

**SKRIPSI**

**PENGARUH TINGKAT KEPERCAYAAN NASABAH  
TERHADAP IMPLEMENTASI QANUN LEMBAGA  
KEUANGAN SYARIAH NO. 11 TAHUN 2018 PADA BANK  
SYARIAH ( Survei di Kota Banda Aceh )**



**Disusun Oleh:**

**PUTRI RAHMAYANTI  
NIM. 170603165**

**PROGRAM STUDI PEBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2021 M/ 1442 H**

## LEMBAR PENYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Putri Rahmayanti

NIM : 170603165

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam peulisan terjemahan dan review artikel ini, saya :

1. *Menerjemahkan jurnal ini dengan kemampuan saya sendiri*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebut sumber asli atau tanpa izin pemilik karya*
4. *Tidak melakukan manipulasidan pemalsuan data*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 27 November 2021

Yang menyatakan,



Putri Rahmayanti

NIM. 170603165

**PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

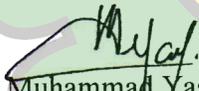
**ANALISIS TINGKAT KEPERCAYAAN NASABAH  
TERHADAP IMPLEMENTASI QANUN LEMBAGA  
KEUANGAN SYARIAH NO. 11 TAHUN 2018 PADA BANK  
SYARIAH ( Survei di Kota Banda Aceh )**

Disusun Oleh:

Putri Rahmayanti  
NIM. 170603165

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada Program  
Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I

  
Dr. Muhammad Yasir Yusuf, S.Ag., M.A  
NIP. 197504052001121003

Pembimbing II

  
Isnaliana, S.HI., M.A  
NIDN. 20290990003

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

Mengetahui,  
Ketua Prodi

  
Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag B  
NIP. 197711052006042003

## PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

### Pengaruh Tingkat Kepercayaan Nasabah terhadap Implementasi Qanun Lembaga Keuangan Syariah No. 11 Tahun 2018 pada Bank Syariah (Survei di Kota Banda Aceh)

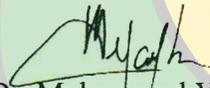
Putri Rahmayanti  
NIM. 170603165

Telah Disidangkan oleh Dewan Penguji Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
dan Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1) dalam  
Bidang Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal : Jumat, 30 Juli 2021 M  
20 Zulhijah 1442 H

Banda Aceh  
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua



Dr. Muhammad Yasir Yusuf, S. Ag., M.A  
NIP. 197504052001121003

Sekretaris



Isnaliana, S. Hl., M.A  
NIDN. 2029090003

Penguji I



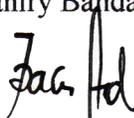
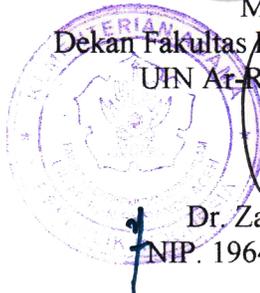
Dr. Israk Ahmadisyah, B.Ec., M.Ec., M.Sc  
NIP. 197209072000031001

Penguji II



Evriyenni S.E., M.Si  
NIDN. 2013048301

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh,



Dr. Zaki Fuad, M.Ag  
NIP. 196403141992031003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH  
UPT. PERPUSTAKAAN

JL. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922  
Web: [www.library.ar-raniry.ac.id](http://www.library.ar-raniry.ac.id), Email: [library@ar-raniry.ac.id](mailto:library@ar-raniry.ac.id)

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Putri Rahmayanti  
NIM : 170603165  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
E-mail : [putriahmayanti476@gmail.com](mailto:putriahmayanti476@gmail.com)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

Tugas Akhir  KKU  Skripsi

Yang berjudul:

Pengaruh Tingkat Kepercayaan Nasabah Terhadap Implementasi Qanun Lembaga Keuangan Syariah No. 11 Tahun 2018 Pada Bank Syariah (Survei di Kota Banda Aceh)

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh

Pada tanggal 27 November 2021

Mengetahui

Penulis

  
Putri Rahmayanti  
NIM. 170603165

Pembimbing I

  
Dr. Muhammad Yasir Yusuf, S. Ag., M.A  
NIP. 197504052001121003

Pembimbing II

  
Isnaliana, S. HI., M.A  
NIDN. 2029090003

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, sang pencipta alam semesta, manusia dan kehidupan serta seperangkat aturan-Nya. Berkat limpahan rahmat, taufiq dan hidayah atas jalan kemudahan yang diberikannya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Tingkat Kepercayaan Nasabah Terhadap Implementasi Qanun Lembaga Keuangan Syariah No. 11 Tahun 2018 Pada Bank Syariah (Survei di Kota Banda Aceh)”. Shalawat dan salam tak lupa pula peneliti sanjung sajikan kepangkuan Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa ummat manusia dari alam jahilliyah ke alam yang penuh ilmu pengetahuan, dari alam gelap gulita ke alam yang terang benderang seperti yang kita rasakan sekarang.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing yang telah membimbing peneliti dan telah melakukan banyak kontribusi dalam proses penyusunan skripsi ini hingga selesai. Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan keterbatasan, maka dari itu peneliti mohon kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan selanjutnya. Atas kekurangan dan keterbatasan tersebut peneliti mohon maaf. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua terkhusus bagi peneliti

sendiri, dan semoga Allah SWT senantiasa meridhai usaha kita. Amin.

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti banyak menerima bantuan berupa saran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak dalam bentuk morel maupun material. Maka untuk selanjutnya dengan rasa hormat peneliti sampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Zaki Fuad, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
2. Dr. Nevi Hasnita, M.Ag dan Ayumiati, SE.,M.Si selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah.
3. Muhammad Arifin, Ph.D selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Dr. Muhammad Yasir Yusuf, S. Ag., MA dan Isnaliana, S. Hi., MA selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah banyak memberikan masukan, saran dan motivasi kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dr. Israk Ahmadisyah, B.Ec., M.Ec., M.Sc. selaku penguji I sidang dan Ibu Evriyenni SE., M.Si selaku penguji II sidang yang telah bersedia untuk menjadi penguji serta memberikan saran dan masukan untuk skripsi ini agar dapat memperoleh hasil yang memuaskan.
6. A. Rahmad Adi, SE.,M.Si, selaku Penasehat Akademik, Bapak/Ibu Dosen Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

