam menciptakan persepsi nasabah terhadap bank tersebut.<sup>57</sup>

Kemampuan sarana dan prasarana serta penampilan merupakan bukti fisik bank syariah yang dapat diandalkan sebagai pelayanan baik yang diberikan kepada nasabahnya, seperti dengan kelengkapan fasilitas fisik (gedung, teknologi, dan lain-lain). Bukti fisik lainnya juga harus ditunjukkan oleh penampilan dari para karyawannya dalam hal berbusana sesuai syar'i, ini juga merupakan bagian yang penting menurut Islam.

Pada dasarnya profesionalitas dari bank syariah dapat dilihat dengan tampilan bukti fisik yang dimiliki, karena hal ini memiliki konsekuensi bagi bank syariah yang akan dianggap belum profesionalitas ketika belum mampu menampilkan bukti fisik dalam penyampaian jasanya kepada nasabah. Oleh sebab itu, bank syariah harus mengkreasi bentuk fisik yang dimiliki dalam menunjang operasionalnya sehingga para nasabah akan merasa nyaman dan percaya dengan bank tersebut. Hal lainnya yang juga dapat menunjang operasional bank syariah adalah fasilitas yang dimilikinya seperti ketersediaan ATM, fasilitas ruang tunggu yang nyaman, jaringan internet yang mendukung, gedung yang nyaman dan bersih, dan lainnya akan memudahkan dalam bertransaksi untuk nasabahnya.

Dalam Islam pelayanan yang berupa bangunan hendaknya sederhana tidak menampilkan sesuatu yang megah. Hal ini dijelaskan di Al-Qur'an Surat At-Takatsur ayat 1-8:

---

<sup>57</sup>Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. (Jakarta: Salemba Empat. 2001, hlm. 36.



Artinya: Bermegah-megahan telah melalaikan kamu. Sampai kamu masuk ke dalam kubur. Janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu). Dan janganlah begitu, kelak kamu akan Mengetahui. Janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin. (QS. At-Takasur: 1-5)22 5

#### **2.1.7.5 Empathy (Empati)**

*Empathy* adalah kesediaan untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan. Selain itu, empati adalah pemberian perhatian yang tulus dan bersifat pribadi, termasuk berupaya memahami keinginan konsumen adalah termasuk dalam *empathy*. Bank syariah diharapkan memiliki pengertian serta pengetahuan yang tinggi tentang nasabahnya, memahami kebutuhan nasabah dengan spesifik, dan memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi nasabahnya.<sup>58</sup>

Bank syariah dalam menjalankan operasionalnya harus memberikan perhatian yang khusus disertai dengan sikap komunikatif dan kepehaman terhadap kebutuhan nasabahnya. Hal ini merupakan salah satu wujud kepatuhan bank syariah terhadap perintah Allah dalam menyediakan jasa agar selalu peduli dengan kondisi dan kebutuhan nasabahnya.

#### **2.1.7.6 Responsiveness (Ketanggapan)**

*Responsiveness* (daya tanggap) adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat ditambahkan dengan pemberian informasi yang jelas. Dalam prinsip Islam mengajarkan bahwa bank syariah dalam memberikan pelayanan yang baik harus memiliki komitmen yang tinggi, sehingga ketika tidak dapat ditepati maka berisiko akan ditinggalkan oleh nasabahnya.<sup>59</sup> Dimensi sharia *responsiveness* yang paling penting adalah dengan kemampuan yang dimiliki oleh bank syariah dalam

---

<sup>58</sup>Ibid., hlm. 53.

<sup>59</sup>Ibid., hlm. 54.

membantu nasabahnya dengan tanggap dan tepat. Hal ini dapat dilihat ketika bank syariah mampu menyelesaikan keluhan-keluhan nasabahnya dengan tanggap dan tepat akan berpengaruh kepada kepuasan nasabahnya tersebut.

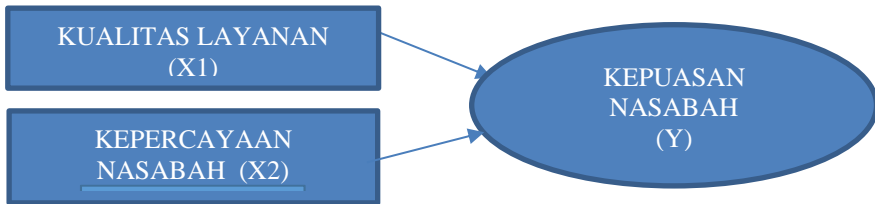
Pada dasarnya daya tanggap merupakan salah satu bagian dari profesionalitas, sehingga bank syariah yang profesionalitas akan memiliki komitmen yang tinggi untuk terus memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya, memperhatikan harapan serta masukan dan senantiasa merespon dengan cepat dan tepat, sehingga hal itu akan menciptakan kepuasan bagi para nasabahnya. Islam menganjurkan untuk bersikap profesional yaitu dapat bekerja dengan cepat dan tanggap sehingga tidak menyia-nyiakan amanat yang menjadi tanggung jawabnya. Sebagaimana hadits Rasulullah SAW:

“Jika amanah telah disia-siakan, maka tunggulah hari Kiamat,’ dia (Abu Hurairah) bertanya, ‘Wahai Rasulullah, bagaimanakah menyia-nyiakan amanah itu?’ Beliau menjawab, ‘Jika satu urusan diserahkan kepada bukan ahlinya, maka tunggulah hari Kiamat!’”.

## **2.2 Kerangka Berpikir**

Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan Bank Syariahdi Aceh terhadap kepuasan nasabah pasca penerapan Qanun LKS, berdasarkan penilaian nasabah terhadap kualitas layanan dan tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank syariah dalam upaya mewujudkan tujuan Qanun LKS dilihat dari aspek sharia compliance, sharia assurance, sharia reliability, sharia tangible, sharia empathy, dan sharia responsiveness.

Adapun kerangka pemikiran dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Keterangan:

- a. Variabel terikat atau tak bebas (dependent variable) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lainnya. Variabel terikat atau tak bebas ini dinotasikan dengan lambang huruf Y. Variabel terikat menjadi persoalan pokok bagi peneliti untuk melakukan penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah respon nasabah dalam bentuk ungkapan kepuasan.
- b. Variabel bebas (independent variable) adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat (dependent variable). Variabel bebas juga diartikan sebagai variabel yang menjadi sebab dan mempunyai kemungkinan berdampak terhadap variabel lain atau variabel terikat, variabel bebas dinotasikan dengan lambang huruf X. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X1) dan kepercayaan nasabah (X2).

### 2.3 Hipotesis

Hipotesis didefinisikan sebagai jawaban sementara yang kebenarannya masih harus diuji, atau rangkuman kesimpulan teoritis yang diperoleh dari tinjauan pustaka Hipotesis merupakan jawaban sementara atas pertanyaan dari suatu latar belakang, perumusan masalah, dan tujuan penelitian, pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linier antar variabel dependent dan independent. Hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Ha<sub>1</sub> : Kualitas pelayanan Bank Syariah di Aceh berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pasca penerapan Qanun No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah
- Ha<sub>2</sub> : Kepercayaan nasabah terhadap Bank Syariah di Aceh berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pasca penerapan Qanun No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syaria
- Ha<sub>3</sub> : Kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah kepada Bank Syariah di Aceh secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pasca penerapan Qanun No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah.



## BAB III

### PROSEDUR PENELITIAN

#### 3.1 Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan menganalisis data-data yang berupa angka. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil wawancara atau pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.<sup>60</sup> Data sekunder merupakan data yang didapat dari catatan, buku, dan majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah dan lain sebagainya.<sup>61</sup> Jenis data dan variabel merupakan alat untuk menjelaskan hubungan antara dua variabel atau lebih (*korelasi*) atau bersifat *explanatory research* yang bertujuan untuk menganalisis hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya.<sup>62</sup>

Secara umum, pendekatan kuantitatif lebih fokus pada tujuan untuk generalisasi, dengan melakukan pengujian statistik dan steril dari pengaruh subjektif peneliti. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang bertujuan untuk menjelaskan serta meringkaskan berbagai kondisi, situasi, atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian berdasarkan apa yang terjadi.

---

<sup>60</sup> Husen Umar, *Metode Penelitian Skripsi Dan Tesis Bisnis Edisi kedua*. Cet. 2, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), hlm 42.

<sup>61</sup> V. Wiratna Sujarweni, *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*, (Jakarta : PT. Pustaka Baru, 2019), hlm. 89

<sup>62</sup> Husein Umar, *Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*, (Jakarta, PT Pustaka Gramedia, 1999), hlm. 23

## 3.2 Populasi dan Sampel

### 3.2.1 Populasi

Populasi merupakan jumlah keseluruhan elemen yang akan diteliti. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi Mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian, atau hal minat yang ingin peneliti investigasi.<sup>63</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah di Aceh, dimana posisi 31 Desember 2021 mencapai 5.077.262 NoA (rekening).

### 3.2.2 Sampel

Pengambilan sampel adalah proses memilih sejumlah elemen secukupnya dari populasi, sehingga penelitian terhadap sampel dan pemahaman tentang sifat atau karakteristiknya akan membuat kita mengeneralisasikan sifat atau karakteristik tersebut pada elemen populasi.<sup>64</sup> Penelitian ini tidak menggunakan keseluruhan anggota populasi, karena untuk mengeneralisasikannya cukup diwakili oleh sebagian anggota populasi yang disebut sampel. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif atau mewakili.<sup>65</sup>

Penelitian ini adalah pengambilan sampel bertujuan (*Purposive Sampling*). *Purposive Sampling* dilakukan dengan mengambil sampel dari populasi berdasarkan suatu kriteria tertentu.<sup>66</sup> Dalam penelitian ini untuk mendapatkan jumlah sampel yang dapat mewakili populasi, peneliti menggunakan rumus slovin

---

<sup>63</sup> Uma Sekaran. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hlm. 27

<sup>64</sup> Uma Sekaran. *Metodologi Penelitian Untuk...*, hlm. 56

<sup>65</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Jakarta: Penerbit Alfabeta, 2019), hlm. 68

<sup>66</sup> H. M Jogiyanto. *Sistem Informasi Keperilakuan*, (Andi Offset Yogyakarta, 2007), hlm. 35

(Muhammad, 2008:180). Rumus Slovin adalah sebuah rumus atau formula untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. Rumus ini pertama kali diperkenalkan oleh Slovin pada tahun 1960. Rumus slovin ini biasa digunakan dalam penelitian survey dimana biasanya jumlah sampel besar sekali, sehingga diperlukan sebuah formula untuk mendapatkan sampel yang sedikit tetapi dapat mewakili keseluruhan populasi.

Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)} = \frac{5.077.262}{1 + (5.077.262 \times 0,1^2)} = 99,99 = 100$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir yaitu 10% (0,1).

### 3.3 Instrumen Penelitian

#### 3.3.1 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala likert, yaitu skala yang menunjukkan tingkat persetujuan dari responden. Skala likert ini digunakan untuk mengukur respons subyek ke dalam 5 poin skala dengan interval yang sama.<sup>67</sup> Dengan demikian tipe data yang digunakan adalah tipe interval. Sekaran mengatakan skala likert didesain untuk menelaah seberapa kuat subjek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan pada skala 5 titik dengan susunan sebagai berikut:

---

<sup>67</sup> H. M Jogiyanto. *Sistem Informasi Keperilakuan...* hlm. 54

**Tabel 3. 1**  
**Skala Likert Untuk Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan**

<b>Keterangan (Pilihan)</b>	<b>Skor</b>
1. Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2. Tidak Setuju (TS)	2
3. Kurang Setuju (KS)	3
4. Setuju (S)	4
5. Sangat Setuju (ST)	5

**Tabel 3. 2**  
**Skala Likert Untuk Tingkat Kepuasan**

<b>Keterangan (Pilihan)</b>	<b>Skor</b>
1. Sangat Tidak Puas (STP)	1
2. Tidak Puas (TP)	2
3. Netral (N)	3
4. Puas (P)	4
5. Sangat Puas (SP)	5

Respon terhadap sejumlah item yang berkaitan dengan konsep atau variabel tertentu yang kemudian disajikan kepada tiap responden.<sup>68</sup>

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam memperoleh data dan informasi yang sesuai dengan penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner (angket) yang diberikan secara pribadi kepada responden guna sebagai alat untuk mengumpulkan data dan informasi yang terkait. Kuesioner (*Questionnaires*) adalah daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya yang akan dijawab oleh responden, biasanya dalam alternatif yang didefinisikan dengan jelas. Kuesioner merupakan suatu mekanisme pengumpulan data yang

<sup>68</sup> Uma Sekaran. *Metodologi Penelitian Untuk...*, hlm. 67



efisien jika peneliti mengetahui dengan tepat apa yang diperlukan dan bagaimana mengukur variabel penelitian.<sup>69</sup>

Kuesioner yang akan digunakan adalah kuesioner yang diberikan secara langsung oleh peneliti dan di dalamnya telah terdapat beberapa alternatif jawaban, sehingga memudahkan para responden untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dari kuesioner ini. Alasan peneliti memilih kuesioner dalam penelitian ini antara lain:

- a. Dapat mengumpulkan respons lengkap dalam waktu yang singkat.
- b. Keraguan apapun dari responden terhadap suatu pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat diklarifikasi langsung di tempat.
- c. Dapat memotivasi responden agar menjawab kuesioner tersebut dengan jujur.
- d. Lebih menghemat dalam biaya, waktu dan tenaga.

### **3.4.1 Prosedur Pengumpulan Data**

Prosedur pengumpulan data pada penelitian ini meliputi dua tahapan penelitian, yaitu:

1. Tahap Pertama dilakukan studi kepustakaan dengan mengumpulkan materi dan data-data yang ada kaitannya dengan penelitian dimana data tersebut sudah dipublikasikan, baik dalam buku, jurnal, penelitian ilmiah, tesis, maupun disertasi.
2. Tahap Kedua pengumpulan data-data primer, yaitu dengan menyebarkan kuesioner (angket) yang diberikan secara pribadi kepada responden yang telah ditetapkan sesuai dengan sampel pada penelitian ini.

### **3.4.2 Cara Pengolahan Data**

Cara pengolahan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

---

<sup>69</sup> Uma Sekaran. *Metodologi Penelitian Untuk...*, hlm, 76

1. Data yang telah diperoleh melalui penyebaran kuesioner dikumpulkan, kemudian dibuat secara tabulasi dalam bentuk tabel yang berisi, karakteristik responden, variabel X1 dan X2, variabel Y.
2. Data dalam tabel diolah dengan menggunakan alat atau *software spss20* untuk mendapatkan hasil dari persamaan struktural yang telah diuraikan di atas.
3. Data di atas diterapkan menggunakan metode Regresi linear berganda untuk melihat hasil hubungan langsung antara variabel,
4. Hasil perhitungannya kemudian dianalisis.

### 3.5 Variabel Penelitian

#### 3.5.1 Variabel Independen

Variabel yang sering disebut sebagai variabel stimulus, *prediktor, antecedent*. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).<sup>70</sup> Variabel Bebas (independen) pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1) dan kepercayaan (X2). Adapun untuk kualitas pelayanan (X1) dapat digambarkan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.3**

#### **Operasional Variabel dan Matrik Pengembangan Instrumen Kualitas Pelayanan**

Variabel	Indikator
<b>Kepatuhan (Compliance)</b>	a. Bank menjalankan operasional sesuai dengan hukum prinsip-prinsip syariah b. Tidak ada bunga yang diambil atau diberikan pada produk tabungan atau pembiayaan c. Ketentuan produk dan layanan yang sesuai syariah d. Ketentuan pembiayaan yang bebas bunga e. Ketentuan pembagian investasi prinsip dengan bagi hasil

<sup>70</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, (Jakarta: Penerbit Alfabeta, 2019), hlm. 68

<b>Jaminan (Assurance)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Nasabah merasa aman dalam bertransaksi</li> <li>b. Pegawai bersikap ramah dan sopan kepada nasabah</li> <li>c. Pegawai memiliki pengetahuan tentang produk-produk</li> <li>d. Bank memberi perhatian individu kepada nasabah</li> </ul>
<b>Kehandalan (Reability)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menyediakan produk layanan yang luas</li> <li>b. Pegawai memberi pelayanan yang terbaik dan menyenangkan</li> <li>c. Jaminan keamanan dalam bertransaksi</li> <li>d. Waktu layanan yang optimal</li> <li>e. Memberikan respon secara tepat terhadap kebutuhan nasabah</li> <li>f. Prosedur pengaduan nasabah cepat dan tepat.</li> </ul>
<b>Empati (Empathy)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lokasi yang mudah dijangkau</li> <li>b. Nama, reputasi dan citra bank yang mudah dikenal</li> <li>c. Bank memiliki aset dan modal yang besar</li> <li>d. Bank menyediakan area parkir yang luas dan memadai</li> <li>e. Bank menjamin kerahasiaan data nasabah</li> <li>f. Menyediakan produk dan layanan yang</li> </ul>
<b>Ketanggapan (Responsiveness)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pegawai bank mengatakan yang benar kepada nasabah ketika melayani</li> <li>b. Pegawai bank memberikan pelayanan yang cepat pada nasabah</li> <li>c. Pegawai bank bersedia membantu nasabah</li> <li>d. Pegawai bank tidak pernah kerepotan dalam menanggapi nasabah</li> </ul>
<b>Loyalitas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menceritakan kebaikan dan memberi rekomendasi</li> <li>b. Menolak tawaran produk pesaing</li> <li>c. Menyampaikan komplain kepada pihak perusahaan</li> </ul>

Adapun kepuasan nasabah (X2) dapat digambarkan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.4**  
**Operasional Variabel dan Matrik Pengembangan Instrumen**  
**Kepercayaan Nasabah**

Variabel	Indikator
<b>Reputasi bank</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mempunyai reputasi yang baik</li> <li>b. Karyawan menjaga perilaku baik di dalam maupun di luar kantor</li> <li>c. Bank yang menjaga Amanah nasabah dan dapat diandalkan</li> </ul>
<b>Kualitas Produk dan Jasa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Produk dan jasa menarik dan menguntungkan</li> <li>b. Produk dan jasa bermanfaat untuk nasabah</li> <li>c. Kerjasama yang saling menguntungkan</li> </ul>

### 3.5.2 Variabel Dependen

Variabel dependen atau terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel Terikat (dependen) adalah kepuasan nasabah Bank Syariah di Aceh (Y).