7. Pimpinan dan Staf Perpustakaan Utama dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
8. Teruntuk responden yang telah ikut berkontribusi dan membantu peneliti dalam penyelesaian skripsi ini sehingga skripsi ini selesai tepat pada waktunya.
9. Teristimewa sekali kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda Sumarlan S.Pd dan Ibunda Lismiwati S.Pd yang senantiasa mendoakan dan menasehati dengan setulus hati serta memberikan dukungan baik morel maupun materil. Terima kasih juga kepada abang Muttawalli S.pd dan kakak Liananiar, STr. Keb,. MK.M selaku abang dan kakak kandung dari peneliti, serta buat adik Khairil Anwar dimana mereka selalu memberikan semangat kepada peneliti agar dapat menyelesaikan tugas akhir ini tepat pada waktunya.
10. Kepada partner terbaik saya yang telah mendoakan serta memberikan semangat yang tak hentinya dan sahabat-sahabat terbaik saya yang telah menemani dan memberikan semangat dari awal perkuliahan sampai akhir terselesaikannya skripsi ini.
11. Seluruh pihak terkait yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah tulus ikhlas membantu, memberikan doa, dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Bantuan tersebut peneliti serahkan kepada

Allah SWT untuk memberi balasan dan pahala yang lebih baik lagi.

Peneliti sadari dalam skripsi ini masih banyak kekurangan, maka dari itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menjadikan skripsi ini lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin Ya Rabbal Alamin.

Banda Aceh, 13 Juli 2021

Peneliti,

Putri Rahmayanti



## TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K  
Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987

### 1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Z
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Z	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ع	’
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	D			

## 2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

### a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

### b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
يَ	<i>Fathah dan ya</i>	Ai
وَ	<i>Fathah dan wau</i>	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *hau-la*

## 3. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
اَ	<i>Fathah dan alif atau ya</i>	Ā

ي	<i>Kasrah dan ya</i>	Ī
ي	<i>Dammah dan wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*  
 رَمَى : *ramā*  
 قِيلَ : *qīla*  
 يَقُولُ : *yaqūlu*

#### 4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta *marbutah* (ة) hidup

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

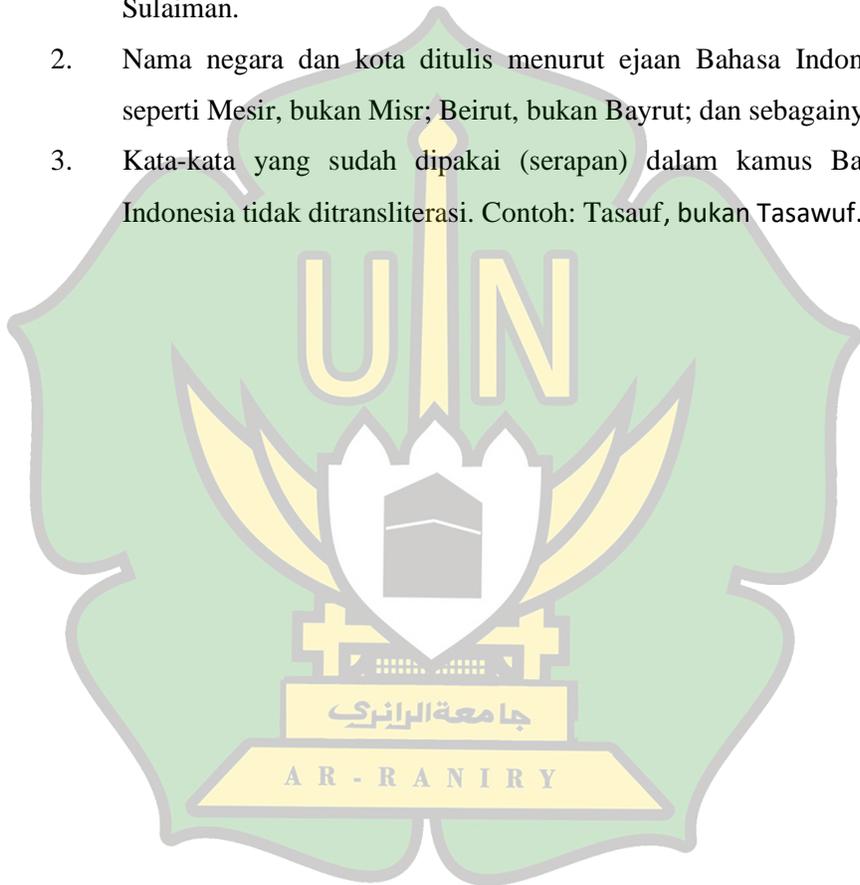
c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl/ raudatul atfāl*  
 الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah/*  
*al-Madīnatul Munawwarah*  
 طَلْحَةُ : *Ṭalḥah*

**Catatan:  
Modifikasi**

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.



## ABSTRAK

Nama Mahasiswa : Putri Rahmayanti  
NIM : 170603165  
Fakultas/ Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/  
Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Tingkat Kepercayaan  
Nasabah Terhadap Implementasi  
Qanun Lembaga Keuangan Syariah  
No. 11 Tahun 2018 Pada Bank Syariah  
(Survei di Kota Banda Aceh)  
Tebal Skripsi : 119 Halaman  
Pembimbing I : Dr. Muhammad Yasir Yusuf, S. Ag., M.A  
Pembimbing II : Isnaliana, S. HI., M.A

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara pengaruh tingkat kepercayaan nasabah terhadap implementasi Qanun Lembaga Keuangan Syariah No. 11 Tahun 2018 pada bank syariah di kota Banda Aceh. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah aktif bank syariah yang berada di wilayah kota Banda Aceh yaitu sebanyak 110.920 nasabah. Pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dengan teknik *purposive sampling* sebanyak 100 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan nasabah terhadap implementasi qanun LKS No. 11 Tahun 2018 berpengaruh positif dan signifikan pada bank syariah. Jumlah persentase pengaruh variabel tingkat kepercayaan nasabah setelah implementasi qanun LKS No. 11 Tahun 2018 pada bank syariah sebesar 70,8%, adapun sisanya sebesar 29,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

**Kata Kunci** : Bank Syariah, Tingkat Kepercayaan, Qanun LKS

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH ..</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PRSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xxi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xxii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.5 Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>13</b>
2.1 Bank Syariah.....	13
2.1.1 Pengertian Bank Syariah .....	13
2.1.2 Fungsi dan Peran Bank Syariah .....	14
2.1.3 Tujuan Bank Syariah .....	16
2.1.4 Indikator Bank Syariah.....	16
2.2 Kepercayaan Nasabah.....	23
2.2.2 Definisi Kepercayaan Nasabah .....	23
2.2.3 Membangun Kepercayaan Nasabah .....	26
2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Nasabah .....	28
2.2.4 Indikator Kepercayaan Nasabah.....	29
2.3 Qanun LKS No. 11 Tahun 2018.....	30
2.4 Penelitian Terdahulu .....	33