**Tabel 3.5**  
**Operasional Variabel dan Matrik Pengembangan Instrumen**  
**Kepuasan Nasabah**

Variabel	Indikator
<b>Service product</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Bank memiliki keanekaragaman layanan dan variasi produk</li> <li>b. Berbagai macam pilihan dalam setiap jasa/transaksi</li> <li>c. Inovasi layanan (mobile banking, phone banking, ATM, CRM, Internet banking, Layanan Laku Pandai, dll)</li> <li>d. Ketersediaan sebagian besar operasi layanan di setiap Kantor Cabang</li> <li>e. Jam dan hari operasional yang nyaman bagi pelanggan</li> </ul>

<b>Human element of service delivery</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kesiediaan membantu nasabah dan kesiapan merespon permintaan nasabah</li> <li>b. Menindaklanjuti terhadap umpan balik dari nasabah untuk menyempurnakan standar layanan</li> <li>c. Karyawan bank mampu menumbuhkan rasa percaya para nasabah lewat perilaku bertanggung jawab</li> <li>d. Bank mampu menciptakan rasa aman bagi nasabah dalam bertransaksi</li> <li>e. Karyawan yang selalu ramah, sopan, dan memahami kebutuhan nasabah</li> </ul>
<b>Systematization of service delivery non-manement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Bank memiliki proses penyampaian layanan yang baku dan sederhana sehingga layanan diberikan tanpa hambatan berarti atau birokrasi berbelat-belit</li> <li>b. Peningkatan kapabilitas teknologi guna melayani nasabah secara lebih efektif</li> <li>c. Bank Memiliki staf yang memadai untuk memberikan layanan pelanggan yang baik</li> <li>d. Bank memiliki fasilitas yang memadai untuk memberikan layanan pelanggan yang baik</li> </ul>
<b>tangibles of service (servicescapes)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kondisi bank nyaman bagi nasabah</li> <li>b. Kebersihan dan kerapian merupakan prioritas utama di BSI</li> <li>c. Petunjuk, symbol, papan iklan, pamphlet, dan artefak lainnya di bank berdaya tarik visual</li> <li>d. Staf bank berpenampilan rapi dan profesional</li> <li>e. Materi dan fasilitas yang berhubungan dengan layanan berdaya Tarik visual</li> </ul>
<b>Social responsibility</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Bank mampu memberikan lebih dari yang diharapkan nasabah</li> <li>b. Bank mampu memberikan layanan bagus dengan biaya yang wajar (reasonable) tanpa mengorbankan kualitas</li> <li>c. Bank memiliki lokasi kantor cabang di sebagian besar tempat yang nyaman bagi semua kelompok masyarakat (msalnya di tengah kota dan desa)</li> <li>d. Bank melaksanakan tanggung jawab social dengan jalan melayani semua strata social (contohnya memberikan pembiayaan kepada golongan ekonomi lemah dengan persyaratan yang lebih mudah)</li> <li>e. Para staf bank memiliki kepekaan tanggung jawab publik (dalam hal tepat waktu, tulus, dan tidak ikut mogok kerja)</li> </ul>

### 3.6 Teknik Analisis Data

Setelah melakukan pengumpulan data, selanjutnya melakukan analisis terhadap data-data tersebut dengan menggunakan metode yang dapat membantu dalam mengolah, menganalisis, dan menginterpretasikan data tersebut.<sup>71</sup> Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linear berganda merupakan model regresi yang melibatkan lebih dari satu variable independent. Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variable independent terhadap variable dependen (Ghozali, 2018).

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat (Tingkat Kepuasan Nasabah)

X1 = Variabel bebas (Tingkat Pelayanan Bank kepada nasabah)

X2 = Variabel bebas (Tingkat Kepercayaan nasabah kepada Bank)

$\alpha$  = Konstanta.

$\beta$  = Slope atau Koefisien estimate

Beberapa langkah yang dilakukan dalam analisis tersebut masing-masing akan dijelaskan lebih lanjut.<sup>72</sup>

#### 3.6.1 Uji Validitas

Valid berarti instrumen yang dipakai dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Untuk mengukur kebenaran kuesioner yang dipakai dalam penelitian ini, maka digunakan pengujian validitas. Isaac dan Michael menjelaskan bahwa

---

<sup>71</sup> Uma Sekaran. "Research Methods for Business" (John Wiley & Sons Ltd., 2013).

<sup>72</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Cetakan IV*. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006), hlm 87)

informasi validitas menunjukkan tingkat dari kemampuan tes untuk mencapai sarannya.<sup>73</sup>

Dalam penelitian ini uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Ketika metode kuesioner digunakan dalam pengumpulan data penelitian, maka kuesioner yang disusun harus mengukur apa yang ingin diukur. Alat pengumpul data yang berupa kuesioner, harus memiliki validitas yang tinggi sehingga data yang terkumpul benar-benar menggambarkan fenomena yang ingin diukur. Hal ini memberikan dukungan bahwa butir-butir pengukuran yang dijadikan indikator konstruk terbukti memiliki validitas isi (*content validity*) yaitu butir-butir pengukuran tersebut merupakan alat ukur yang mencukupi dan representative yang telah sesuai dengan konsep teoritis. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut<sup>74</sup>.

Untuk mengetahui tingkat validitas instrumen penelitian, digunakan program SPSS versi 20. Output pada uji validitas yang diinterpretasikan adalah pada tabel *pearson correlation* yang merupakan hasil korelasi dari skor pada item dengan skor total itemnya. Dengan sampel ( $n$ ) dan  $\alpha = 0.05$  sehingga  $r$  tabel instrumen penelitian dapat dinyatakan valid bila memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Dikatakan valid jika nilai *Pearson correlation*  $> r$  tabel,  
 $df = (\alpha, n-2)$
- b. Dikatakan tidak valid jika nilai *Pearson correlation*  $< r$  tabel,  
 $df = (\alpha, n-2)$

---

<sup>73</sup> S. Isaac dan W.B Michael. *Handbook in research and evaluation*. (California: Edits Publisher, 1988).

<sup>74</sup> Imam Ghozali. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* (Semarang: Universitas Diponegoro, 2006).

### 3.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen menurut Arikunto<sup>75</sup> menunjukkan pada satu pengertian bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data dan karena instrumen tersebut sudah baik. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah alat pengumpulan data telah menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Menurut Malhotra, koefisien alpha yang dapat diterima di atas 0,06.<sup>76</sup> Apabila besarnya *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 maka instrumen dalam penelitian ini reliabel/handal.

### 3.6.3 Uji Asumsi Klasik

Pada penelitian ini juga akan dilakukan pengujian penyimpangan asumsi klasik terhadap model regresi yang telah diolah<sup>135</sup> yang meliputi: uji normalitas dan uji multikolinearitas.

#### 3.6.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk menguji apakah distribusi data normal ataukah tidak, maka dapat dilakukan analisis grafik atau dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Jika distribusi data adalah normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.<sup>77</sup>

---

<sup>75</sup> Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006). Hlm. 17

<sup>76</sup> Naresh K Malhotra. *Riset Pemasaran: Pendekatan Terapan*. (Jakarta: Indeks, 2006). Hlm. 76

<sup>77</sup> Imam Ghozali. *Aplikasi Analisis...*, hlm. 96



### 3.6.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi diantara variabel bebas (independen). Model yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Deteksi terhadap ada tidaknya multikolinearitas yaitu dengan menganalisis matriks korelasi variable-variabel bebas, dan dapat juga dilihat pada nilai tolerance serta nilai Variance Inflation Factor (VIF). Jika nilai VIF tidak lebih dari 10 dan nilai tolerance tidak kurang dari 0.1, maka dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas.<sup>78</sup>

### 3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat kesamaan varians dari residual satu ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah dimana terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas.<sup>79</sup>

Ada beberapa cara yang dapat digunakan untuk uji heteroskedastisitas, yaitu:

#### 1. Metode Scatter Plot

Melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependent) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Pada metode Scatter Plot, kriteria dalam penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Jika ada plot tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka mengidentifikasi telah terjadi heteroskedastisitas.

---

<sup>78</sup> Imam Ghozali. *Aplikasi Analisis...*, (2006).

<sup>79</sup> Ansofino, dkk, *Buku Ajar Ekonometrika*, Cet.1, (Yogyakarta: Deepublish, 2016), hlm. 94.

- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.<sup>80</sup>
2. Metode Glejser
- Yaitu dengan melihat nilai sig dari variabel bebasnya, dengan ketentuan sebagai berikut:<sup>81</sup>
- a. Apabila pada uji t untuk variabel bebas memiliki nilai sig  $<0.05$  (5%) maka dapat dipastikan terdapat heteroskedastisitas.
- b. Apabila pada uji t untuk variabel bebas memiliki nilai sig  $>0.05$  (5%) maka dapat dipastikan tidak terdapat heteroskedastisitas.

### 3.6.4 Pengujian Hipotesis

Menurut Sulaiman (2002:136), pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linier antar variabel *dependent* dan *independent*. Sedangkan Sugiyono (2016:96) mendefinisikan hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, rumusan masalah penelitian dinyatakan dalam bentuk pernyataan. Mason dan Lind (1996:372) mendefinisikan bahwa pengujian hipotesis adalah suatu prosedur yang didasarkan atas bukti sampel dan teori probabilitas yang dipakai untuk menentukan apakah hipotesis yang telah dibuat oleh peneliti merupakan pernyataan yang wajar sehingga bisa diterima (tidak ditolak) atau hipotesis tersebut tidak wajar sehingga ditolak. Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ha<sub>1</sub> : Kualitas pelayanan Bank Syariah di Aceh berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pasca penerapan Qanun No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah

---

<sup>80</sup> Slamet Riyanto & Aglis Andhita Hatmawan, Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen, Cet. 1, (Yogyakarta: Deepublish, 2020), hlm. 139

<sup>81</sup> Slamet Riyanto & Aglis Andhita Hatmawan, Metode Riset Penelitian., (2020).

- Ha<sub>2</sub> : Kepercayaan nasabah terhadap Bank Syariah di Aceh berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pasca penerapan Qanun No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah
- Ha<sub>3</sub> : Kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah kepada Bank Syariah di Aceh secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pasca penerapan Qanun No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah

#### 3.6.4.1. Uji t

Pengujian ini digunakan untuk menentukan apakah dua sampel tidak berhubungan, memiliki rata-rata yang berbeda. Uji t dilakukan dengan cara membandingkan perbedaan antara dua nilai rata-rata dengan standar error dari perbedaan rata-rata dua sampel.<sup>82</sup> Kriteria pengambilan keputusan pada tingkat signifikansi 5%:

- ✓ Jika statistik t-hitung  $>$  t-tabel, maka Ha diterima.
- ✓ Jika statistik t-hitung  $<$  t-tabel, maka Ha ditolak.

#### 3.6.4.2. Uji F

Pengujian pengaruh variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap perubahan nilai variabel dependen dilakukan melalui pengujian terhadap besarnya perubahan nilai variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh perubahan nilai semua variabel independen untuk itu perlu dilakukan uji F.

### 3.7 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dimulai dengan tahapan penyusunan proposal penelitian yang proses penulisannya telah dimulai sejak bulan juni tahun 2021. Penyusunan tesis penelitian ini direncanakan dapat selesai dalam waktu empat bulan (Februari sampai dengan Mei) tahun 2022 ini.

---

<sup>82</sup> Imam Ghozali. *Aplikasi Analisis...*, hlm. 23

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

Masyarakat Aceh dan mayoritas umat Islam di Indonesia telah lama menjalani kehidupan berekonomi dengan sistem ekonomi konvensional. Di sisi lain, Islam menganjurkan kepada para pemeluknya untuk senantiasa aktif, produktif dan responsif terhadap perkembangan zaman dan dinamika kehidupan termasuk dalam sektor ekonomi. Dalam rangka mewujudkan ekonomi masyarakat Aceh yang adil dan sejahtera dalam naungan syariat Islam diperlukan adanya lembaga keuangan yang menjalankan operasional sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Sejak Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintah Aceh disahkan, keinginan masyarakat Aceh untuk melaksanakan syariat Islam secara kaffah semakin menguat. Aceh merupakan daerah yang bersifat khusus dan diberi kewenangan untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Undang-Undang Dasar Tahun 1945. Lahirnya Qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah, merupakan salah satu bentuk implementasi dari amanah Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006, dimana penerapan syariat Islam dimaksud termasuk di bidang muamalah, yang di dalamnya mencakup tentang Lembaga Keuangan Syariah.

Diundangkannya Qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah, mengharuskan lembaga keuangan yang beroperasi di Aceh menjalankan operasional berdasarkan prinsip syariah. Sejak pertengahan tahun 2019, seluruh lembaga keuangan konvensional di Aceh melakukan proses konversi menjadi syariah, dalam hal ini termasuk perbankan. Penerapan Qanun nomor 11 tahun 2018 ini, dalam realitanya tidak serta merta diterima secara bulat oleh masyarakat Aceh. Masih ada diantara masyarakat Aceh

yang kontra terhadap penerapan Qanun ini. Terdapat hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pihak yang mendukung konversi bank konvensional menjadi syariah didasarkan pada keinginan untuk menjalankan syariat Islam secara kaffah. Sedangkan pihak yang kontra didasari pada kekuatiran menurunnya layanan perbankan karena anggapan bank syariah belum mampu menyediakan fasilitas, produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan lemahnya persepsi dan tingkat literasi masyarakat mengenai perbankan syariah.<sup>83</sup>

Pendapat yang kontra dengan Qanun LKS mayoritas terjadi setelah qanun diimplementasikan. Artinya pihak yang kontra tidak menyatakan menolak terhadap Qanun Nomor 11 Tahun 2018 ini, namun permasalahan terjadi ketika implementasinya belum sesuai dengan yang diharapkan. Adapun permasalahan tersebut antara lain konversi bank konvensional menjadi syariah banyak menimbulkan keluhan seperti belum maksimalnya layanan bank syariah, antrian yang semakin panjang, jumlah kantor yang berkurang, ATM banyak tidak berfungsi, sering mengalami gangguan jaringan, produk yang masih terbatas, dan fasilitas E-Channel lainnya yang belum sepadan dengan bank konvensional. Selain itu juga terdapat keluhan masyarakat terhadap rentang waktu yang ditetapkan untuk melakukan proses konversi sangat singkat, sehingga bank-bank konvensional harus sudah menyelesaikan proses konversi dalam waktu tiga tahun, sementara bank syariah masih belum sepenuhnya siap untuk menggantikan posisi bank konvensional yang selama ini ada di Aceh.

Inilah yang menjadi tantangan utama bagi Aceh pasca penerapan Qanun LKS. Perbankan syariah dituntut bergerak cepat menyempurnakan segala kekurangan, meningkatkan keunggulan bank syariah, memperbaiki system perbankan syariah, menjaga

---

<sup>83</sup>Akla Rizka Alamsyah Dan Yaser Amri, Pro Dan Kontra Konversi Bank Konvensional Menjadi Perbankan Syariah Berdasarkan Qanun Nomor 11 Tahun 2018, (Jurnal Investasi Islam Vol. 6 No. 2, Desember 2021), Hlm. 118-120

profesionalitas, dengan tetap berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah, agar mampu memenuhi harapan masyarakat Aceh disaat bank-bank konvensional sudah tidak ada lagi di Aceh. Pemerintah dan masyarakat Aceh juga harus segera melakukan upaya perbaikan sumber daya masyarakat Aceh, terutama literasi tentang keuangan syariah.

#### 4. 2 Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini merupakan ciri-ciri dari responden terutama mengenai jenis kelamin, usia, status perkawinan, dan pendidikan terakhir. Penulis kemudian mengidentifikasi karakteristik responden tersebut seperti terlihat pada tabel di bawah ini:

Peneliti mengedarkan kuesioner kepada 377 responden yang merupakan nasabah bank syariah di Provinsi Aceh. Kuesioner yang telah direspon oleh para nasabah seluruhnya memenuhi persyaratan yang ditentukan dan dapat terlibat dalam penelitian ini.

Tabel 4.1

Jenis Kelamin Responden					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	257	68.2	68.2	68.2
	Perempuan	120	31.8	31.8	100.0
	Total	377	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 22, 2022

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dijelaskan bahwa responden laki-laki berjumlah 257 orang (68.2%) dan responden perempuan berjumlah 120 orang (31.8%). Jadi dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa jumlah responden sebanyak 377 orang, dengan jumlah responden laki-laki lebih banyak dibandingkan responden perempuan.

Tabel 4.2

Usia Responden					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21-29 Tahun	76	20.2	20.2	20.2
	30-39 Tahun	180	47.7	47.7	67.9
	40-49 Tahun	76	20.2	20.2	88.1
	> 50 tahun	45	11.9	11.9	100.0
	Total	377	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 22, 2022

Karakteristik berdasarkan usia responden yang ditunjukkan pada tabel 4.2 memperlihatkan bahwa responden dengan usia 30-39 tahun memiliki persentase paling tinggi yaitu sebanyak 180 orang (47.7%), kemudian diikuti dengan responden yang berusia 21-29 tahun dan usia 40-49 tahun masing-masing 76 orang (20.2%) dan responden dengan usia >50 tahun sebanyak 45 orang (11,9%).

Tabel 4.3

Status Pernikahan Responden					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Perc
Valid	Menikah	330	87.5	87.5	87.5
	Belum Menikah	41	10.9	10.9	98.4
	Janda	5	1.3	1.3	99.7
	Duda	1	0.3	0.3	100.0
	Total	377	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 22, 2022

Lebih lanjut pada tabel 4.3 dapat dilihat bahwa sebanyak 330 orang (87.5%) sudah menikah, sebanyak 41 orang (10.9%) belum menikah, sedangkan janda sebanyak 5 orang (1.3 %) dan duda sebanyak 1 orang (0.3 %). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa responden yang telah menikah lebih banyak dibandingkan responden yang belum menikah.

Tabel 4.4  
Pendidikan Terakhir Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD dan SMP	6	1.6	1.6	1.6
	SMA	74	19.6	19.6	21.2
	D3	44	11.7	11.7	32.9
	S1	217	57.6	57.6	90.5
	S2 dan S3	36	9.5	9.5	100.0
	Total	377	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 22, 2022

Dilihat dari segi pendidikan terakhir sebagaimana tabel 4.4 tercatat bahwa responden dengan pendidikan terakhir S-1 memiliki jumlah paling besar pada penelitian ini, yaitu 217 orang (57.6%), selanjutnya SMA sebanyak 74 orang (19.6%), D3 sebanyak 44 orang (11.7%), yang memiliki latar belakang pendidikan S2 dan S3 sebanyak 36 orang (9,5%), dan yang memiliki latar belakang pendidikan SD dan SMP sebanyak 6 orang (1.6 %).

### 4.3 Analisis Statistik Deskriptif

Dalam penelitian ini akan dilihat hasil analisis statistik deskriptif yang meliputi nilai minimum, maximum, rata-rata, dan standar deviasi dengan menggunakan bantuan SPSS versi 22. Variabel yang terdapat dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel, yaitu variable dependen dan dua variable independent. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan (Y), sedangkan variable independen adalah tingkat kepercayaan (X1) dan kualitas pelayanan (X2).

Tabel 4.5  
Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepuasan	377	14.00	70.00	57.7003	10.35425
Tingkat_Kepercayaan	377	50.00	250.00	207.9178	34.70156
Kualitas_Pelayanan	377	6.00	30.00	24.8647	4.75185
Valid N (listwise)	377				

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 22, 2022



Pada tabel 4.5 di atas dapat dilihat bahwa variabel kepuasan memiliki nilai terendah sebesar 14 dan nilai tertinggi 70 dengan nilai rata-rata sebesar 57.70 dan standar deviasi (tingkat sebaran data) sebesar 10.35. Selanjutnya variabel tingkat kepercayaan memiliki nilai terendah 50 dan nilai tertinggi sebesar 250 dengan nilai rata-ratanya sebesar 207.92 dan standar deviasi (tingkat sebaran data) sebesar 34.70. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai terendah sebesar 6 dan nilai tertinggi sebesar 30 dengan nilai rata-rata sebesar 24.86 dan standar deviasi (tingkat sebaran data) sebesar 4.75.

#### 4.3.1 Uji Validitas

Pengujian ini dilakukan untuk menguji kesahihan setiap item pernyataan dalam mengukur variabelnya. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor masing-masing pernyataan item yang ditujukan kepada responden dengan total skor untuk seluruh item. Teknik korelasi yang digunakan untuk menguji validitas butir pernyataan dalam penelitian ini adalah korelasi Pearson Product Moment. Apabila nilai koefisien korelasi butir item pernyataan yang sedang diuji lebih besar dari r-tabel. Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan komputer menggunakan program SPSS 22.4. Dalam penelitian ini pengujian validitas hanya dilakukan terhadap 377 responden. Pengambilan keputusan berdasarkan pada nilai r-hitung (Corrected Item-Total Correlation)  $>$  r-tabel sebesar 0,138, untuk  $df = 377 - 2 = 375$ , maka item/pertanyaan tersebut valid dan begitu juga sebaliknya jika nilai r-hitung  $<$  r-table maka item/pertanyaan tersebut tidak valid.

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)**

<b>Item Pertanyaan</b>	<b>r-hitung</b>	<b>r-tabel</b>	<b>Keterangan</b>
X1.1	0.839	0.138	Valid
X1.2	0.800	0.138	Valid
X1.3	0.835	0.138	Valid
X1.4	0.824	0.138	Valid
X1.5	0.758	0.138	Valid
X1.6	0.701	0.138	Valid
X1.7	0.793	0.138	Valid
X1.8	0.789	0.138	Valid
X1.9	0.855	0.138	Valid
X1.10	0.852	0.138	Valid
X1.11	0.812	0.138	Valid
X1.12	0.860	0.138	Valid
X1.13	0.817	0.138	Valid
X1.14	0.841	0.138	Valid
X1.15	0.846	0.138	Valid
X1.16	0.870	0.138	Valid
X1.17	0.885	0.138	Valid
X1.18	0.839	0.138	Valid
X1.19	0.873	0.138	Valid
X1.20	0.827	0.138	Valid
X1.21	0.887	0.138	Valid
X1.22	0.863	0.138	Valid
X1.23	0.819	0.138	Valid
X1.24	0.862	0.138	Valid
X1.25	0.887	0.138	Valid
X1.26	0.869	0.138	Valid
X1.27	0.905	0.138	Valid
X1.28	0.870	0.138	Valid
X1.29	0.818	0.138	Valid
X1.30	0.888	0.138	Valid
X1.31	0.849	0.138	Valid
X1.32	0.828	0.138	Valid
X1.33	0.863	0.138	Valid
X1.34	0.754	0.138	Valid
X1.35	0.795	0.138	Valid
X1.36	0.864	0.138	Valid
X1.37	0.813	0.138	Valid
X1.38	0.882	0.138	Valid

Item Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
X1.39	0.797	0.138	Valid
X1.40	0.840	0.138	Valid
X1.41	0.901	0.138	Valid
X1.42	0.871	0.138	Valid
X1.43	0.864	0.138	Valid
X1.44	0.840	0.138	Valid
X1.45	0.845	0.138	Valid
X1.46	0.854	0.138	Valid
X1.47	0.856	0.138	Valid
X1.48	0.716	0.138	Valid
X1.49	0.743	0.138	Valid
X1.50	0.846	0.138	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 22, 2022

Berdasarkan table 4.6 hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan (X1), dapat dilihat bahwa seluruh item pertanyaan valid. Hal ini ditunjukkan dengan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,138).

**Tabel 4.7**

**Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Kepercayaan (X2)**

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
X2.1	0.942	0.138	Valid
X2.2	0.940	0.138	Valid
X2.3	0.932	0.138	Valid
X2.4	0.930	0.138	Valid
X2.5	0.914	0.138	Valid
X2.6	0.914	0.138	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 22, 2022

Berdasarkan table 4.7, hasil uji validitas variabel tingkat kepercayaan (X2) memperlihatkan bahwa seluruh item pertanyaan valid karena seluruh nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,138).

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (Y)**

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Y1	0.893	0.138	Valid
Y2	0.853	0.138	Valid
Y3	0.882	0.138	Valid
Y4	0.931	0.138	Valid
Y5	0.919	0.138	Valid
Y6	0.906	0.138	Valid
Y7	0.882	0.138	Valid
Y8	0.898	0.138	Valid
Y9	0.918	0.138	Valid
Y10	0.890	0.138	Valid
Y11	0.908	0.138	Valid
Y12	0.909	0.138	Valid
Y13	0.870	0.138	Valid
Y14	0.893	0.138	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 22, 2022

Berdasarkan table 4.8, hasil uji validitas variabel kepuasan (Y) memperlihatkan bahwa seluruh item pertanyaan valid karena seluruh nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,138).

### 4.3.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen menurut Arikunto<sup>84</sup> menunjukkan pada satu pengertian bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data, dan karena instrumen tersebut sudah baik. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah alat pengumpulan data telah menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda.

<sup>84</sup>Arikunto *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. (Jakarta: PT. Rineka Cipta,2006). Hlm. 17

Menurut Malhotra, koefisien alpha yang dapat diterima di atas 0,60.<sup>85</sup> Apabila besarnya *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 maka instrumen dalam penelitian ini reliabel/handal.

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Batas r	Kriteria
1	Kepuasan	0.981	0.60	Reliabel
2	Pelayanan	0.968	0.60	Reliabel
3	Kepercayaan	0.991	0.60	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 22, 2022

Berdasarkan table 4.9 di atas, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* untuk variable kepuasan (Y) adalah 0,981, variable pelayanan 0,968, dan variable kepercayaan 0,991, ketiganya lebih besar dari 0,60. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan pada variabel ini dinyatakan reliable atau bisa dipercaya.

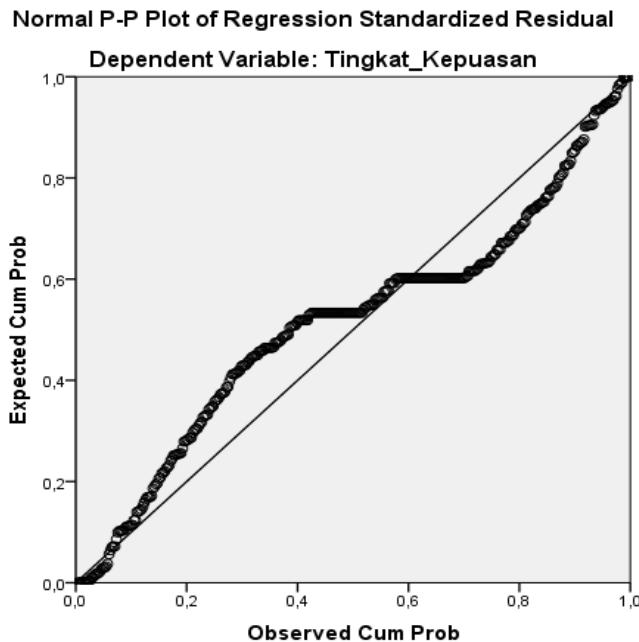
#### 4.4 Uji Asumsi Klasik

##### 4.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk menguji apakah distribusi data normal ataukah tidak, maka dapat dilakukan analisis grafik atau dengan melihat normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Jika distribusi data adalah normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

<sup>85</sup>Naresh K Malhotra. *Riset Pemasaran: Pendekatan Terapan*. (Jakarta: Indeks, 2006). Hlm. 76

Gambar 4.1  
Grafik Normal P Plot



Dari data histogram dan pp plot di atas dapat dilihat bahwa sebaran data mengikuti garis diagonal, tidak ada sebaran data ekstrim yang menjauh dari garis diagonal sehingga berdasarkan uji melakukan pp plot dapat dikatakan bahwa residual data terdistribusi secara normal.

#### 4.4.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi diantara variable bebas (independen). Model yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Deteksi terhadap ada tidaknya multikolinearitas yaitu dengan menganalisis matriks korelasi variable-variabel bebas, dan dapat juga dilihat pada nilai tolerance serta nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai VIF tidak lebih dari 10 dan nilai tolerance tidak kurang dari 0.1, maka dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas.

Tabel 4.10  
Uji Multikolinearitas  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.344	1.206		1.943	.053		
<b>Kualitas_Pelayanan</b>	1.025	.098	.470	10.443	.000	.180	<b>5.542</b>
<b>Tingkat_Kepercayaan</b>	.144	.013	.482	10.693	.000	.180	<b>5.542</b>

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data primer diolah (2022)

Hasil pengujian berdasarkan table 4.10 di atas dapat dilihat bahwa nilai VIF baik variabel kualitas pelayanan (5,542) maupun variabel tingkat kepercayaan (5,542) masih lebih kecil dari 10, sehingga dapat disimpulkan **tidak terjadi gejala multikolinearitas** pada variabel bebas dalam penelitian ini.

#### 4.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan variance maupun residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah pada suatu model regresi terjadi ketidak samaan varian dari residual pada satu pengamatan terhadap pengamatan lainnya. Biasanya data crossection mengandung situasi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran kecil, sedang, dan besar (Ghozali, 2016). Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.<sup>86</sup>

<sup>86</sup> Dr. Meiryani, SE. Ak. MM. M. Ak, CA, Agustus 2021, Memahami Uji Heteroskedastisitas Dalam Model Regresi, Binus University School of Accounting. (<http://accounting.binus.ac.id/>, diakses tanggal 4 Juni 2022)

Ada beberapa cara yang dapat digunakan untuk uji heteroskedastisitas, yaitu:

### 1. Metode Scatter Plot

Melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependent) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Pada metode Scatter Plot, kriteria dalam penelitian adalah sebagai berikut:

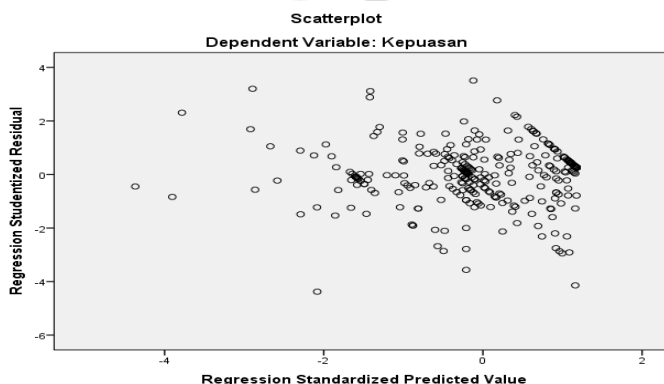
- a) Jika ada plot tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka mengidentifikasi telah terjadi heteroskedastisitas.
- b) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 2. Metode Glejser

Yaitu dengan melihat nilai sig dari variabel bebasnya, dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Apabila pada uji t untuk variabel bebas memiliki nilai sig < 0.05 (5%) maka dapat dipastikan terdapat heteroskedastisitas.
- b) Apabila pada uji t untuk variabel bebas memiliki nilai sig > 0.05 (5%) maka dapat dipastikan tidak terdapat heteroskedastisitas.

Grafik 4.2



Sumber : Data primer diolah (2022)



Hasil gambar scatter plot di atas dapat dilihat bahwa tidak ada pola yang jelas, serta titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka **tidak terjadi heteroskedastisitas**.

Tabel 4.11  
Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.152	.885		4.691	.000
	Kualitas_Pelayanan	-.096	.072	-.161	-1.335	.183
	Tingkat_Kepercayaan	.004	.010	.048	.398	.691

a. Dependent Variable: absresid

Sumber: Data primer diolah (2022)

Pada uji t untuk variabel bebas adalah abs residual di atas memiliki nilai sig masing-masing 0,183 dan 0,691 dimana kedua nilai  $\text{Sig} > 0.05 (5\%)$  maka dapat dipastikan tidak **terdapat heteroskedastisitas**.