2.5 Kerangka Berfikir.....	38
2.6 Hipotesis.....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>42</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	42
3.2 Sumber Data .....	42
3.3 Populasi dan Sampel .....	43
3.3.1 Populasi.....	43
3.3.2 Sampel .....	44
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	44
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.5 Skala Pengukuran.....	46
3.6 Variabel Penelitian.....	47
3.6.1 Variabel Independen (X) .....	48
3.6.2 Variabel Dependen (Y).....	48
Sumber: Data diolah, 2021 .....	49
3.7 Metode Analisis Data.....	50
3.7.1 Analisis Regresi Sederhana .....	50
3.7.2 Uji Instrumen .....	51
3.7.2.1 Uji Validitas.....	51
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	51
3.7.4 Uji Hipotesis .....	53
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
4.1 Gambaran Umum Qanun LKS No. 11 Tahun 2018 ..	56
4.2 Karakteristik Responden .....	58
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur ..	59
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	59
4.3 Analisis Data.....	60
4.3.1 Persamaan Regresi Linear Sederhana.....	60
4.3.2 Pengujian Instrumen .....	61
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	63
4.3.4 Hasil Pengujian Hipotesis.....	69

4.4 Pembahasan.....	71
4.4.1 Pengaruh Tingkat Kepercayaan Nasabah Setelah Implementasi Qanun LKS No. 11 Tahun 2018 Terhadap Bank Syariah.....	71
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>74</b>
5.1 Kesimpulan .....	74
5.2 Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>82</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>99</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Kecamatan Kota Banda Aceh .....	6
Tabel 1.2	Jumlah Bank di Kota Banda Aceh .....	7
Tabel 2.1	Penelitian Terkait .....	36
Tabel 3.1	Skala Pengukuran .....	47
Tabel 3.2	Operasional Variabel .....	48
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Umur .....	58
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	58
Tabel 4.4	Hasil Analisis Regresi Sederhana .....	59
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Instrumen .....	61
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	62
Tabel 4.7	Hasil Uji Normalita .....	65
Tabel 4.8	Hasil Uji Linieritas .....	66
Tabel 4.9	Hasil Uji T .....	68
Tabel 4.10	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	69



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Aktivitas Untuk Menumbuhkan Kepercayaan Nasabah .....	27
Gambar 2.2	Kerangka Berfikir .....	40
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas .....	63
Gambar 4.2	Grafik Histogram .....	64
Gambar 4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	67



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Angket Penelitian .....	81
Lampiran II Tabulasi Data .....	85
Lampiran III Tanggapan Responden .....	88
Lampiran IV Hasil Output Analisis.....	92
Lampiran V Biodata Penulis .....	98



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang bertugas menghimpun dana, menyalurkan serta memberikan jasa-jasa bagi pihak yang membutuhkan yang berasaskan pada asas kemitraan, keadilan, transparansi dan universal serta melakukan kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip syariah (Muhammad, 2015). Bank syariah adalah lembaga keuangan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Quran dan Hadist Nabi SAW atau dengan kata lain, lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembayaran dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah (Astuti, 2015). Menurut Undang-undang RI No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang dimaksud dengan Bank adalah badan usaha yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat (Sjahdeini, 2014).

Tujuan utama bank adalah memenuhi kebutuhan nasabah dalam upaya menciptakan dan mempertahankan nasabahnya. Indikator bank syariah dalam memenuhi upaya tersebut antara lain: 1. Kualitas produk; dan 2. Kualitas pelayanan. Dengan demikian, bank syariah mampu memberikan kepuasan terhadap nasabah

sehingga dapat menumbuhkan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap bank syariah. Terciptanya kepercayaan nasabah dapat memberikan manfaat, diantaranya memberikan kesan yang baik bagi nasabah dan membentuk suatu rekomendasi dari nasabah satu ke nasabah lain yang dapat menguntungkan perusahaan dan terciptanya loyalitas nasabah (Wahyuni, 2015).

Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 pasal 1 ayat 12 tentang Perbankan Syariah menyatakan bahwa yang dimaksud dengan prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah (Marimin, Romdhoni dkk, 2015). Dari penjelasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa bank syariah adalah badan yang menjalankan aktivitasnya berdasarkan prinsip syariah.

Aceh merupakan salah satu daerah yang mayoritas penduduknya muslim tidak terlepas dari hukum-hukum Islam, masyarakat Aceh sangat menantikan suatu sistem keuangan syariah yang sehat dan dapat dipercaya. Aceh yang di juluki provinsi serambi Mekkah memiliki potensi untuk perkembangan perbankan syariah, dengan adanya dukungan dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) yaitu lembaga yang mengatur tentang berbagai hal dalam Islam, yang mengeluarkan fatwa atau pendapat bahwa bunga bank adalah riba dan haram. Hal tersebut menjadi peluang bagi perbankan syariah dalam upaya mendorong pembangunan ekonomi dan upaya menumbuhkan kesadaran masyarakat agar terhindar dari

praktik riba (bunga) yang selama ini berlaku pada bank konvensional yang diharamkan oleh Allah SWT (Yunus dan Kurniawan, 2010).

Dalam praktiknya, bank syariah di Aceh di dukung dengan adanya Peraturan Daerah atau Qanun Provinsi Aceh No. 8 Tahun 2004 tentang Pokok-Pokok Syariat Islam tentang Lembaga Keuangan Syariah, bahwa lembaga keuangan yang akan beroperasi di provinsi Aceh harus berlandaskan pada prinsip syariah dan Qanun No. 8 Tahun 2016 Tentang Sistem Jaminan Produk Halal (Kismawadi dan Muddatstsir, 2018). Tahun 2016 Bank Aceh berhasil dikonversi menjadi Bank Aceh Syariah. Setelah satu tahun konversi kinerja keuangan Bank Aceh Syariah terus menunjukkan trend yang positif. Ini menjadi potensi dan optimisme tersendiri bagi bank-bank lain untuk mempercepat pengembangan menjadi bank syariah (Bank Aceh, 2017, paragraf, 3).