#### 4.4.4 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variable pengganggu pada periode tertentu dengan variable sebelumnya. Untuk mengetahui adanya autokorelasi dapat dideteksi dengan menggunakan *Durbin Watson* statistik. Santosa dan Ashari (2005:241), menjelaskan bahwa:

Untuk mendeteksi gejala autokorelasi kita menggunakan uji *Durbin Watson* (DW). Uji ini menghasilkan nilai DW hitung (d) dan nilai DW tabel ( $d_L$  dan  $d_U$ ). Aturan pengujiannya adalah:

- $d < d_L$  : terjadi masalah autokorelasi positif yang perlu perbaikan
- $d_L < d < d_U$  : ada masalah autokorelasi positif tetapi lemah, dimana perbaikan akan lebih baik
- $d_U < d < 4 - d_U$  : **tidak ada masalah autokorelasi**

- $4-d_U < d < 4-d_L$  : masalah autokorelasi lemah, dimana dengan perbaikan akan lebih baik  
 $4-d_L < d$  : terdapat masalah autokorelasi

Tabel 4.12  
 Uji Autokorelasi  
 Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,929 <sup>a</sup>	,863	,862	3,84063	,863	1179,441	2	374	,000	<b>1,939</b>

a. Predictors: (Constant), Tingkat\_Pelayanan, Tingkat\_Kepercayaan

b. Dependent Variable: Tingkat\_Kepuasan

Sumber: Data primer diolah (2022)

Berdasarkan perhitungan dengan  $n=377$  dan  $k=2$ , maka didapat nilai dari table Durbin Watson  $d_L = 1,748$  dan nilai  $d_U = 1,789$ . Sedangkan nilai  $4-d_U$  adalah  $4 - 1,789 = 2,211$ , nilai Durbin Watson hitung sebesar 1,939. Jadi berdasarkan hasil perhitungan di atas didapat bahwa:

$$d_U \leq d \leq 4-d_U$$

$$1,789 \leq 1,939 \leq 2,211$$

Sehingga dapat disimpulkan bahwa **tidak terdapat gejala autokorelasi positif maupun autokorelasi negatif.**

#### 4.5 Analisis Pengaruh Antar Variabel

Untuk menguji pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan) terhadap variabel dependen (tingkat kepuasan) dapat dilakukan dengan dua cara yaitu uji secara parsial dan uji secara simultan (bersama-sama), dimana kesimpulannya diambil langsung dari nilai koefisien regresi masing-masing variabel independen.

### 4.5.1 Uji t (Uji Parsial)

Uji t dilakukan untuk melihat pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen secara individual (parsial), dengan menganggap variabel lainnya konstan. Bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan tingkat signifikan ( $\alpha$ ) di bawah 5% maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak ( $H_a$  diterima), yang berarti secara parsial variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dengan nilai signifikan ( $\alpha$ ) di atas 5% maka dapat disimpulkan  $H_a$  ditolak ( $H_0$  diterima), yang berarti secara parsial variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Untuk melihat nilai dari t tabel maka dilihat dengan cara sebagai berikut:

- lihat nilai df ( $n - k$ ) yaitu ( $377 - 2 = 375$ )
- Lihat probabilitas yang digunakan, dalam penelitian ini menggunakan Prob 0,05 (5%)
- akan didapat angka t tabel = 1,649

Tabel 4.13  
Uji t (Uji Parsial)

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	2.344	1.206		1.943	.053			
Kualitas_Pelayanan	1.025	.098	.470	10.443	.000	.906	.475	.200
Tingkat_Kepercayaan	.144	.013	.482	10.693	.000	.907	.484	.205

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data primer diolah (2022)

### Rumus Regresi Linear Berganda

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

**Tingkat Kepuasan = 2.344 + 1.025 Tingkat Pelayanan + 0.144 Tingkat Kepercayaan**

Adapun rancangan pengujian hipotesis secara parsial, yakni dengan merumuskan hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ):

**a. Hipotesis I ( $X_1$ )**

$H_{01}$  : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pasca penerapan Qanun No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah.

$H_{a1}$  : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pasca penerapan Qanun No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah

$t_{hitung} (10,443) > t_{tabel} (1,649)$  dengan nilai signifikan ( $\alpha$ ) di bawah 5% maka dapat disimpulkan  $H_a$  diterima ( $H_0$  ditolak), yang berarti secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel tingkat kepuasan nasabah.

**b. Hipotesis II ( $X_2$ )**

$H_{02}$  : Tidak terdapat pengaruh tingkat kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pasca penerapan Qanun No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah.

$H_{a2}$  : Terdapat pengaruh tingkat kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pasca penerapan Qanun No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah.

$t_{hitung} (10,693) > t_{tabel} (1,649)$  dengan tingkat signifikan ( $\alpha$ ) di bawah 5% maka dapat disimpulkan  $H_a$  diterima ( $H_0$  ditolak), yang berarti secara parsial variabel tingkat kepercayaan

berpengaruh signifikan terhadap variabel tingkat kepuasan nasabah.

#### 4.5.2 Uji F (Uji Simultan)

Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama (simultan). Bila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan tingkat signifikan ( $\alpha$ ) di bawah 5% maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima ( $H_0$  ditolak), yang berarti secara bersama-sama semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dengan tingkat signifikan ( $\alpha$ ) di atas 5% maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  ditolak ( $H_0$  diterima), yang berarti secara bersama-sama semua variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Adapun rancangan pengujian hipotesis secara bersama-sama dengan merumuskan hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ):

#### Hipotesis III

- $H_{03}$  : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pasca penerapan Qanun No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah.
- $H_{a3}$  : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pasca penerapan Qanun No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah.

Tabel 4.14  
Uji F (Uji Simultan)

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	34794.476	2	17397.238	1179.441	.000 <sup>b</sup>
	Residual	5516.654	374	14.750		
	Total	40311.130	376			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Tingkat\_Kepercayaan, Kualitas\_Pelayanan

Sumber: Data primer diolah (2022)

Tabel 4.14 di atas memperlihatkan bahwa  $F_{hitung} (1179.441) > F_{tabel} (3,00)$  dengan tingkat signifikan ( $\alpha$ ) di bawah 5% maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima ( $H_0$  ditolak), yang **berarti secara bersama-sama semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen**. Dengan kata lain terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pasca penerapan Qanun No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah.

## 4.6 Pembahasan Hasil

### 4.6.1 Analisis kualitas pelayanan Bank Syariah di Aceh pasca penerapan Qanun No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah.

Untuk menganalisis kualitas pelayanan Bank Syariah di Aceh pasca penerapan Qanun No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah, dapat dilihat dari dua sisi. Pertama dari sisi tujuan Qanun LKS, sebagaimana tercantum dalam pasal 5 Qanun No. 11 Tahun 2018, dan berdasarkan model CARTER yang dikembangkan oleh Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen pada tahun 2001.

#### 4.6.1.1 Sisi Penerapan Qanun LKS

Tujuan Qanun LKS sebagaimana tercantum dalam pasal 5 Qanun No. 11 Tahun 2018, yaitu sebagai berikut:

- a. Mewujudkan perekonomian Aceh yang Islami;
- b. Menjadi penggerak dan pendorong pertumbuhan perekonomian Aceh;
- c. Menghimpun dan/atau memberikan dukungan pendanaan serta menjalankan fungsi lembaga keuangan berdasarkan Prinsip Syari'ah;
- d. Menjalankan fungsi sosial lainnya termasuk memanfaatkan harta agama untuk kemaslahatan umat berdasarkan Prinsip Syari'ah;
- e. Mendorong peningkatan Pendapatan Asli Aceh;
- f. Meningkatkan akses pendanaan dan usaha bagi masyarakat;

- g. Membantu peningkatan pemberdayaan ekonomi dan produktivitas masyarakat; dan
- h. Membantu peningkatan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat.

Hasil tanggapan nasabah yang menjadi responden terhadap penerapan Qanun LKS oleh Bank Syariah di Aceh dilihat dari beberapa tujuan Qanun yaitu sebagai berikut:

- a. Menghimpun dan atau memberikan dukungan pendanaan serta menjalankan fungsi lembaga keuangan berdasarkan prinsip syariah.

**Tabel 4.15**  
Hasil tanggapan nasabah terhadap tujuan huruf (a)

No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Total
1	Bank syariah telah menjalankan transaksi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah	152	155	52	14	4	377
2	Bank syariah menghimpun dana dalam bentuk simpanan dan investasi dengan Akad yang tidak bertentangan dengan Prinsip Syariah	143	173	47	9	5	377
3	Bank syariah menyalurkan pembiayaan berbasis bagi basil, jual beli, sewa, beli, jasa, dan pinjaman kebaikan (Qardh Hasan)	150	171	41	10	5	377
4	Bank syariah berpartisipasi aktif dalam berbagai kegiatan edukasi dan pelatihan kepada pegawai, dan masyarakat Aceh dalam rangka meningkatkan literasi keuangan Syariah.	142	164	53	15	3	377
	Rerata	147	166	48	12	4	377
	%	38,9	44,0	12,8	3,2	1,1	100

Sumber : Data primer diolah (2022)

Tabel 4.15 di atas menunjukkan bahwa 38,9% responden sangat setuju, 44,0% setuju, atau 82,9% responden setuju dan sangat setuju. Hal ini menggambarkan bahwa penerapan qanun LKS oleh Bank syariah di Aceh, sebagian besar responden sependapat sudah sesuai dengan tujuan qanun LKS, yaitu menghimpun dan atau memberikan dukungan pendanaan serta menjalankan fungsi lembaga keuangan berdasarkan prinsip syariah.

Bank syariah dalam proses operasionalnya wajib patuh terhadap regulasi yang ada termasuk fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia. Untuk menjaga konsistensi penerapan prinsip syariah, maka bank syariah diawasi secara ketat oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang ditunjuk. Khusus Aceh, selain ada Dewan Syariah Nasional dan Dewan Pengawas Syariah, juga diperkuat dengan Dewan Syariah Aceh baik di level provinsi maupun Kabupaten dan Kota<sup>87</sup>. Penerapan prinsip-prinsip syariah oleh bank syariah di Aceh telah dirasakan oleh nasabah di Aceh. Akad-akad yang digunakan sesuai dengan jenis transaksinya. seperti akad murabahah, ijarah, musyarakah, mudharabah dan lain sebagainya.

Bank syariah juga melakukan aktifitas menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan investasi dengan akad yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Produk pendanaan bank syariah secara umum relatif sepadan dengan produk bank konvensional, yaitu terdiri dari giro, tabungan, dan deposito. Tabungan adalah dana yang disimpan di perbankan kemudian untuk penarikannya dapat dilakukan sewaktu waktu tetapi memiliki syarat yang disepakati antara pihak shaibulmaal dan mudharib. Giro adalah simpanan yang penarikannya menggunakan cek/bilyet giro dimana waktu penarikan dapat dilakukan setiap waktu, dan sarana perintah pembayaran lainnya, seperti pemindah bukuan untuk tujuan tertentu. Deposito adalah dana yang disimpan di perbankan kemudian untuk penarikannya dapat dilakukan sewaktu waktu tetapi memiliki syarat

---

<sup>87</sup> Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah pasal 46 dan pasal 48



yang disepakati antara pihak shaibulmaal dan mudharib. Untuk penempatan dana oleh nasabah di bank syariah menggunakan dua akad yaitu wadiah dan mudharabah. Giro maupun tabungan menggunakan akad mudharabah dan wadiah, sementara deposito menggunakan akad mudhrabah.

Bank syariah telah menyalurkan pembiayaan berbasis bagi hasil, jual beli, sewa, jasa, dan pinjaman kebaikan (Qardh Hasan). Dimana prinsip bagi hasil merupakan pembiayaan dengan sistem kepercayaan dan kesepakatan murni antara kedua belah pihak atau lebih, yaitu pemilik modal (investor) dalam hal ini bank syariah dengan pemilik usaha atau nasabah. Pembiayaan prinsip jual beli ini ada tiga macam akad, yaitu: murabahah, salam, dan istishna. Salah satu tujuan dari pembiayaan ini adalah keuntungan yang ditentukan di depan dan menjadi bagian dari harga atas barang yang dijual. Qardhulhasan adalah suatu pinjaman lunak yang diberikan atas dasar kewajiban sosial semata. Dalam hal ini peminjam tidak dituntut untuk mengembalikan apapun kecuali sejumlah yang dipinjamnya.

Bank syariah berpartisipasi aktif dalam berbagai kegiatan edukasi dan pelatihan kepada pegawai secara internal, dan juga kepada masyarakat Aceh dalam rangka meningkatkan literasi keuangan Syariah. Hal ini dikarenakan Awareness masyarakat mengenai perbankan syariah harus terus ditingkatkan untuk memperluas basis nasabah dan membangun pemahaman masyarakat mengenai perbankan syariah. Strategi peningkatan tingkat inklusi dan literasi tidak akan optimal apabila hanya dilakukan oleh masing-masing sektor. Untuk itu, keterlibatan seluruh stakeholder ekosistem ekonomi dan keuangan syariah merupakan hal yang penting dalam memaksimalkan dampak literasi perbankan syariah. Seperti halnya BSI sebagai salah bank syariah di Aceh, telah melakukan kegiatan literasi antara lain kuliah umum perbankan syariah di Universitas Syiah Kuala, UIN Ar Raniry, Kajian Dhuha tentang perbankan syariah, talkshow di Radio, dan pelatihan untuk pelaku UMKM di UMKM Center BSI.

Table 4.15 di atas juga memperlihatkan terdapat 12,8% responden netral dan 4,3% responden tidak setuju bahwa penerapan

qanun LKS sudah sesuai dengan tujuan qanun yaitu menyalurkan dan atau memberikan dukungan pendanaan serta menjalankan fungsi lembaga keuangan berdasarkan prinsip syariah. Hal ini dikarenakan masih ada nasabah yang merasa fasilitas layanan bank syariah belum selengkap dan sebaik bank konvensional. Nasabah masih merasakan jaringan ATM yang belum stabil, mobile banking masih sering bermasalah, EDC Merchant masih sangat sedikit, dan fitur-fitur untuk transaksi financial di e-Channel masih sangat terbatas. Untuk akses pembiayaan juga masih ada masyarakat yang merasa kesulitan berhubungan dengan bank syariah, terutama untuk pelaku usaha mikro kecil dan menengah. Selain itu juga ada yang mengeluhkan terhadap lamanya proses pembiayaan dan syarat-syarat yang dianggap relative lebih ketat dibandingkan dengan bank konvensional.

- b. Menjalankan fungsi sosial lainnya termasuk memanfaatkan harta agama untuk kemaslahatan umat berdasarkan prinsip syariah

Tabel 4.16

Hasil tanggapan nasabah terhadap tujuan huruf (b)

No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Total
1	Bank Syariah mendukung pengumpulan zakat, infaq, sedekah dan wakaf dalam bentuk tunai atas nama BMA atau BMK.	158	177	37	3	2	377
2	Bank Syariah menyediakan fasilitas infaq dan sedekah pada aplikasi e-channel bank syariah	183	157	35	1	1	377
3	Bank Syariah telah berpartisipasi dalam kegiatan sosial seperti penyaluran CSR, penyaluran bantuan sosial, penyaluran ZIS	160	161	45	10	1	377
	<i>Perataan</i>	167	165	39	5	1	377
	%	44,3%	43,8%	10,3%	1,2%	0,4%	100,0%

Sumber: Data primer diolah (2022)

Tabel 4.16 di atas menunjukkan bahwa 44,3% responden sangat setuju, 43,8% setuju, atau 88,1% responden setuju dan sangat setuju. Hal ini menggambarkan bahwa penerapan qanun LKS oleh Bank syariah di Aceh, sebagian besar responden berpendapat sudah sesuai dengan tujuan qanun LKS, yaitu menjalankan fungsi sosial lainnya termasuk memanfaatkan harta agama untuk kemaslahatan umat berdasarkan prinsip syariah

Bank Syariah mendukung penghimpunan zakat, infaq, sedekah dan wakaf dalam bentuk tunai atas nama Baitul Mal Aceh (BMA) atau Baitul Mal Kota (BMK). Bank Syariah menyediakan fasilitas infaq dan sedekah pada aplikasi e-channel bank syariah dan telah berpartisipasi dalam kegiatan sosial seperti penyaluran CSR, penyaluran bantuan sosial, penyaluran ZIS.

Sebagaimana diketahui, fungsi sosial bank syariah yang dilakukan dengan penghimpunan dana sosial adalah pengumpulan dana zakat, infaq, sedekah, dan wakaf. Fungsi sosial ini merupakan refleksi kepedulian institusi keuangan syariah terhadap kaum dhuafa, di samping tugas dan kewajiban pemerintah. Artinya, bank syariah bukan hanya mengumpulkan dana pihak ketiga, namun ikut berkontribusi dalam pengumpulan dana zakat, infaq dan sedekah (ZIS). Bank syariah juga terus memberikan kemudahan bagi masyarakat yang akan menunaikan kewajibannya dalam berzakat melalui layanan Mobile Banking. Dengan layanan ini masyarakat semakin mudah untuk dapat menunaikan zakatnya dimanapun dan kapanpun.

Sesuai dengan prinsip bank syariah yang mengacu pada konsep dasar ekonomi islam, bahwa harta harus berputar (diniagakan) sehingga tidak boleh hanya berpusat pada segelintir orang dan Allah sangat tidak menyukai orang yang menimbun harta sehingga tidak produktif. Oleh karena itu, bagi mereka yang mempunyai harta tidak produktif akan dikenakan zakat yang lebih besar. “Zakat sebagai instrumen untuk pemenuhan kewajiban, penyisihan harta yang merupakan hak orang lain. Demikian juga anjuran yang kuat untuk

mengeluarkan infaq dan sedekah sebagai manifestasi dari pentingnya pemerataan kekayaan dan memerangi kemiskinan.<sup>88</sup>

Dalam konsep perbankan syariah mewajibkan bank syariah memberikan layanan sosial melalui dana qard, zakat, dan dana sumbangan lainnya yang sesuai dengan prinsip syariah. Konsep perbankan syariah juga mengharuskan bank-bank syariah untuk berkontribusi bagi perlindungan dan pengembangan lingkungan. Fungsi ini merupakan salah satu yang membedakan antara bank syariah dengan bank konvensional. Dalam bank syariah fungsi sosial tidak dapat dipisahkan dari fungsi-fungsi lainnya dan merupakan identitas khas bank syariah. Bahkan dalam penyusunan Kerangka Dasar Penyusunan dan Penyajian Laporan Keuangan Syariah (KDPPLKS) yang dikeluarkan Ikatan Akuntan Indonesia (IAI), bahwa salah satu unsur laporan keuangan bank syariah adalah komponen laporan keuangan yang mencerminkan kegiatan syariah, berupa laporan sumber dan penggunaan dana zakat, dan laporan sumber penggunaan dana kebajikan.<sup>89</sup>

PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. (BSI) secara nasional telah membayar zakat perusahaan kepada Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) sebesar lebih dari Rp122,5 miliar. Jumlah tersebut lebih tinggi dibandingkan pembayaran zakat BSI pada tahun 2021 yaitu sebesar Rp94 miliar. Dari total pembayaran zakat senilai lebih dari Rp122,5 miliar itu, sebesar Rp101,5 miliar diantaranya merupakan zakat yang dikeluarkan dari laba perusahaan. Sementara lebih dari Rp21 miliar lainnya merupakan zakat non perusahaan.<sup>90</sup>

Tabel 4.16 di atas juga memperlihatkan bahwa terdapat 10,3 % responden netral, 1,2 % responden tidak setuju, dan 0,4 % sangat tidak setuju bahwa bank syariah di Aceh telah memberi dampak sesuai dengan tujuan qanun LKS, yaitu mendukung penghimpunan

---

<sup>88</sup> Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 27

<sup>89</sup> Didin Hafidhuddin, *Zakat Dalam Perekonomian Modern*, (Jakarta: Gema Insani, 2008) hlm. 7

<sup>90</sup> Bank Syariah Indonesia, *Fokus Kembangkan Islamic Ecosystem: Pembayaran Zakat Perusahaan BSI mencapai lebih dari Rp.122,5 Milyar*. (<https://www.bankbsi.co.id>, diakses tanggal 01 Juni 2022).

zakat, infaq, sedekah dan wakaf. Hal ini dikarenakan anggapan bank hanya menjalankan fungsi bisnis dalam operasionalnya dan tidak melakukan fungsi sosial sesuai dengan Undang-undang perbankan syariah. Untuk memberi pemahaman kepada masyarakat terhadap hal tersebut, maka bank syariah perlu melakukan sosialisasi lebih aktif lagi agar nasabah semakin teredukasi dengan perbankan syariah di Aceh.

c. Meningkatkan akses pendanaan dan usaha bagi masyarakat

Tabel 4.17  
Hasil tanggapan nasabah terhadap tujuan huruf (c)

No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Total
1	Bank Syariah memberikan akses pendanaan/pembiayaan untuk masyarakat.	176	158	36	4	3	377
2	Bank syariah memberi perhatian kepada nasabah dan menyediakan saran-saran dan nasehat keuangan untuk kelancaran usaha nasabah	147	165	49	10	6	377
3	Pembiayaan yang ditawarkan Bank Syariah dapat membantu usaha/keuangan masyarakat	159	175	30	7	6	377
4	Bank Syariah menyediakan modal usaha produktif untuk usaha mikro kecil menengah.	174	161	34	5	3	377
	Rerata	164	164,75	37,25	6,5	4,5	377
	%	43,5%	43,7%	9,9%	1,7%	1,2%	100,0%

Tabel 4.17 di atas menunjukkan bahwa 43,5% responden sangat setuju, 43,7% setuju, atau 87,2% responden setuju dan sangat setuju. Hal ini menggambarkan bahwa penerapan qanun LKS oleh Bank syariah di Aceh, sebagian besar responden berpendapat sudah

sesuai dengan tujuan qanun LKS, yaitu Meningkatkan akses pendanaan dan usaha bagi masyarakat. Hal ini dikarenakan Bank Syariah di Aceh telah memberikan akses pendanaan/pembiayaan untuk masyarakat yang membutuhkan, dalam bentuk pembiayaan konsumtif maupun produktif. Bank syariah memberi perhatian kepada nasabah dan menyediakan layanan konsultasi keuangan untuk kelancaran usaha nasabah. Untuk pembiayaan produktif, bank syariah di Aceh telah menyalurkan pembiayaan untuk tujuan modal kerja dan investasi, baik untuk usaha mikro, kecil, menengah maupun korporasi.

Dalam Qanun Lembaga Keuangan Syariah (LKS), mewajibkan perbankan yang beroperasi di Aceh, mengalokasikan dana pembiayaannya untuk UMKM sebesar 40%, lebih besar dari Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 23 tahun 2021 sebesar 25%. Respon dari pelaku UMKM ditunjukkan dengan menertibkan laporan keuangan, mempersiapkan legalitas usaha, dan memanfaatkan teknologi digital, sehingga rekam jejak kinerja UMKM tersebut dapat digunakan dalam penilaian prospek pembiayaan oleh perbankan. Selain itu, UMKM juga harus berkomitmen untuk menjaga dan meningkatkan kualitas produknya, serta mengoptimalkan kinerja operasional dan keuangannya.

Kepala Perwakilan Bank Indonesia (BI) Aceh, Achris Sarwani mengungkapkan, pembiayaan untuk usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) di Aceh, menunjukkan pertumbuhan positif. Pada periode Desember 2021, nilai pembiayaan UMKM sekitar Rp 8,3 triliun, dan mengalami peningkatan pada Januari 2022 menjadi Rp 8,5 triliun. Artinya, dalam waktu satu bulan, penyaluran pembiayaan UMKM bertambah Rp 200 miliar, atau tumbuh 2,8 %.<sup>91</sup>

Tabel 4.17 di atas juga memperlihatkan bahwa terdapat 9,9% responden netral, 1,7% responden tidak setuju, dan 1,2% sangat tidak setuju bahwa bank syariah di Aceh telah sesuai dengan tujuan qanun LKS, yaitu meningkatkan akses pendanaan dan usaha bagi

---

<sup>91</sup><https://aceh.tribunnews.com/2022/03/04/kepala-perwakilan-bank-indonesia-acehpembiayaan-umkm-di-aceh-tumbuh-positif>. 01 Juni 2022 12:13

masyarakat. Bagi responden yang tidak setuju ada yang didasari pengalaman pribadi berhubungan dengan bank syariah, dan ada yang mendengar dari pihak lain, bahwa akses ke perbankan sulit, persyaratan yang harus dipenuhi rumit, dan waktu proses lama. Atas respon nasabah yang tidak setuju, bank perlu melakukan sosialisasi dan literasi kepada masyarakat terutama pelaku UMKM yang membutuhkan dukungan pendanaan dari bank.

- d. Membantu peningkatan pemberdayaan ekonomi dan produktifitas masyarakat.

Tabel 4.18  
Hasil tanggapan nasabah terhadap tujuan huruf (d)

No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Total
1	Bank Syariah memberikan akses keuangan untuk masyarakat dalam rangka pemberdayaan ekonomi Aceh	164	158	46	7	2	377
2	Bank Syariah memberikan keuntungan bagi nasabah dalam bentuk bagi hasil	154	169	42	7	5	377
3	Pembiayaan yang ditawarkan Bank Syariah dapat membantu memenuhi kebutuhan masyarakat	154	169	39	12	3	377
	Rerata	157	165	42	9	3	377
	%	41,7%	43,9%	11,2%	2,3%	0,9%	100%

Tabel 4.18 di atas menunjukkan bahwa 41,7% responden sangat setuju, 43,9% setuju, atau 85,6% responden setuju dan sangat setuju bahwa penerapan qanun LKS sudah sesuai dengan tujuan qanun LKS yaitu membantu peningkatan pemberdayaan ekonomi dan produktifitas masyarakat. Hal ini dikarenakan Bank Syariah

memberikan akses keuangan untuk masyarakat dalam rangka pemberdayaan ekonomi Aceh, memberikan keuntungan bagi nasabah dalam bentuk bagi hasil dan pembiayaan yang ditawarkan dapat membantu memenuhi kebutuhan masyarakat.

Adapun salah satu tujuan perbankan syariah adalah sebagai penggerak mesin perekonomian. Selain itu bank syariah sama halnya dengan bank konvensional melaksanakan fungsi *intermediary* yaitu menghimpun dana dari masyarakat kemudian menyalurkan kembali kepada masyarakat.<sup>92</sup>

Tabel 4.19  
Total Aset, Dana Pihak Ketiga dan Pembiayaan Perbankan di Aceh

(Triliun)

INDIKATOR	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>TOTAL ASET</b>	<b>45,23</b>	<b>51,63</b>	<b>54,82</b>	<b>58,01</b>	<b>58,14</b>	<b>52,25</b>
<b>DPK</b>	<b>32,37</b>	<b>38,59</b>	<b>39,67</b>	<b>42,24</b>	<b>41,72</b>	<b>39,30</b>
Giro	5,51	6,35	7,04	8,63	9,23	9,05
Tabungan	18,51	21,32	22,21	24,41	23,33	22,09
Deposito	8,35	10,92	10,41	9,21	9,16	8,15
<b>KREDIT/PEMBIAYAAN</b>	<b>29,95</b>	<b>33,16</b>	<b>35,89</b>	<b>38,25</b>	<b>36,84</b>	<b>31,20</b>
Modal Kerja	8,84	10,13	11,30	11,14	10,32	7,36
Investasi	3,81	3,79	3,83	4,50	3,52	2,59
Konsumsi	17,3	19,23	20,75	22,61	23,00	21,24

Sumber: <https://www.bi.go.id>

Dari data di atas dapat dilihat bahwa penyaluran pembiayaan di Aceh telah mencapai 79,40% dibandingkan dana yang dihimpun oleh perbankan di Aceh. Angka tersebut bila dilihat dari regulasi yang ada masih relatif kecil, sehingga perbankan masih dapat

<sup>92</sup> <https://www.bi.go.id>



didorong untuk menyalurkan pembiayaan kepada masyarakat terutama untuk sektor produktif yaitu pelaku UMKM.

- e. Membantu peningkatan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat

Tabel 4.20  
Hasil tanggapan nasabah terhadap tujuan huruf (e)

No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Total
1	Fasilitas yang disediakan Bank Syariah dapat membantu peningkatan pendapatan nasabah.	144	167	55	9	2	377
2	Fasilitas yang disediakan Bank syariah dapat membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat	150	166	48	11	2	377
	Rerata	147	167	52	10	2	377
	%	39,0%	44,2%	13,7%	2,7%	0,5%	100,0%

Tabel 4.20 di atas menunjukkan bahwa 39,0% responden sangat setuju, 44,2% setuju, atau 83,2% responden setuju dan sangat setuju bahwa penerapan qanun LKS sudah sesuai dengan tujuan qanun LKS yaitu peningkatan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat, serta fasilitas yang disediakan bank syariah dapat membantu peningkatan pendapatan nasabah dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Produk-produk bank syariah pada prinsipnya tidak sama dengan produk-produk bank konvensional. Produk bank syariah adalah produk yang bebas dari sistem bunga atau riba, dilarang adanya transaksi yang mengandung unsur maisyir (judi), gharar (ketidakpastian) dan bathil. Bank Syariah sebagai lembaga intermediasi dan penyediaan jasa keuangan yang bekerja berdasarkan etika dan sistem nilai Islam yang mempunyai sifat khusus yakni bebas dari kegiatan spekulatif, bebas dari hal-hal yang tidak jelas dan meragukan (tidak pasti), berprinsip pada keadilan dan hanya membiayai kegiatan usaha yang halal. Selain itu, juga didasari

oleh larangan dalam agama Islam untuk memungut maupun meminjam dengan bunga atau yang disebut dengan riba serta menonjolkan aspek keadilan dalam bertransaksi, investasi yang beretika, mengedepankan nilai-nilai kebersamaan dan persaudaraan dalam berproduksi, serta menghindari kegiatan spekulatif dalam bertransaksi keuangan. Hal yang menjadi tujuan bank syariah adalah tercapainya kesejahteraan sosial yang baik.<sup>93</sup>

#### 4.6.1.2 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Model CARTER

Dari hasil questioner kepada responden yang dilakukan, berikut hasil survey atas masing-masing ukuran kualitas pelayananan CARTER yaitu:

Tabel 4.21  
Tanggapan responden terhadap kualitas layanan Bank Syariah

No	Aspek kualitas layanan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Total
1	<b>Kepatuhan (Compliance)</b>						
	Jumlah	132	166	59	14	6	377
	%	35,0%	44,1%	15,8%	3,6%	1,6%	100,0%
2	<b>Jaminan (Assurance)</b>						
	Jumlah	142	169	50	11	4	377
	%	37,6%	44,9%	13,3%	3,0%	1,2%	100,0%
3	<b>Kehandalan (Reability)</b>						
	Jumlah	136	173	49	13	6	377
	%	36,1%	45,9%	13,1%	3,4%	1,5%	100,0%
4	<b>Bukti Fisik (Tangibility)</b>						
	Jumlah	126	176	53	16	6	377
	%	33,5%	46,6%	14,1%	4,3%	1,5%	100,0%
5	<b>Empati (Empathy)</b>						
	Jumlah	146	177	42	9	3	377
	%	38,6%	46,9%	11,2%	2,3%	0,9%	100,0%
6	<b>Ketanggapan (Responsiveness)</b>						
	Jumlah	141	183	41	8	4	377
	%	37,3%	48,4%	10,9%	2,2%	1,1%	100,0%

<sup>93</sup>Zainul Arafin, Manajemen Bank Syariah (Jakarta: AlvaBet; 2002), Cet. 1, hlm.7

Tabel 4.21 di atas menunjukkan hasil atas masing-masing dimensi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

a. Kepatuhan (*Compliance*)

Terhadap kepatuhan (compliance), tabel 4.21 di atas menunjukkan bahwa dari 377 reponden 35,0% sangat setuju, 44,1% setuju, atau 79,1% setuju dan sangat setuju, bahwa bank syariah di Aceh telah menjalankan operasional sesuai dengan prinsip syariah, tidak ada bunga yang diambil atau diberikan pada produk simpanan ataupun pembiayaan, ketentuan produk dan layanan sudah sesuai syariah. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah telah merasakan penerapan prinsip syariah dalam operasional bank syariah di Aceh pasca implementasi Qanun LKS.

Selain yang setuju dan sangat setuju, table 4.21 di atas juga menunjukkan dari 377 responden terdapat 15,8% yang netral, 3,6% tidak setuju, dan 1,6% sangat tidak setuju, bahwa bank syariah telah menjalankan operasional sesuai dengan prinsip syariah. Anggapan ini disebabkan belum semua masyarakat Aceh memahami dengan baik proses operasional bank syariah, ketentuan syariah berkaitan dengan produk bank syariah, akad-akad yang digunakan dalam transaksi keuangan syariah, dan adanya perbedaan pemahaman oleh sebagian masyarakat dan pakar terhadap fatwa DSN MUI yang menjadi dasar pedoman bagi operasional bank syariah di Indonesia.

b. Jaminan (*Assurance*)

Tabel 4.21 di atas menunjukkan bahwa 37,6% responden sangat setuju, 44,9% setuju, atau 82,5% responden setuju dan sangat setuju bahwa nasabah merasa nyaman dalam berinteraksi dengan pegawai bank, pegawai bank yang bersikap ramah dan sopan kepada nasabah, pegawai bank memiliki pengetahuan yang baik atas produk-produk bank, dan bank menyediakan saran-saran serta nasehat-nasehat berkaitan dengan keuangan.