Pada tahun 2018 juga dikeluarkan Qanun Aceh No.11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah yang mengatur tentang kegiatan seluruh lembaga keuangan yang beroperasi di Aceh wajib dilaksanakan berdasarkan prinsip syariah. Ini merupakan tindak lanjut dari Qanun Aceh No. 8 tahun 2014 tentang Lembaga Keuangan Syariah, bahwa lembaga keuangan yang akan beroperasi di provinsi Aceh harus berlandaskan pada prinsip syariah. Qanun Aceh No.11 tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah merupakan peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan untuk mengatur Lembaga Keuangan Syariah demi mewujudkan ekonomi

masyarakat Aceh yang adil dan sejahtera dalam naungan syariat Islam. Atas Persetujuan Bersama Dewan Perwakilan Rakyat Aceh dan Gubernur Aceh memutuskan dan menetapkan Qanun Aceh Tentang Lembaga Keuangan Syari'ah pada BAB I Ketentuan Umum Pasal 1 yang dimaksud dalam qanun tersebut ialah:

Ayat (1) Aceh adalah daerah provinsi yang merupakan kesatuan masyarakat hukum yang bersifat istimewa dan diberi kewenangan khusus untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang dipimpin oleh seorang Gubernur.

Ayat (7) Lembaga adalah institusi atau pranata yang di dalamnya terdapat seperangkat norma-norma, nilai-nilai, dan keyakinan-keyakinan yang bersentuhan dengan berbagai kebutuhan sosial, ekonomi dan atau keuangan dilakukan secara berulang dan teratur.

Ayat (8) menjelaskan tentang Lembaga Keuangan Syari'ah yang disingkat LKS yaitu lembaga yang melaksanakan kegiatan di sektor perbankan, sektor keuangan syari'ah non perbankan dan sektor keuangan lainnya sesuai prinsip syari'ah.

Ayat (10) tentang Lembaga Keuangan Non Bank Syari'ah adalah lembaga yang bergerak dalam bidang kegiatan pasar modal, asuransi, dana pensiun, modal ventura, pegadaian, koperasi, lembaga pembiayaan, anjak piutang, lembaga keuangan mikro dan lembaga keuangan jasa lainnya yang pelaksanaannya tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syari'ah.

Ayat (12) menjelaskan pengertian Prinsip Syari'ah yaitu prinsip hukum dan etika keislaman dalam kegiatan keuangan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang

memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa dibidang syari'ah.

Pembentukan qanun dilakukan tidak serta merta, tetapi lewat sebuah penjarangan aspirasi masyarakat. Kala membahas qanun LKS, semua elemen dilibatkan, terutama lembaga keuangan termasuk perbankan. Beragam pendapat bermunculan, beragam keinginan menjadi pembahasan publik. Pro dan kontra tidak terhindarkan, bahkan YARA akan menggugat ke pengadilan soal penutupan bank konvensional, tapi akhirnya semua sepakat untuk mengimplementasikan qanun tersebut di Aceh. Aturan itu tak hanya menysasar perbankan, tetapi juga lembaga keuangan nonformal lainnya. Berlaku untuk setiap lembaga keuangan di Aceh, semua orang di Aceh, Pemerintah Provinsi Aceh maupun kabupaten/kota di Aceh, maupun lembaga keuangan di luar Aceh yang mempunyai kantor pusat di Aceh. Kewajiban lembaga keuangan melaksanakan prinsip Syariah di Aceh mempunyai sejumlah saksi, jika tak dijalankan. Sesuai qanun LKS, ada sanksi administratif sesuai tingkatan pelanggaran. Misalnya diawali dengan denda, peringatan tertulis, pembekuan usaha, sampai pemberhentian produksi, dan pencabutan izin usaha (Tempo.co, 24 September 2019).

Banda Aceh sebagai salah satu daerah/kota yang ada di provinsi Aceh yang terdiri dari 9 kecamatan merupakan kota yang banyak mengalami pertumbuhan dan perkembangan penduduk serta lajunya pembangunan di segala bidang termasuk lembaga

keuangan syariah yang terus meningkat, hal ini memberikan pengaruh yang besar terhadap kota itu sendiri. Berikut merupakan jumlah kecamatan yang ada di kota Banda Aceh:

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Kecamatan kota Banda Aceh**

<b>No</b>	<b>Nama Kecamatan</b>	<b>Jumlah Penduduk</b>
1.	Meuraxa	20,561
2.	Jaya Baru	26,525
3.	Banda Raya	24,878
4.	Baiturrahman	38,192
5.	Lueng Bata	26,633
6.	Kuta Alam	53,679
7.	Kuta Raja	13,900
8.	Syiah Kuala	38,628
9.	Ulee Kareng	27,271
<b>Kota Banda Aceh</b>		<b>270,321</b>

Sumber: BPS Kota Banda Aceh, 2020

Berlakunya Qanun Aceh No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah yang mewajibkan seluruh bank yang beroperasi di Aceh harus berdasarkan pada prinsip syariah, ini berpengaruh besar terhadap nasabah yang berinvestasi dan mengambil dana di bank tersebut dan menjadi tantangan bagi bank syariah dalam menumbuhkan rasa percaya nasabah terhadap bank syariah. Sedikitnya pengetahuan nasabah tentang bank syariah dan Qanun LKS No. 11 Tahun 2018 akan berdampak pada kesalahan-kesalahan persepsi yang tepat terhadap bank syariah. Anggapan nasabah yang menilai bahwa lembaga keuangan syariah sama dengan lembaga konvensional, yang membedakan hanyalah nama

saja. Persepsi yang seperti ini akan berdampak pada sikap nasabah sehingga mempengaruhi tingkat kepercayaannya terhadap bank syariah. Tingkat kepercayaan adalah tingkat keyakinan satu pihak terhadap pihak lain dengan harapan akan memberikan suatu keuntungan dan dapat menghindari kerugian (Mutia, 2017). Berikut jumlah bank yang beroperasi di kota Banda Aceh dapat dilihat pada tabel 1.2:

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Bank di Banda Aceh**

No.	Jenis Bank Banks Type	KPO	KPNO	KW	KC	KCP	KK	KF
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
<b>A</b>	<b>Bank Umum</b>							
A1	<b>Bank Umum – Konvensional</b>							
1a	<b>Bank Devisa</b>			1	12	28	25	2
	Bank Pemerintah			1	4	25	22	2
	Bank Pemerintah Daerah							
	Bank Swasta Nasional				7	3	3	
	Bank Asing dan Campuran							
1b	<b>Bank Non Devisa</b>				1			
	Bank Pemerintah				1			
	Bank Pemerintah Daerah							
	Bank Swasta Nasional							
	Bank Asing dan Campuran							
A2	<b>Bank Umum – Syariah</b>	1	1		12	15		1
	Jenis Kantor:							
	Kantor Pusat	1	1					
	Kantor Wilayah							
	Kantor Cabang				12			
	Kantor Cabang Pembantu					15		
	Kantor Kas							
	Kantor Fungsional							1
<b>B</b>	<b>Bank Perkreditan Rakyat</b>	3		1			3	
	Jenis Kantor:							
	Kantor Pusat	3						
	Kantor Wilayah			1				
	Kantor Cabang							
	Kantor Cabang Pembantu							
	Kantor Kas							3
	Kantor Fungsional							