*Assurance* merupakan kemampuan penyediaan jasa dalam meyakinkan keamanan nasabah dengan sikap karyawan yang ramah

dan sopan. Hal tersebut dapat menarik perhatian dan membentuk hubungan baik kedua belah pihak. Bagian tersebut merupakan bagian dari etika perdagangan yang harus dijalankan oleh setiap muslim. Peningkatan kepercayaan nasabah kepada bank syariah akan memudahkan karyawan bank dalam menginformasikan produk-produk atau jasa-jasa bank kepada nasabah. Pada akhirnya nasabah akan lebih mudah dalam menentukan pilihan atas setiap informasi yang ia dapat, dan dapat membandingkan dengan pengalamannya setelah menggunakan jasa bank tersebut.

Selain itu, table 4.21 di atas juga menunjukkan terdapat 13,3% responden memilih netral, 3,0% tidak setuju, dan 1,2% sangat tidak setuju. Untuk responden yang memilih tidak setuju dan sangat tidak setuju, disebabkan pengalaman yang dirasakan saat berhubungan dengan pelayanan bank syariah yang kurang menyenangkan, dan dari informasi yang beredar di masyarakat baik melalui medsos, media online maupun media lainnya, terhadap layanan pegawai bank syariah yang kurang ramah dan sopan kepada nasabah, dan pegawai bank dianggap tidak menguasai produk yang ditawarkan kepada nasabah.

### c. Keandalan (*Reability*)

Respon nasabah terhadap keandalan (*reability*), dari tabel 4.21 di atas menunjukkan 36,1% responden sangat setuju, 45,9% setuju, atau 82,0% responden setuju dan sangat setuju bahwa bank syariah telah menyediakan produk yang luas sesuai dengan kebutuhan, memberikan pelayanan yang menyenangkan, memberikan respon secara tepat terhadap kebutuhan dan menangani pengaduan nasabah dengan cepat dan tepat.

*Reability* merupakan kemampuan perusahaan (bank) untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Seperti visi dan misi, ketepatan waktu, serta ketepatan janji. Semakin tinggi indicator *reability* maka akan semakin tinggi atau semakin baik kualitas pelayanan dalam bank tersebut. Kualitas bank syariah pada dasarnya harus sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah, seperti ketepatan waktu, memberikan pelayanan yang sama bagi setiap

nasabah, selalu amanah dan terjamin, serta sikap yang simpatik dan akurasi yang tinggi.

Tabel 4.21 di atas juga menunjukkan masih terdapat 13,1% responden memilih netral, 3,4% tidak setuju, dan 1,5% sangat tidak setuju. Responden masih merasakan bahwa produk yang ditawarkan oleh bank syariah belum sesuai dengan kebutuhan nasabah, pelayanan tidak menyenangkan dan penanganan pengaduan nasabah yang tidak direspon secara tepat dan cepat. Pengalaman yang kurang baik ini, tidak terlepas dari proses yang sedang terjadi di Aceh. Perbankan syariah di Aceh dihadapkan pada proses konversi besar-besaran dari bank konvensional ke syariah, dan adanya merger bank syariah anak usaha dari bank BUMN yaitu BRI syariah, Bank Syariah Mandiri, dan BNI syariah. Masa transisi membutuhkan usaha terbaik (*best effort*) untuk melakukan pembenahan system, penyiapan SDM, pembaharuan fasilitas, dan semuanya diharapkan berproses dengan cepat karena bank-bank konvensional di Aceh telah menghentikan operasionalnya.

Menjawab keluhan nasabah terhadap pelayanan SDM bank syariah yang belum memadai, bank-bank syariah di Aceh terus melakukan upaya pembekalan kepada seluruh pegawai, terutama untuk pegawai bank konvensional yang telah memilih bergabung ke bank syariah. Bank syariah Indonesia, secara internal terus melakukan upaya pelatihan dan pendalaman kepada pegawai tentang ekonomi syariah, akad-akad syariah, dan pengetahuan lain berkaitan dengan compliance syariah. Selain internal, BSI juga bekerja sama dengan pihak eksternal seperti Dewan Syariah Aceh, Universitas Islam Negera Ar-Raniry, Universitas Syiah Kuala, Ikatan Alumni Timur Tengah (IKAT), dan lembaga-lembaga lain, dalam rangka meningkatkan literasi ekonomi dan perbankan syariah untuk pegawai bank maupun untuk masyarakat.

#### d. Bukti Fisik (*Tangibility*)

Dari table 4.21 di atas memperlihatkan 33,5% responden sangat setuju, 46,6% setuju, atau 80,1% responden setuju dan sangat setuju bahwa bank telah menyediakan transaksi yang cepat dan

efisien, penataan ruang kantor yang rapi dan indah serta menyediakan majalah, koran dan sebagainya untuk bahan bacaan saat nasabah menunggu, dan menyediakan layanan penarikan istimewa dan informasi yang diberikan mudah dimengerti dan dipahami.

*Tangibles* (bukti fisik) adalah penampilan fisik, peralatan, personel dan materi komunikasi serta dapat juga berkenaan dengan kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Bukti fisik merupakan tampilan fisik dari bank syariah yang akan menunjukkan identitasnya sekaligus sebagai pendorong awal dalam menciptakan persepsi nasabah terhadap bank tersebut.<sup>94</sup> *Tangibles* dalam kualitas pelayanan merupakan bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan untuk membantu pelayanan yang akan diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Bank syariah di Aceh secara bertahap telah melakukan perbaikan fasilitas layanan, baik tampilan kantor, ruang layanan, fasilitas mesin ATM, maupun layanan Agen Laku Pandai. Wisnu Sunandar, RCEO Bank Syariah Indonesia Regional Aceh mengatakan bahwa BSI terus berupaya melakukan pembenahan dalam peningkatan pelayanan kepada nasabah. Diantaranya BSI telah menuntaskan penggantian 168 mesin ATM di seluruh Aceh, dan telah mengakuisisi 6.867 agen BSI Smart yang sebelumnya merupakan agen Brilink BRI di Aceh.<sup>95</sup>

Selain itu terdapat 14,1% responden netral, 4,3% responden tidak setuju, dan 1,5% responden sangat tidak setuju atas pernyataan di atas. Hal tersebut masih dimungkinkan terjadi karena masih ada fasilitas layanan bank syariah di Aceh yang belum memadai. ATM semakin berkurang, karena tidak semua ATM bank konvensional

---

<sup>94</sup>Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa...*, hlm. 36.

<sup>95</sup> Wiwin Trianasanti, 2022, PT. BSI Terus Lakukan Pembenahan Pelayanan di Aceh. (<https://acehmonitor.com/pt-bsi-terus-lakukan-pembenahan-pelayanan-di-aceh/>) diakses pada tanggal 13 Juni 2022.

dikonversi ke ATM bank syariah. Masih ada tampilan bank yang belum standar dan lahan parkir yang sempit. Selain itu terdapat beberapa bank konvensional yang tidak dikonversi ke syariah seperti Bank BTPN, Bank Mantap, dan Bank Panin. Hal ini menyebabkan jumlah bank di Aceh semakin berkurang.

Keluhan nasabah terhadap kondisi fisik bank syariah di Aceh, direspon dengan baik oleh bank syariah. Bank Syariah Indonesia sebagai salah satu bank syariah terbesar di Indonesia berupaya mempercepat proses pembenahan internal, peremajaan perangkat IT, pembekalan SDM, dan penyediaan produk yang kompetitif sesuai kebutuhan nasabah.

e. Empati (*Empathy*)

Dari table 4.21 di atas memperlihatkan terdapat 38,6% responden sangat setuju, 46,9% setuju, atau 85,6% responden setuju dan sangat setuju bahwa pegawai bank memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada para pelanggan. Suatu perusahaan diharapkan memiliki pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu operasional yang nyaman bagi pelanggan.

*Empathy* adalah kesediaan untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan. Selain itu, *empathy* adalah pemberian perhatian yang tulus dan bersifat pribadi, termasuk berupaya memahami keinginan konsumen. Bank syariah diharapkan memiliki pengertian serta pengetahuan yang tinggi tentang nasabahnya, memahami kebutuhan nasabah dengan spesifik, dan memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi nasabahnya.<sup>96</sup>

Selain yang setuju dan sangat setuju, terdapat 11,2% responden memilih netral, 2,3% responden tidak setuju, dan 0,9% sangat tidak setuju atas pernyataan di atas. Hal ini dikarenakan masih terdapat petugas bank yang sangat lama dalam menangani handling complain, seperti pengembalian uang yang tertelan mesin ATM, dan terdapat

---

<sup>96</sup>Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa...*, hlm. 53.

petugas bank yang melayani dengan buru-buru padahal nasabah ingin dilayani dengan penuh perhatian, serius, dan simpatik.

f. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Dari tabel 4.21 di atas menunjukkan 37,3% responden sangat setuju, 48,4% responden setuju, atau 85,7% responden setuju dan sangat setuju bahwa pegawai bank membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat, dengan penyampaian informasi yang jelas. Selain itu pegawai bank telah memberikan pelayanan yang cepat dan tidak pernah kerepotan dalam menghadapi nasabah.

*Responsiveness* (daya tanggap) adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat ditambah dengan pemberian informasi yang jelas. Islam mengajarkan bahwa bank syariah dalam memberikan pelayanan yang baik harus memiliki komitmen yang tinggi, sehingga ketika tidak dapat ditepati maka berisiko akan ditinggalkan oleh nasabahnya.<sup>97</sup>

Suatu organisasi sangat menyadari pentingnya kualitas layanan dan daya tanggap atas pelayanan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan dan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat.<sup>98</sup>

Selain itu terdapat 10,9% responden netral, 2,2% responden tidak setuju, dan 1,1% responden sangat tidak setuju atas pernyataan diatas. Hal ini dikarenakan masih terdapat petugas bank yang tidak melayani dengan cepat padahal nasabah sudah mengantri lama dan membutuhkan segera mendapat pelayanan.

---

<sup>97</sup>Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa...*, hlm. 54.

<sup>98</sup>Ratminto, Atik Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Penerbit Pustaka Belajar, 2005), hlm. 3



Tabel 4.22  
Kualitas Layanan Bank Syariah pasca Qanun

Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Total
Secara keseluruhan Kualitas Layanan Bank Syariah di Aceh pasca penerapan Qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang LKS telah diterapkan dengan baik	120	173	51	24	9	377
%	31,8%	45,9%	13,5%	6,4%	2,4%	100,0%

Berdasarkan hasil survey secara keseluruhan kualitas layanan Bank Syariah di Aceh pasca penerapan Qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang LKS telah diterapkan dengan baik. Dari enam dimensi kualitas layanan sudah diterapkan dengan sangat baik. Hal ini sebagaimana ditunjukkan dalam table 4.22 di atas bahwa 31,8% responden memilih setuju, 45,9% sangat setuju, 13,5% netral, 6,4% tidak setuju, dan 2,4% sangat tidak setuju.

#### **4.6.2 Analisis tingkat kepercayaan nasabah kepada Bank Syariah di Aceh pasca penerapan Qanun No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah.**

Tabel 4.23 menunjukkan 37,5% responden sangat setuju, 44,0% setuju, atau 81,5 % reponden percaya bahwa bank syariah telah menerapkan prinsip syariah atas setiap produk dan layanannya, memberikan layanan yang terbaik, memiliki produk dan margin/bagi hasil yang kompetitif dibandingkan bank konvensional dan memiliki keanekaragaman layanan dan variasi produk/layanan serta percaya kepada bank syariah pasca penerapan Qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang LKS.

Tabel 4.23  
Hasil Questioner Aspek Kepercayaan Bank

No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Total
1	Saya percaya Bank Syariah telah menerapkan prinsip syariah atas setiap produk dan layanannya	153	158	50	12	4	377
2	Saya percaya Bank Syariah memberikan layanan yang terbaik	140	163	58	11	5	377
3	Saya percaya Bank Syariah memiliki produk yang kompetitif	146	170	46	11	4	377
4	Saya percaya Bank Syariah memberi margin/bagi hasil yang kompetitif	135	179	52	8	3	377
5	Secara keseluruhan saya percaya dengan Bank Syariah di Aceh pasca penerapan Qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang LKS	130	167	64	9	7	377
6	Bank Syariah memiliki keanekaragaman layanan dan variasi produk / layanan	144	158	54	16	5	377
	Rerata	141,3	165,8	54,0	11,2	4,7	377,0
	%	37,5%	44,0%	14,3%	3,0%	1,2%	100,0%

Kepercayaan nasabah adalah sejumlah keyakinan spesifik terhadap kejujuran pihak yang dipercaya dan kemampuan menepati janji (integrity), perhatian dan motivasi yang dipercaya untuk bertindak sesuai dengan kepentingan yang mempercayai mereka (benevolence), kemampuan pihak yang dipercaya untuk melaksanakan kebutuhan yang mempercayai (competency) dan konsistensi perilaku pihak yang dipercaya (predictability).<sup>99</sup> Respon nasabah yang percaya kepada bank syariah di Aceh didasari pengalaman positif nasabah saat berhubungan di bank Syariah.

Namun tabel 4.23 di atas juga memperlihatkan, masih ada 14,3% responden memilih netral, 3% responden tidak setuju, 1,2% sangat tidak setuju, atau 4,2% responden masih tidak percaya kepada bank syariah karena dianggap tidak lebih baik dari bank konvensional.

<sup>99</sup> Nurul Fitria Handoko, *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Komitmen dan dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Produk Tabungan Bank BNI di Surabaya*, (Jakarta: Universitas Indonesia, Tesis), hlm. 72.

#### **4.6.3 Pengaruh kualitas pelayanan Bank Syariah di Aceh terhadap kepuasan nasabah pasca penerapan Qanun No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah.**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel tingkat kepuasan nasabah, dibuktikan dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Hal ini sesuai dengan penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen (MeithaWulur et al., 2020; Vabiola Ghantynireta et al., 2021). Sesuai juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri Dwi Cahyani yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan dimensi CARTER memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian Uswatun Hasanah yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan penggunaan dimensi CARTER mempunyai pengaruh yang signifikan, baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia cabang palu.<sup>100</sup>

Berdasarkan teori, pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tidak dapat dipungkiri bahwa semua produk yang ditawarkan memerlukan pelayanan dari karyawan perusahaan. Pelayanan yang diberikan kadang berbentuk langsung dan tidak langsung. Untuk produk perbankan terdapat produk yang memerlukan layanan langsung seperti layanan pada teller dan Customer Service. Namun terdapat juga layanan yang tidak langsung yaitu pelayanan e channel seperti ATM, CRM dan E-Cannel lainnya.<sup>101</sup>

Seorang petugas Bank dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah atau sering disebut

---

<sup>100</sup> Uswatun Hasanah, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pt. Bankmuamalat Indonesia Cabang Palu Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah*, (ISTIQRA', Jurnal Penelitian Ilmiah, Vol. 1, No. 1 Januari-Juni 2013).

<sup>101</sup> Kassmir, *Managemen Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), Edisi 1, Hal. 219-210.

dengan *ultimate service*. Petugas bank harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang wajib dikuasai mengingat karakter nasabah yang beragam, yaitu sebagai berikut:

- a. Berpakaian dan berpenampilan yang bersih
- b. Percaya diri, bersikap akrab dan ramah
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal
- d. Tenang sopan hormat dan tekun mendengarkan setiap pembicaraan nasabah
- e. Tidak menyela pembicaraan
- f. Mampu meyakini nasabah dan memberikan kepuasan
- g. Jika tidak mampu menangani permasalahan yang ada maka meminta bantuan kepada atasan.