Sumber: (OJK, 2019)

Kepercayaan adalah kesediaan seseorang untuk menggantungkan dirinya pada pihak lain yang terlibat dalam pertukaran karena ia mempunyai keyakinan (*confidence*) kepada

pihak lain tersebut. Kepercayaan nasabah terhadap bank merupakan faktor utama yang mempengaruhi loyalitas nasabah karena pada dunia perbankan kepercayaan adalah faktor yang sangat penting. Melalui kepercayaan nasabah yang tinggi terhadap bank maka pihak bank dapat menghimpun dana sebanyak mungkin dari nasabah dan nasabah akan selalu memiliki sifat yang loyal terhadap bank tersebut (Wahyuni, 2015). Asas kepercayaan yang dianut oleh Undang-Undang perbankan, yaitu hubungan antara bank dan nasabah penyimpan dana adalah kepercayaan. Bank dalam melaksanakan tugasnya harus amanah, jujur serta menjaga kepercayaan dari masyarakat yang telah diberikan kepadanya. Ada lima indikator untuk mengukur tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank syariah, yaitu: 1. *Integrity*; 2. *Competence*; 3. *Consistensi*; 4. *Loyalty* dan 5. *Openness* (Wibowo, 2011: 333).

Dalam penelitian Trisusanti (2017) faktor yang menyebabkan tingkat kepercayaan adalah ketidaknyaman, kegagalan jasa inti dan masalah etika. Penelitian terkait lainnya yang dilakukan oleh Mukhlisuddin (2018) dalam Tesis dengan judul “ Tinjauan Qanun Aceh No. 5 Tahun 2016 Tentang Pencabutan Qanun No. 9 Tahun 2014 Tentang Pembentukan Bank Aceh Syariah”. Dalam PBI dan OJK, Qanun tidak termasuk persyaratan dalam melakukan konversi, artinya Qanun tentang pembentukan PT. Bank Aceh Syariah bukanlah persyaratan untuk memperoleh izin konversi sebagaimana yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) kecuali membentuk badan hukum baru dibawah Bank

Konvensional, sedangkan PT. Bank Aceh Syariah tidak lagi dalam sistem konvensional. Qanun hanya merupakan alat kontrol untuk mengendalikan PT. Bank Aceh Syariah dalam bentuk *spin off* sebelum melakukan pembentukan dalam bentuk konversi. Selain itu konversi yang dilakukan oleh PT. Bank Aceh Syariah memiliki dampak yang sangat signifikan dari segi laba yakni, market share aset perbankan syariah berhasil menembus angka 5%. PT. Bank Aceh Syariah mampu mendorong peningkatan pasar bank syariah di Indonesia sehingga melebihi 5%. Sholihuddin (2018) dalam skripsinya yang berjudul “Pengawasan Lembaga Keuangan Mikro Syariah Dalam Undang-Undang No. 1 Tahun 2013 Tentang Lembaga Keuangan Mikro” terdapat ketidakjelasan terhadap pengaturan pengawasan dalam pasal 28 UU LKM, begitu juga dengan implementasi terhadap pasal tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, setelah pemberlakuan Qanun LKS No. 11 tahun 2018 tentang lembaga keuangan di Aceh salah satunya lembaga perbankan harus beroperasi sesuai dengan syariah, maka tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank syariah perlu dikaji untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepercayaan nasabah kota Banda Aceh terhadap bank syariah setelah pemberlakuan Qanun tersebut, maka penulis tertarik untuk mengkaji tentang tingkat kepercayaan nasabah terhadap implementasi Qanun LKS No.11 Tahun 2018 pada bank syariah, dengan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Tingkat Kepercayaan Nasabah Terhadap Implementasi Qanun**

## **Lembaga Keuangan Syariah No. 11 Tahun 2018 Pada Bank Syariah (Survei di Kota Banda Aceh)”.**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah “Apakah tingkat kepercayaan nasabah terhadap implementasi Qanun Lembaga Keuangan Syariah No. 11 Tahun 2018 berpengaruh pada bank syariah di Kota Banda Aceh?”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang yang telah diuraikan, maka tujuan dalam penelitian ini adalah “Untuk mengetahui hubungan antara pengaruh tingkat kepercayaan nasabah terhadap implementasi Qanun Lembaga Keuangan Syariah No. 11 Tahun 2018 pada bank syariah di Kota Banda Aceh”.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak, diantaranya:

1. Bagi Peneliti

Bagi peneliti dapat memberikan khasanah keilmuan dan dapat memperdalam pengetahuan, khususnya tentang kepercayaan nasabah terhadap implementasi Qanun Lembaga Keuangan Syariah No. 11 Tahun 2018 pada bank syariah.

2. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Fakultas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dokumentasi ilmiah yang bermanfaat untuk kegiatan akademik bagi peneliti sendiri dan bagi pihak Fakultas dan diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi untuk peneliti lebih lanjut.

3. Bagi perbankan

Semoga untuk lebih mengetahui sejauh mana pengaruh tingkat kepercayaan nasabah terhadap implementasi Qanun LKS No. 11 Tahun 2018 pada bank syariah di Kota Banda Aceh.

4. Untuk Peneliti yang akan datang

Semoga bisa menjadi bahan untuk penelitian selanjutnya terutama yang berminat untuk mengkaji tentang tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank syariah dalam ruang lingkup yang berbeda.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran yang sistematis dan berurutan. Maka sistematika penulisan skripsi ini akan disusun sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

## BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tentang landasan teori yang berisikan sub-sub bab yang membahas tentang teori bank syariah, teori kepercayaan nasabah, Qanun LKS No. 11 Tahun 2018, penelitian terkait, kerangka pemikiran dan hipotesis.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memaparkan tentang jenis dan pendekatan penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, skala pengukuran, variabel penelitian, dan metode analisis data.

## BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran objek penelitian dan hasil penelitian yang diperoleh.

## BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian dan saran dari peneliti.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Bank Syariah**

##### **2.1.1 Pengertian Bank Syariah**

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang berasaskan pada asas kemitraan, keadilan, transparansi, dan universal serta melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Konsep dasar bank syariah berdasarkan pada Al-Quran dan hadis, semua produk dan jasa yang ditawarkan tidak boleh bertentangan dengan isi Al-Quran dan hadis Rasulullah SAW (Kasmir, 2015). Menurut Ismail (2011) dalam bukunya “Perbankan Syariah” Bank Syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima bank syariah maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian antara nasabah dan bank. Perjanjian akad yang terdapat di bank syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana diatur dalam syariat Islam.

Menurut Undang-Undang RI No. 21 Tahun 2008 bank syariah adalah bank umum yang melaksanakan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dengan pihak lain untuk

penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha atau kegiatan lainnya sesuai dengan syariah (UU RI, 2008).

Berdasarkan pengertian tersebut perbankan syariah berarti bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah dimana tata cara operasionalnya berdasarkan cara bermuamalat Islam dan mengacu pada ketentuan-ketentuan Al-Quran dan Al-Hadits. Sebagaimana muamalat berisi ketentuan yang mengatur hubungan antara manusia dengan manusia, baik hubungan individu dengan individu, maupun antara individu dengan kelompok (masyarakat) (Samsudin, 2017).

### **2.1.2 Fungsi dan Peran Bank Syariah**

Sistem lembaga keuangan menjadi instrumen penting dalam memperlancar jalannya pembangunan suatu negara. Indonesia yang mayoritas penduduk beragama Islam menuntut adanya sistem baru yang mengatur dalam kegiatan kehidupannya, termasuk kegiatan keuangan yang berdasarkan pada prinsip Islam. Keberadaan perbankan di Indonesia telah mendapat pijakan kokoh setelah lahirnya Undang-Undang Perbankan No. 7 Tahun 1992 yang di revisi melalui Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 yang dengan tegas mengakui keberadaan dan berfungsinya Bank Bagi Hasil atau Bank Islam. Dengan demikian, bank ini beroperasi dengan prinsip bagi hasil. Bagi hasil adalah prinsip muamalah berdasarkan syariah dalam melakukan usaha bank. Peranan bank tidak dapat dipisahkan dengan fungsi dan kedudukannya (Wilardjo, 2005), yaitu:

1. Memurnikan operasional perbankan syariah sehingga dapat lebih meningkatkan kepercayaan masyarakat;
2. Meningkatkan kesadaran syariah umat Islam sehingga dapat memperluas segmen dan pangsa pasar perbankan syariah;
3. Menjalinkan kerja sama dengan para ulama karena peran ulama di Indonesia, khususnya di Aceh sangat dominan bagi kehidupan umat Islam.

Menurut Sudarsono (2012:450) Fungsi dan peran bank syariah yang tercantum dalam pembukaan standar akuntansi yang dikeluarkan oleh AAOIFI (*Accounting and auditing Organization for Islamic Financial Institutions*) Sebagai berikut:

1. Manajer investasi, bank syariah dapat mengelola dana nasabah;
2. Investor, sebagai investor bank syariah melakukan penyaluran dana melalui kegiatan investasi dengan prinsip bagi hasil, jual beli atau sewa;
3. Penyedia jasa keuangan dan lalu lintas pembayaran, bank syariah dapat melakukan kegiatan-kegiatan atau jasa-jasa layanan perbankan sebagaimana lazimnya;
4. Pelaksanaan kegiatan sosial sebagai ciri yang melekat pada keuangan syariah berfungsi sebagai pengelola dana sosial untuk menghimpun dan penyaluran zakat sesuai ketentuan yang berlaku.

### 2.1.3 Tujuan Bank Syariah

Menurut Sudarsono (2012:45) bank syariah mempunyai beberapa tujuan diantaranya sebagai berikut:

1. Mengarahkan kegiatan ekonomi untuk bermuamalat secara Islam khususnya *muamalah* yang berhubungan dengan perbankan agar terhindar dari praktik-praktik riba atau jenis usaha lainnya yang mengandung unsur *gharar* (tipuan);
2. Untuk menciptakan suatu keadilan di bidang ekonomi dengan jalan meratakan pendapatan melalui kegiatan investasi, agar tidak terjadi kesenjangan yang amat besar antara pemilik modal dengan pihak yang membutuhkan dana;
3. Untuk meningkatkan kualitas hidup umat dengan jalan membuka peluang berusaha yang lebih besar terutama kelompok miskin, yang diarahkan kepada kegiatan usaha yang produktif menuju terciptanya kemandirian usaha.

### 2.1.4 Indikator Bank Syariah

Dalam upaya meningkatkan dan mempertahankan nasabah, bank syariah memiliki dua indikator (Santosa, 2015), yaitu:

1. Kualitas Produk

Nasution (2005) kualitas produk adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan manusia/tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan nasabah. Kualitas produk merupakan harapan dan persepsi konsumen dengan kinerja yang sesungguhnya. Kualitas produk harus sesuai

dengan yang dijanjikan pada semua kegiatan dalam pemasaran. Bagi nasabah yang memakai produk harus dikomunikasikan dengan baik supaya dapat membangun kepuasan dan kepercayaan nasabah untuk terus menggunakan dan mempertahankan produk ini. Untuk mempertahankan nasabah, bank syariah memberikan produk-produk yang dibutuhkan oleh nasabah yang sesuai dengan prinsip syariah (OJK, 2013), yaitu:

a. Penghimpun dana (*financing*). Penghimpun dana di bank syariah dapat berbentuk giro, tabungan, dan deposito. Prinsip operasional bank syariah diterapkan dalam penghimpun dana masyarakat adalah prinsip Wadiah dan Mudharabah.

1) Prinsip wadiah

Wadiah adalah akad titipan dimana barang yang dititipkan diambil sewaktu-waktu. Pihak yang menerima titipan dapat meminta jasa untuk keamanan dan pemeliharaan barang titipan tersebut. Produk yang diterapkan dalam prinsip wadiah adalah giro dan tabungan.

2) Prinsip mudharabah

Mudharabah adalah akad kerjasama antara dua pihak dimana salah satunya memberikan modal (*shahibul mal*) sedangkan pihak lainnya memberikan keahlian (*mudharib*), dengan nisbah keuntungan yang telah disepakati. Dalam prinsip mudharabah penyimpanan atau

deposan bertindak sebagai pemilik modal (*shahibul mal*) dan bank bertindak sebagai pengelola (*mudharib*).

b. Penyaluran dana (*Funding*)

1) Prinsip jual beli (*Ba'i*)

Prinsip jual beli dilaksanakan sehubungan dengan adanya perpindahan kepemilikan barang atau benda (*transfer of property*). Tingkat keuntungan bank ditentukan di depan menjadi bagian harga atas barang yang dijual.