Faktor-faktor kualitas jasa yang memberikan kepuasan nasabah terbesar sampai yang terkecil adalah Responsiveness, Compliance, Emphaty, Tanggible, Reliability dan Assurance. Pemberian kemudahan, konsultasi keuangan, dan tersedia produk bebas bunga sesuai dengan syariah Islam menjadi aspek prioritas pembentuk kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi di bank syariah.<sup>102</sup>

#### **4.6.4 Pengaruh kepercayaan nasabah terhadap Bank Syariah di Aceh terhadap kepuasan nasabah pasca penerapan Qanun No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah.**

Hasil regresi yang berarti secara parsial menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap variable kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini sesuai dengan berbagai penelitian sebelumnya bahwa tingkat kepercayaan pelanggan

---

<sup>102</sup> Putri Dwi Cahyani, *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta*, (Jurnal Penelitian Ilmiah Vol. 6 (2) Oktober 2016)

berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah.<sup>103</sup>

Kepercayaan nasabah dapat dipahami sebagai kesediaan satu pihak untuk menerima resiko dari tindakan pihak lain berdasarkan harapan bahwa pihak lain akan melakukan tindakan penting untuk pihak yang mempercayainya. Kepercayaan merupakan penilaian hubungan seseorang dengan orang lain yang akan melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam sebuah lingkungan yang penuh ketidakpastian.<sup>104</sup>

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia saat ini telah menjadi tolok ukur keberhasilan system ekonomi Syariah. Bentuk kepercayaan masyarakat terhadap perbankan syariah yang didasari pada pandangan bahwa bank syariah memiliki nilai lebih jika dibandingkan dengan bank konvensional harus benar-benar dapat diwujudkan oleh bank syariah. Untuk itu bank syariah harus mampu menyediakan produk yang bersyarat mudah, prosesnya cepat, dengan harga yang kompetitif. Bank syariah juga harus memberi perhatian lebih untuk pemberdayaan pelaku bisnis terutama usaha mikro kecil dan menengah (UMKM).

#### **4.6.5 Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah kepada Bank Syariah di Aceh terhadap kepuasan nasabah pasca penerapan Qanun No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah.**

Hasil penelitian berdasarkan uji regresi bahwa  $F_{hitung}$  (1179.441) >  $F_{tabel}$  (3,00) dengan tingkat signifikan ( $\alpha$ ) di bawah 5%, maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima ( $H_0$  ditolak), yang berarti secara bersama-sama semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dengan kata lain terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan dan tingkat

---

<sup>103</sup> Guspul, 2014; Japlani & Mudawamah, 2020; Kurniawan & Brata Ismaya, n.d.; Nasution et al., n.d.; Wahyuningsih, n.d

<sup>104</sup> Darsono, L.I. dan Dharmmesta, B.S., *Kontribusi Involvement dan Thrust in Brand dalam Membangun Loyalitas Pelanggan*, (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, No 3, Vol 20, (2005)) hlm. 27

kepercayaan terhadap kepuasan nasabah pasca penerapan Qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah.

Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Kirana Apsari Ayuningtyas dan Salim Siregar yang hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Cabang Alam Sutera Tangerang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan mempunyai hubungan yang sangat kuat.<sup>105</sup>

Hal ini diperkuat juga oleh penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Guspul, dimana hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan yang dilihat dari lima dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, serta variabel kepercayaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah jasa keuangan Kospin Jasa Cabang Wonosobo. Dari kedua variabel di atas yang memberikan pengaruh paling dominan adalah variabel kualitas pelayanan.<sup>106</sup>

---

<sup>105</sup> Kirana Apsari Ayuningtyas dan Salim Siregar “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah*” (Jurnal Manajemen, Volume 11 No 1, Januari-Juni 2021)

<sup>106</sup> Ahmad Guspul, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah, (Jurnal PPKM UNSIQ I (2014)), ISSN: 2354-869X, hlm. 40-54

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pasca penerapan Qanun No. 11 Tahun 2018 tentang lembaga keuangan syariah berdasarkan hasil survey secara keseluruhan, 31,8% responden sangat setuju, 45,9% responden setuju, atau 77,7% reponden setuju dan sangat setuju bahwa kualitas pelayanan bank syariah telah diterapkan dengan baik, dan telah sesuai dengan tujuan qanun LKS. Dari dimensi CARTER, bank syariah telah memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, menyediakan transaksi yang cepat dan efisien, penataan ruang kantor yang rapi dan indah, dan memberikan pelayanan yang cepat. Selain itu terdapat 6,4% responden tidak setuju, dan 2,4% sangat tidak setuju. Responden yang memilih tidak setuju didasari pada pengalaman kurang baik pada saat berhubungan dengan layanan bank syariah, terutama pada masa proses konversi dan migrasi dari bank konvensional ke syariah.
2. Tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank Syariah pasca penerapan Qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah dari hasil survey menunjukkan 37,5% responden sangat setuju, 44,0% responden setuju, atau 81,5% responden setuju dan sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa responden percaya bank syariah mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Namun terdapat 3,0% responden tidak setuju, dan 1,2% sangat tidak setuju, atau 4,2% responden masih belum yakin bahwa bank syariah mampu memberikan pelayanan yang terbaik. Alasan ini tidak terlepas dari kondisi layanan bank Syariah yang belum memuaskan nasabah, sebagai konsekwensi dari masa transisi proses konversi. Merespon pihak yang belum yakin tersebut bank syariah diharapkan segera

- menyiapkan produk dan layanan terbaik, minimal sepadan dengan layanan bank konvensional yang selama ini ada di Aceh.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel tingkat kepuasan nasabah. Hasil uji statistik menunjukkan t-hitung (10,443) > t-tabel (1,649) dengan nilai signifikan ( $\alpha$ ) di atas 5%, maka dapat disimpulkan  $H_a$  diterima ( $H_0$  ditolak). Hal ini sesuai dengan teori bahwa pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tidak dapat di pungkiri bahwa semua produk yang ditawarkan memerlukan pelayanan terbaik dari karyawan perusahaan. termasuk di bank syariah.
  4. Tingkat kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Hasil uji statistik menunjukkan nilai t-hitung (10,693) > t-tabel (1,649) dengan tingkat signifikan ( $\alpha$ ) di atas 5% maka dapat disimpulkan  $H_a$  diterima ( $H_0$  ditolak). Kepercayaan nasabah dapat dipahami sebagai kesediaan satu pihak untuk menerima resiko dari tindakan pihak lain berdasarkan harapan bahwa pihak lain akan melakukan tindakan penting untuk pihak yang mempercayainya, terlepas dari kemampuan untuk mengawasi dan mengendalikan tindakan pihak dipercaya. Kepercayaan merupakan penilaian hubungan seseorang dengan orang lain yang akan melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam sebuah lingkungan yang penuh ketidakpastian.
  5. Kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pasca penerapan Qanun No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah. Hasil uji statistik menunjukkan hasil F-hitung (1179.441) > F-tabel (3,00) dengan tingkat signifikan ( $\alpha$ ) 5%. Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima ( $H_0$  ditolak), yang berarti secara bersama-sama semua variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.



## 5.2 Saran-Saran

Setelah melakukan penelitian ini saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bank syariah di Aceh agar mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi nasabah, mengembangkan produk dan layanan yang unggul, agar nasabah mendapat kenyamanan dalam bertransaksi pasca bank konvensional sudah tidak lagi beroperasi secara penuh di Aceh.
2. Bank syariah di Aceh agar berperan aktif dalam upaya pertumbuhan ekonomi daerah melalui penyaluran pembiayaan, baik konsumtif maupun produktif, dan ikut berkontribusi maksimal dalam program-program sosial dan bina lingkungan, seperti pengumpulan ZISWAF dan program CSR.
3. Stakeholder di Aceh, terutama pemerintah, ulama, akademisi dan praktisi harus lebih berperan aktif dalam memberikan literasi dan edukasi tentang ekonomi dan keuangan syariah kepada seluruh lapisan masyarakat Aceh, agar penerapan Qanun LKS terlaksana dengan baik, dan tetap membuka peluang untuk melakukan penyempurnaan menjadi lebih baik.
4. Untuk memberi jaminan kepada masyarakat Aceh bahwa operasional bank syariah diterapkan sesuai dengan semangat dan tujuan Qanun LKS, serta memastikan bank syariah patuh terhadap prinsip-prinsip syariah, maka peran Ulama, Dewan Syariah Aceh (DSA), Dinas Syariat Islam, Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia dalam melakukan pengawasan dan pembinaan kepada bank syariah agar lebih ditingkatkan.
5. Perlu ada penelitian lanjutan dengan pengembangan model yang lebih lengkap lagi, menambah variabel lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah yang didukung oleh teori dan isu-isu terbaru.
6. Bagi peneliti selanjutnya, atas berbagai keterbatasan dalam penelitian ini penulis menyarankan agar cakupan penelitian diperluas meliputi pencapaian seluruh aspek tujuan dari Qanun LKS.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahim, N., *Service Quality of English Islamic Bank*, Bournemouth: Bournemouth University, 2010.
- Alamsyah, Akla Rizka & Yaser Amri, “Pro dan Kontra Konversi Bank Konvensional Menjadi Perbankan Syariah Berdasarkan Qanun Nomor 11 Tahun 2018”, *Jurnal Investasi Islam* Vol. 6 No. 2), 2021, hlm. 118-120
- Ansofino, ed., *Buku Ajar Ekonometrika*, Cet.1, Yogyakarta: Deepublish, 2016
- Antonio, M. Syafi’i, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, cet. ke-4, Jakarta: Pustaka Alfabeta, 2006.
- Arifin, Zainul, *Manajemen Bank Syariah*, Jakarta: AlvaBet; 2002.
- Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006.
- Ayuningtyas Kirana Apsari & Salim Siregar, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah”, *Jurnal Manajemen*, e-ISSN 2627-7872/2088-8554, Volume 11 No 1, Januari-Juni 2021.
- Cahyani, Putri Dwi, “Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta”, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Volume 6 (2), Oktober 2016.
- Darsono, L.I. dan Dharmmesta, B.S., “Kontribusi Involvement dan Thrust in Brand dalam Membangun Loyalitas Pelanggan”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, No 3, Vol 20, 2005, hlm. 27.
- Direktorat Perbankan Syariah Bank Indonesia, *Kebijakan Pengembangan Perbankan Syariah*, Jakarta: Bank Indonesia, 2011.

- Fandi, Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset, 2007.
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: Universitas Diponegoro, 2006
- Guspul, Ahmad, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo)”, *Jurnal PPKM UNSIQ I*, 2014,
- Hafidhuddin, Didin, *Zakat Dalam Perekonomian Modern*, Jakarta: Gema Insani, 2008.
- Handi, Irawan, “10 Prinsip Kepuasan Nasabah”, Cet. V, Jakarta: *Elex Media Komputindo*, 2004.
- Handoko, Nurul Fitria, *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Komitmen dan dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Produk Tabungan Bank BNI di Surabaya*, Jakarta: Universitas Indonesia, Tesis
- Hasanah, Uswatun, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Palu Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah”, *ISTIQRA’*, *Jurnal Penelitian Ilmiah*, Vol. 1, No. 1 Januari-Juni 2013.
- Hasibuan, Malayu S.P., *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2001.  
<https://accounting.binus.ac.id/2021/08/06/memahami-uji-multikolinearitas-dalam-model-regresi/> diakses 4 Juni 2022.
- Ismanto, Kuart, *Manajemen Syari’ah: Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syari’ah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- J.B, Gassenheimer and Manolis, Chris, “The Influence of Product Customization and Supplier Selection On Future Intention’: The Mediating Effects Of Salesperson And

- Jogiyanto, H. M, *Sistem Informasi Keperilakuan*, Andi Offset Yogyakarta, 2007.
- Jundiani, “Pengaturan Hukum Perbankan Syariah di Indonesia”, Malang: *UIN Malang Press*, 2009.
- Kassmir, *Managemen Perbankan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003.
- Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta: Salemba Empat, 2002.
- Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*, Jakarta: Salemba Empat. 2001.
- Manan, Abdul, *Mahkamah Syar’iyah Aceh dalam Politik Hukum Nasional*, Edisi Pertama, Jakarta: Prenadamedia Group, 2018.
- Mansyur, “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Public pada Bagian Bina Sosial Setdoko Lhokseumawe”, Universitas Syiah Kuala, *Tesis*, 2008, hlm. 27.
- Meiryani, Memahami Uji Multikolinearitas Dalam Model Regresi, *Jurnal Binus University School of Accounting*, 6 Agustus 2021,
- Naresh K Malhotra, *Riset Pemasaran: Pendekatan Terapan*, Jakarta: Indeks, 2006.
- Nasution, Anriza Witi, Marlya Fatira, “Analisis Faktor Kesadaran Literasi Keuangan Syariah Mahasiswa Keuangan dan Perbankan Syariah”, *Equilibrium: Jurnal Ekonomi Syariah*, Volume 7, Nomor 1, 2019.
- Organizational Trust”, *Journal Of managerial Issues XIII*, No.4 (2001): 418-435.

- Othman, A. & L. Owen, "Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banks: A Case Study in Kuwait Finance House", *International Journal of Islamic Financial Services*, Vol. 3. No. 1, 2001.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 15/13/PBI/2013, perubahan Atas PBI Nomor 11/3/PBI/2009, Tentag Unit Usaha Syariah, 24 Desember 2013.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 28/POJK.03/2019 tentang Sinergi Perbankan, 14 November 2019.
- Prasetya, Dimas Nurdy et al, *Analisis Pengaruh Intellectual Capital Terhadap Islamicity Financial Performance Index Bank Syariah di Indonesia*, 2011.
- Priansa, Doni Juni, *Perilaku Konsumen*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- Purnama, Nursya'bani, *Manajemen Kualitas Perspektif Global*, Yogyakarta: Ekonesia, 2006.
- Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah, 31 Desember 2018
- Ratminto, Atik Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Penerbit Pustaka Belajar, 2005.
- Rianto, Nur, *Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*, Jakarta: Salemba Tiga, 2009.
- Riyanto, Slamet & Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*, Cet. 1, Yogyakarta: Deepublish, 2020.
- S. Isaac dan W.B Michael, *Handbook in research and evaluation*, California: Edits Publisher, 1988.

- Sarjono, Haryadi dan Winda Julianita, *SPSS vs LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*, Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- Sekaran, Uma, *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Shadiqqin, Martul, *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*, Jakarta: Penerbit Sinar Grafika, 2004.
- Sherren dan Hartiwi Prabowo, *Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Pelanggan dan Dampaknya Pada Retensi Pelanggan JNE Pangkalpinang*, Jakarta: Binus, tesis, 2012.
- Simamora, Bilson, *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- Sjahdeini, Sutan Remy, *Perbankan Islam*, cet ke-3, Jakarta: PT Pustaka Utama Grafiti, 2007.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Jakarta: Penerbit Alfabeta, 2019.
- Suharso, ed., *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Lux, Semarang: CV. Widya Karya, 2018.
- Sujarweni, Wiratna, *Metode Penelitian Bisnis & Ekonomi*, Jakarta: PT. Pustaka Baru, 2019.
- Sumarwan, Ujang, *Prilaku Konsumen: Teori Penerapannya dalam Pemasaran*, Bogor: Graha Indonesia, 2011.
- Sutanto, Herry dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- Syamsuri, ed., "Analisis Qanun (Lembaga Keuangan syariah) dalam Penerapan Ekonomi Islam Melalui Perbankan Syariah di Aceh", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 2021, hlm. 1.

- Tasmara, Toto, *Membudayakan Etos Kerja Islami*, Jakarta: Gema Insani Press, 2002.
- Umam, Khaerul, *Manajemen Perbankan Syariah*, Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- Umar, Husein, *Metode Penelitian Skripsi Dan Tesis Bisnis*, Edisi kedua, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.
- Umar, Husein, *Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*, Jakarta, PT Pustaka Gramedia, 1999.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006, tentang Pemerintah Aceh, 1 Agustus 2006.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 tahun 2008, tentang Perbankan Syariah, 16 Juli 2008.
- Wibowo, Edy, ed., *Mengapa Memilih Bank Syariah?* Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.
- Yayasan Advokasi Rakyat Aceh, “YARA Terima Keluhan Masyarakat Terkait Pelayanan BRI Syariah”, <https://jarrakposaceh.com/2020/11/10/yara-terima-keluhan-masyarakat-terkait-pelayanan-bri-syariah>, (diakses 29 September 2021).