2) Prinsip sewa (ijarah)

Ijarah adalah akad sewa-menyewa atau pemindahan hak guna (manfaat) atas barang atau jasa melalui pembayaran upah sewa tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang atau jasa tersebut. Dalam perbankan syariah bank bisa saja menjual barang yang disewakan tersebut kepada nasabah pada akhir masa sewa yang dikenal dengan akad *Ijarah Muntahhiyah Bit Tamlik* (IMBT) yaitu sewa yang diikuti dengan perpindahan kepemilikan. Harga sewa dan harga jual desepakati pada awal perjanjian.

3) Prinsip Bagi Hasil

1. Pembiayaan musyarakah

Musyarakah adalah bentuk kerjasama antara dua orang atau lebih dimana kedua belah pihak tersebut ikut berkontribusi dalam modal usaha

maupun keahlian (*skill*) terhadap proyek yang akan dijalankan. Besarnya margin keuntungan akan di bagikan berdasarkan besarnya modal yang didistribusikan dan sesuai dengan kesepakatan diawal yang telah disepakati bersama.

## 2. Pembiayaan mudharabah

Mudharabah adalah akad kerjasama antara dua pihak atau lebih dimana salah satunya memberikan modal (*shahibul mal*) sedangkan pihak lainnya memberikan keahlian (*mudharib*), dengan nisbah keuntungan yang telah disepakati. Bentuk kerjasama ini adalah kontribusi 100% modal dari *sahibil mall* dan 100% keahlian dari *mudharib*.

## 2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para konsumen atas layanan yang diterima. Apabila pelayanan yang diterima nasabah sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk. Apabila pelayanan tidak baik maka akan berdampak pada kepuasan yang tingkat kepuasan dan rasa percaya nasabah akan menurun. Fandy Tjiptono (2011 346) mengidentifikasikan sepuluh faktor untuk menentukan kualitas pelayanan dalam mempertahankan dan meningkatkan nasabah, yaitu:

1. *Reability* (reabilitas), merupakan kemampuan memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan andal;
2. *Responsiveness* (daya Tanggap), merupakan kesediaan untuk membantu para nasabah dan menyampaikan jasa secara tepat;
3. *Competence* (kompetensi), merupakan penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa yang dibutuhkan nasabah;
4. *Acces* (akses), merupakan kemudahan untuk dihubungi dan ditemui;
5. *Courtesy* (kesopanan), merupakan sikap santun, respek, perhatian dan keramahan para staf lini depan;
6. *Communication* (komunikasi), merupakan memberikan informasi kepada para nasabah dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan;
7. *Credibility* (kredibilitas), merupakan sifat jujur dan dapat dipercaya;
8. *Security* (keamanan), merupakan bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan;
9. *Understanding know of costumer* (kemampuan memahami nasabah), yaitu berupaya memahami nasabah dan kebutuhan mereka;
10. *Tangible* (bukti fisik), merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan komunikasi.

Untuk meningkatkan dan mempertahankan nasabah bank syariah juga memberikan pelayanan yang berkualitas dalam bentuk jasa perbankan syariah (Kusworo, 2015):

a. Wakalah

Wakalah adalah akad pemberi wewenang/kuasa dari lembaga/seseorang (sebagai pemberi mandat) kepada pihak lain (sebagai wakil, dalam hal ini bank menjadi wakil) untuk mewakili dirinya melaksanakan urusan dengan batas dan kewenangan dan dalam waktu tertentu. Segala hak dan kewajiban yang diemban wakil harus mengatasnamakan yang memberi kuasa.

b. Kafalah

Kafalah merupakan jaminan yang diberikan oleh penanggung jawab kepada pihak ketiga untuk memnuhi kewajiban pihak kedua atau pihak yang ditanggung. Kafalah berarti mengalihkan tanggungan seseorang yang dijamin dengan berpegang pada tanggungjawab orang lain sebagai penjamin. Dalam perbankan, kafalah merupakan jasa penjaminan nasabah dimana bank bertindak sebagai penjamin (*kafil*) sedangkan nasabah sebagai pihak yang dijamin (*makfullah*). Prinsip syariah ini sebagai dasar layanan bank garansi, yaitu penjaminan pembayaran atas suatu kewajiban pembayaran.

c. Sharf (pertukaran mata uang)

Jual beli valuta asing dalam perbankan syariah dilakukan berdasarkan prinsip sharf. Jual beli mata uang yang tidak

sejenis ini peyerahannya harus dilakukan pada waktu yang sama berdasarkan kurs jual atau kurs beli yang berlaku pada saat itu juga (transaksi *spot*).

d. Qardh

Qardh adalah pemberian pinjaman dari bank kepada nasabah yang dipergunakan untuk kebutuhan mendesak, seperti dana talangan dengan kriteria tertentu dan bukan untuk pinjaman yang bersifat konsumtif. Pengembalian pinjaman ditentukan dalam jangka waktu tertentu (sesuai kesepakatan bersama) sebesar pinjaman tanpa ada tambahan keuntungan dan pembayarannya dilakukan secara angsuran atau sekaligus. Bank dapat meminta jaminan atas pinjaman ini kepada peminjam.

e. Rahn

Rahn adalah jaminan hutang atau gadai. Rahn adalah menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Akad yang digunakan dalam rahn adalah akad *qardh wal ijarah*, yaitu akad pemberian pinjaman dari bank untuk nasabah disertai dengan penyerahan tugas agar bank menjaga barang jaminan yang diserahkan.

f. Hiwalah

Hiwalah adalah transsaksi mengalihkan utang piutang. Dalam praktik perbankan syariah, hiwalah digunakan untuk membantu *supplier* mendapatkan modal tunai agar dapat

melanjutkan produksinya. Bank mendapat ganti biaya atas jasa pemindahan utang.

g. Ijarah

Selain untuk produk pembiayaan, akad ijarah juga digunakan untuk layanan penyewaan kotak simpanan atau SDB (*safe deposit box*). Bank mendapat imbalan sewa atas jasa tersebut.

h. *Al-Wadiah*

Akad wadiah selain digunakan dalam produk tabungan, juga menjadi prinsip dasar perbankan syariah dalam layanan jasa tata laksana administrasi dokumen (*custodian*). Bank mendapatkan imbalan atas jasa tersebut.