KEPUTUSAN DIREKTUR PASCASARJANA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Nomor: 685/Un.08/Ps/11/2021

Tentang:

PENUNJUKAN PEMBIMBING TESIS MAHASISWA

DIREKTUR PASCASARJANA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang : 1. bahwa untuk menjamin kelancaran penyelesaian studi pada Pascasarjana UIN Ar-Raniry Banda Aceh dipandang perlu menunjuk Pembimbing Tesis bagi mahasiswa;
2. bahwa mereka yang namanya tercantum dalam Keputusan ini, dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai Pembimbing Tesis.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
3. Keputusan Menteri Agama Nomor 156 Tahun 2004 tentang Pedoman/Pengawasan, Pengendalian dan Pembinaan Diploma, Sarjana, Pascasarjana Pada Perguruan Tinggi Agama;
4. Keputusan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015 tentang STATUTA UIN Ar-Raniry;
5. Keputusan Dirjen Binbaga Islam Departemen Agama R.I. Nomor 40/E/1988 tentang Penyelenggaraan Program Pascasarjana IAIN Ar-Raniry di Banda Aceh;
6. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Nomor 01 Tahun 2015 tanggal 2 Januari 2015 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang kepada Dekan dan Direktur Pascasarjana dalam lingkungan UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- Memperhatikan : 1. Hasil Seminar Proposal Tesis semester Ganjil Tahun Akademik 2021/2022, pada hari Senin tanggal 01 November 2021.
2. Keputusan Rapat Pimpinan Pascasarjana UIN Ar-Raniry Banda Aceh pada hari Jumat Tanggal 11 November 2021.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan Kesatu : Menunjuk:

1. Dr. Ridwan Nurdin, MCL
2. Dr. Bismi Khalidin, M. Si

Sebagai Pembimbing Tesis yang diajukan oleh:

**N a m a** : Saiful Musadir

**NIM** : 201008032

**Prodi** : Ekonomi Syariah

**Judul** : Analisis Kepuasan Nasabah Pasca Penerapan Qanun No 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah (Studi pada Bank Syariah Indonesia Region Aceh)

- Kedua : Pembimbing Tesis bertugas untuk mengarahkan, memberikan kritik konstruktif dan bimbingan Tesis sehingga dianggap memenuhi standar untuk memperoleh gelar Magister.
- Ketiga : Kepada Pembimbing Tesis yang namanya tersebut di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- Keempat : Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan.
- Kelima : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berakhir pada tanggal 31 Agustus 2024 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila kemudian ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di Banda Aceh  
Pada tanggal 16 November 2021

Direktur



Mukhsin Nyak Umar





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH  
PASCASARJANA**

Jl. Ar-Raniry No. 1 Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telepon (0651) 7552397, Hp. 085297931017, Fax (0651) 7552397  
-mail: [pascasarjana@uin-ar-raniry.ac.id](mailto:pascasarjana@uin-ar-raniry.ac.id) Website: [www.ar-raniry.ac.id](http://www.ar-raniry.ac.id)

Banda Aceh, 14 Januari 2022

Nomor : 167/Un.08/Ps.1/01/2022  
Lamp : -  
Hal : **Pengantar Penelitian Tesis**

Kepada Yth

**Pimpinan PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk, Regional 1 Aceh**

di-

**Tempat.**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan Hormat, Direktur Pascasarjana UIN Ar-Raniry Banda Aceh menerangkan bahwa:

**N a m a** : Saiful Musadir  
**NIM** : 201008032  
**Tempat/ Tgl. Lahir** : Geulumpang Payong / 23 April 1971  
**Prodi** : Ekonomi Syariah  
**Alamat** : Jl. Tgk. Diponeung XVII No. 12B Gampong Pineung Banda Aceh

adalah mahasiswa Pascasarjana UIN Ar-Raniry yang sedang mempersiapkan penyelesaian penelitian Tesis yang berjudul : **"Analisis Kepuasan Nasabah Pasca Penerapan Qanun No 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah (Studi pada Bank Syariah Indonesia Region Aceh)"**.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu dapat mengizinkan kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melakukan penelitian dan memberikan data seperlunya.

Demikian surat pengantar ini dikeluarkan, atas perhatian dan kerjasamanya kami haturkan terima kasih.

Wassalam,

An. Direktur,  
Wakil Direktur,



Tembusan: Direktur Ps (sebagai laporan).

Lampiran 3



PT. Bank Syariah Indonesia Tbk  
Kantor Regional Aceh  
Jl. Teuku H. Daud Beureuh No.15 H  
Kec. Kampung Keuramat  
Banda Aceh, Aceh 23126  
Telp : 0651- 3617471

Banda Aceh, 20 Juni 2022

No. : 02/1431-3/RO I Aceh  
Lamp.: 1 (Satu)

Kepada Yth,

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH  
PASCA SARJANA**  
Jl. Ar-Raniry No. 1 Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telepon. 0651 - 7552397

Perihal: **PENYELESAIAN PENELITIAN TESIS MAHASISWA PASCA SARJANA  
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

Ref. Surat UIN AR-Raniry No. 167/Un.08/Ps.1/01/2022 Tanggal 14 Januari 2022

**Assalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Semoga Bapak senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapat taufik serta hidayah dari Allah SWT.

Sehubungan dengan perihal tersebut diatas, dengan ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Sebagaimana telah disebutkan surat tersebut di atas, terkait surat penelitian Mahasiswa Pascasarjana UIN Ar-Raniry dalam hal ini telah Selesai melaksanakan penelitian Tesis di kantor Region I Aceh.
2. Adapun data Mahasiswa yang telah melakukan penelitian Tesis sebagai berikut :

Nama	: Saiful Musadir
NIM	: 201008032
Prodi	: Ekonomi Syariah
Judul Tesis	: Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Aceh Pasca Penerapan Qanun Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah (LKS)

Demikian, atas perhatian dan kerja samanya disampaikan terima kasih.

**Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

**PT. BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk**  
Kantor Regional Aceh

**Wisnu Sunandar**  
Regional CEO

## Lampiran 4 : Kuesioner Penelitian

### KUESIONER PENELITIAN

#### ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH DI ACEH PASCA PENERAPAN QANUN NOMOR 11 TAHUN 2018 TENTANG LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH

Assalamu'alaikum wr. wb

Responden yang kami hormati,

Pertama-tama kami berterimakasih atas waktu yang anda berikan untuk menjawab kuesioner ini. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui **Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Aceh Pasca Penerapan Qanun No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah.**

Kami sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner yang telah kami sediakan. Setiap jawaban yang Bapak/Ibu berikan merupakan informasi yang sangat berharga bagi penelitian ini. Sebagai bagian dari tanggung jawab penelitian, saya menjamin kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu. Atas bantuannya saya ucapkan terima kasih.

#### DATA RESPONDEN

**Kabupaten** : .....

**Kecamatan** : .....

1. Nama : ..... (Optional - dapat diisi atau tidak)

2. Jenis Kelamin :

a) Laki-Laki

b). Perempuan

3. Umur

- a). kurang dari 21 Tahun
- b). 21-29 Tahun
- c). 30-39 Tahun
- d). 40-49 Tahun
- e). 50 Tahun keatas

4. Latar Belakang Pendidikan

- a). SD dan SMP
- b). SMA
- c). D3
- d). S1
- e). S2 dan S3

5. Pendapatan per Bulan:

- a). kurang dari Rp 1 Juta
- b). Rp.1 Juta s/d Rp. 2.5 Juta
- c). Di atas Rp. 2,5 Juta s/d Rp. 5 Juta
- d). Di atas Rp. 5 Juta s/d Rp. 10 Juta
- e). Di atas Rp. 10 Juta s/d 25 Juta
- f). Di atas Rp. 25 Juta

6. Status Perkawinan

- a). Menikah
- b). Belum menikah
- c) Janda
- d). Duda

7. Bidang Pekerjaan

- a). Pelajar/Mahasiswa
- b). Pegawai Negeri Sipil
- c). TNI/Polri
- d). Karyawan BUMN
- e). Karyawan Swasta
- f). Mengurus Rumah Tangga
- g). Wiraswasta
- h). Pensiunan

8. Rekening bank konvensional sebelum qanun masih aktif?

- a) Masih aktif di bank...
- b) Sudah tutup

9. Saat ini sebagai nasabah Bank?

- a). Bank Syariah Indones
  - b). Bank Aceh Syariah
  - c). BCA Syariah
  - d). Bank Bukopin Syariah
  - e). Bank BTN Syariah
  - f). Bank Mega Syariah
  - g). Bank Permata Syariah
  - h). My Bank Syariah
  - i). Bank lainnya : .....
- Boleh memilih lebih dari 1 bank

10. Lama Menjadi Nasabah bank konvensional sebelum qanun

- a) Kurang dari 1 Tahun
- b) 1 s/d 2 Tahun
- c) Di atas 2 s/d 3 Tahun
- d) Di atas 3 Tahun

11. Lama Menjadi Nasabah bank syariah sebelum qanun

- a) Kurang dari 1 Tahun
- c) Di atas 2 s/d 3 Tahun

b) 1 s/d 2 Tahun

d) Di atas 3 Tahun

Berikan tanda silang (X) untuk jawaban yang sesuai dengan pilihan

Anda:

- SS = Sangat Setuju  
S = Setuju  
N = Netral  
TS = Tidak Setuju  
STS = Sangat Tidak Setuju

Pendapat Bapak/Ibu terhadap Bank Syariah di Aceh pasca penerapan Qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah dalam mewujudkan tujuan Qanun LKS, yaitu sebagai berikut :

**I. Menghimpun dan atau memberikan dukungan pendanaa serta menjalankan fungsi lembaga keuangan berdasarkan prinsip syariah**

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Bank syariah telah menjalankan transaksi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah					
2	Bank syariah menghimpun dana dalam bentuk simpanan dan investasi dengan Akad yang tidak bertentangan dengan Prinsip Syari'ah;					
3	Bank syariah menyalurkan pembiayaan berbasis bagi basil, jual beli, sewa, beli, jasa, dan pinjaman kebaikan ( <i>Qardh Hasan</i> )					
4	Bank syariah berpartisipasi aktif dalam berbagai kegiatan edukasi dan pelatihan kepada pegawai, dan masyarakat Aceh dalam rangka meningkatkan literasi keuangan Syari'ah					

**II. Menjalankan fungsi sosial lainnya termasuk memanfaatkan harta agama untuk kemaslahatan ummat berdasarkan prinsip syariah**

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Bank Syariah mendukung pengumpulan zakat, infaq, sedekah dan wakaf dalam bentuk tunai atas nama BMA atau BMK.					
2	Bank Syariah menyediakan fasilitas infaq dan sedekah pada aplikasi e-channel bank syariah					
3	Bank Syariah telah berpartisipasi dalam kegiatan sosial seperti penyaluran CSR, penyaluran bantuan sosial, penyaluran ZIS					

**III. Meningkatkan akses pendanaan dan usaha bagi masyarakat**

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Bank Syariah memberikan akses pendanaan/ pembiayaan untuk masyarakat					
2	Bank syariah memberi perhatian kepada nasabah dan menyediakan saran-saran dan nasehat keuangan untuk kelancaran usaha nasabah					
3	Pembiayaan yang ditawarkan Bank Syariah dapat membantu usaha/keuangan masyarakat					
4	Bank Syariah menyediakan modal usaha produktif untuk usaha mikro kecil menengah.					

**IV. Membantu peningkatan pemberdayaan ekonomi dan produktifitas masyarakat**

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Bank Syariah memberikan akses keuangan untuk masyarakat dalam rangka pemberdayaan ekonomi Aceh					
2	Bank Syariah memberikan keuntungan bagi nasabah dalam bentuk bagi hasil					
3	Bank Syariah menyediakan transaksi keuangan di bank Syariah dilakukan secara adil dan transparan					
4	Pembiayaan yang ditawarkan Bank Syariah dapat membantu keuangan masyarakat					

**V. Membantu peningkatan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat**

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Fasilitas yang disediakan Bank Syariah dapat membantu peningkatan pendapatan nasabah.					
2	Fasilitas yang disediakan Bank syariah dapat membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat					

## Variabel Kualitas Pelayanan Nasabah

Mohon tanggapan Bapak/Ibu terhadap pelayanan Bank Syariah di Aceh pasca penerapan Qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah.

### Kepatuhan (Compliance)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	T	STS
1	Bank telah menjalankan operasional sesuai dengan prinsip-prinsip syariah					
2	Tidak ada bunga yang diambil atau diberikan pada produk simpanan ataupun					
3	Ketentuan produk dan layanan sudah					
4	Ketentuan pembiayaan yang bebas					
5	Ketentuan pembagian hasil investasi telah menggunakan prinsip bagi hasil					

### Jaminan (Assurance)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Nasabah merasa aman dalam bertransaksi					
2	Pegawai bersikap ramah dan sopan kepada					
3	Pegawai memiliki pengetahuan tentang					
4	Bank memberi perhatian individu kepada					
5	Bank menyediakan saran-saran dan					

### Kehandalan (Reability)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Menyediakan produk dan layanan yang					
2	Pegawai memberi pelayanan yang terbaik dan menyenangkan					
3	Jaminan keamanan dalam bertransaksi					
4	Waktu layanan yang optimal					
5	Memberikan respon secara tepat					
6	Prosedur pengaduan nasabah cepat dan					



**Bukti Fisik (Tangibility)**

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Transaksi yang cepat dan efisien					
2	Tampilan kantor dan fasilitas yang					
3	Bank memperhatikan penataan ruang					
4	Menyediakan sekat-sekat atau pembatas ruang yang rapi dan indah					
5	Bank menyediakan majalah, koran dan sebagainya untuk bahan bacaan saat					
6	Bank menyediakan layanan penarikan					
7	Informasi yang diberikan BSI mudah dimengerti dan dipahami.					

**Empati (Empathy)**

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Lokasi yang mudah dijangkau					
2	Nama, reputasi dan citra bank yang mudah					
3	Bank memiliki aset dan modal yang besar					
4	Bank menyediakan area parkir yang luas dan					
5	Bank menjamin kerahasiaan data nasabah					
6	Menyediakan produk dan layanan yang menguntungkan					

**Ketangapan (Responsiveness)**

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Pegawai bank mengatakan yang benar kepada nasabah ketika melayani					
2	Pegawai bank memberikan pelayanan yang cepat pada nasabah					
3	Pegawai bank bersedia membantu					
4	Pegawai bank tidak pernah kerepotan					

**Loyalitas**

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Menceritakan kebaikan dan memberi					
2	Menolak tawaran produk bank lain					

3	Menyampaikan komplain kepada pihak					
---	------------------------------------	--	--	--	--	--

### Variable Kepercayaan

**Bagaimana tingkat kepercayaan Bapak/Ibu terhadap Bank Syariah di Aceh pasca penerapan Qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah.**

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	Saya percaya Bank Syariah adalah bank yang mempunyai reputasi baik					
2	Saya percaya Bank Syariah telah menerapkan prinsip syariah atas setiap					
3	Saya percaya Bank Syariah adalah bank yang handal dan amanah					
4	Saya percaya Bank Syariah memberikan					
5	Saya percaya Bank Syariah memiliki					
6	Saya percaya Bank Syariah memberi margin/bagi hasil yang kompetitif					

### Variable Kepuasan Nasabah

Berikan tanda silang (X) untuk jawaban yang sesuai dengan pilihan Anda

- S P = Sangat Puas  
 P = Puas  
 N = Netral  
 TP = Tidak Puas  
 STP = Sangat Tidak Puas

**Mohon tanggapan Bapak/Ibu, tingkat kepuasan Bapak/Ibu terhadap Bank Syariah di Aceh pasca penerapan Qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah.**

No	Pernyataan	Jawaban				
		SP	P	N	TP	STP
1	Bank Syariah memiliki					
2	Memiliki berbagai macam pilihan					
3	Inovasi layanan (mobile banking, phone banking, ATM, CRM, Internet					
4	Ketersedian sebagian besar operasi layanan di setiap Kantor Cabang					
5	Jam dan hari operasional yang nyaman					

6	Kesediaan membantu nasabah dan kesiapan merespon permintaan					
7	Menindaklanjuti terhadap umpan balik dari nasabah untuk menyempurnakan					
8	Karyawan bank mampu menumbuhkan rasa percaya para					
9	Bank mampu menciptakan rasa aman bagi nasabah dalam bertransaksi					
10	Karyawan yang selalu ramah, sopan, dan memahami kebutuhan nasabah					
11	Bank memiliki proses penyampaian layanan yang baku dan sederhana sehingga layanan diberikan tanpa					
12	Peningkatan kapabilitas teknologi guna melayani nasabah secara lebih					
13	Bank Memiliki staf yang memadai untuk memberikan layanan pelanggan					
14	Bank memiliki fasilitas yang memadai untuk memberikan layanan pelanggan					
15	Kondisi bank nyaman bagi nasabah					
16	Kebersihan dan kerapian merupakan					
17	Petunjuk, symbol, papan iklan, pamphlet, dan artefak lainnya di bank					
18	Staf bank berpenampilan rapi dan					
19	Materi dan fasilitas yang berhubungan dengan layanan berdaya Tarik visual					
20	Bank mampu memberikan lebih dari					
21	Bank mampu memberikan layanan bagus dengan biaya yang wajar					
22	Bank memiliki lokasi kantor cabang di sebagian besar tempat yang nyaman bagi semua kelompok masyarakat					
23	Bank melaksanakan tanggung jawab social dengan jalan melayani semua strata social (contohnya memberikan pembiayaan kepada golongan ekonomi					
24	Para staf bank memiliki kepekaan tanggung jawab publik (dalam hal					