## **2.2 Kepercayaan Nasabah**

### **2.2.2 Definisi Kepercayaan Nasabah**

Menurut Sumarwan (2004), kepercayaan adalah keyakinan bahwa penyedia jasa dapat menggunakannya sebagai alat untuk menjalin hubungan jangka panjang nasabah yang akan dilayani. Kepercayaan adalah suatu kemauan atau keyakinan mitra pertukaran untuk menjalin hubungan jangka panjang untuk menghasilkan kerja yang positif (Yulianto dan Waluto, 2004). Kepercayaan merupakan suatu hal yang penting bagi sebuah komitmen atau janji, dan komitmen hanya dapat direalisasikan jika suatu saat berarti. Morgan dan Hunt dalam Darsono (2005) berpendapat bahwa ketika suatu pihak mempunyai keyakinan (*confidence*) bahwa pihak lain yang terlibat dalam pertukaran

mempunyai reliabilitasi dan integrasi, maka dapat dikatakan ada *trust*. Kepercayaan ada ketika sebuah kelompok percaya pada sifat terpercaya dan integritas mitra. Kepercayaan adalah ekspektasi yang dipegang oleh individu bahwa ucapan seseorang dapat diandalkan. Kelompok terpercaya perlu memiliki integritas tinggi yang dapat dipercaya, yang diasosiasikan dengan kualitas yaitu konsisten, kompeten, jujur, adil, bertanggung jawab, suka membantu dan baik (Sangadi dan Sopiah, 2013).

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 mengandalkan tindakan pihak dipercaya. Kepercayaan merupakan penilaian hubungan seseorang dengan orang lain yang akan melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam sebuah lingkungan yang penuh dengan ketidakpastian (Priansa, 2017).

Kepercayaan nasabah adalah pengetahuan nasabah mengenai objek, atribut, dan manfaatnya. Berdasarkan konsep tersebut, maka pengetahuan nasabah sangat terkait dengan pembahasan sikap nasabah. Sikap nasabah adalah perasaan dan kecenderungan nasabah yang relatif konsisten terhadap suatu objek atau gagasan. Sikap merupakan perilaku yang menempatkan seseorang untuk menyukai atau tidak menyukai sesuatu, bergerak mendekati atau menjauhi sesuatu (Andespa, 2018). Nasabah yang memilih

bertransaksi dan menggunakan tabungan bank syariah itu menunjukkan sikap sukanya terhadap bank syariah, artinya nasabah mempercayai bank syariah dengan sikap positifnya terhadap bank syariah. Kepercayaan nasabah atau pengetahuan nasabah menyangkut kepercayaan bahwa suatu produk memiliki berbagai atribut, dan manfaat dari berbagai atribut tersebut (Sumarwan, 2011). 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*) (Handoko, 2018).

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan nasabah adalah persepsi yang dimiliki oleh individu yaitu meyakini dengan benar apa yang disampaikan oleh pihak yang dipercayainya, benar-benar bisa menepati janji-janjinya serta bisa membantu dalam hal pemenuhan kebutuhan dan memenuhi harapan individu tersebut. Dalam hal ini, kepercayaan nasabah adalah produk yang ditawarkan dan kualitas pelayanan yang baik yang diberikan bank syariah, maka nasabah akan memiliki kepercayaan untuk melakukan transaksi di bank syariah.

### 2.2.3 Membangun Kepercayaan Nasabah

Kepercayaan merupakan kunci utama bagi berkembang atau tidaknya suatu bank syariah, artinya tanpa adanya kepercayaan nasabah, bank syariah tidak akan mampu menjalankan kegiatan usahanya (Hermansyah, 2013). Kepercayaan mengidentifikasi bank syariah dapat dipercaya untuk tetap komitmen menjaga kepentingan bersama dan bank syariah dipersepsi tidak semata-mata mengejar kepentingan bisnis (*profit oriented*), tetapi juga mempertimbangkan kebutuhan dan kepuasan nasabah (Kriyantino, 2008).

Kepercayaan memiliki peran penting dalam mempengaruhi loyalitas nasabah. Oleh karena itu, dalam upaya membuat nasabah percaya terhadap bank syariah, maka nasabah harus merasakan sendiri kualitas layanan yang diberikan bank syariah. Maka nantinya akan tercipta pengalaman yang menjadi awal terbentuknya kepercayaan sehingga nasabah pun akan loyal terhadap bank syariah tersebut (Setiyaningsih dan Koeshantono, 2014).

Menurut Banner (2003) dikutip dalam Mastura (2018) ada beberapa elemen penting dari kepercayaan, yaitu:

1. Kepercayaan adalah perkembangan dari pengalaman dan tindakan masa lalu;
2. Watak yang diharapkan dari mitra, seperti dapat dipercaya dan dapat diandalkan;

3. Kepercayaan melibatkan kesediaan untuk menempatkan diri pada risiko;
4. Kepercayaan melibatkan perasaan aman dan yakin pada diri mitra.

Shaw memberikan pendapat, terdapat 3 aktivitas yang dapat dilakukan oleh bank untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah yang dirumuskan sebagai berikut (Ferrinadewi, 2008):

**Gambar 2.1**  
**Aktivitas Untuk Menumbuhkan Kepercayaan Nasabah**



Sumber: Erna Ferrinadewi (2008)

1. *Achieving Result*, harapan nasabah dalam segala hal yang sudah dijanjikan kepada nasabah harus dipenuhi jika ingin mendapatkan kepercayaan nasabah. dalam rangka memenuhi janjinya kepada nasabah maka setiap karyawan dalam bank syariah harus bekerja sama dengan memenuhi tanggung jawabnya masing-masing.
2. *Demonstrasi Concern*, merupakan kemampuan bank syariah untuk menunjukkan perhatiannya kepada nasabah ketika menghadapi masalah dengan produk (barang atau jasa), sehingga akan menumbuhkan kepercayaan nasabah.

3. *Acting with Integrity*, artinya bertindak dengan integritas atau dapat diartikan bahwa adanya konsistensi antara ucapan dan tindakan dalam setiap situasi. Integritas adalah faktor kunci bagi satu pihak untuk percaya akan ketulusan dan kejujuran dari pihak lain seperti nasabah yang memberikan kepercayaan terhadap bank syariah.

### 2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Nasabah

Menurut Peppers dan Rogers dalam Priansa (2017), faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan nasabah adalah sebagai berikut:

- a. Berbagi nilai (*Shared Value*). Nilai-nilai merupakan hal yang mendasar bagi terbentuknya kepercayaan. Pihak-pihak dalam relationship yang memiliki perilaku, tujuan dan kebijakan yang sama akan mempengaruhi kemampuan mengembangkan kepercayaan. Pihak-pihak yang terlibat sulit untuk saling percaya apabila ide masing-masing tidak konsisten.
- b. Ketergantungan (*Interdependece*). 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 untuk menghasilkan kepercayaan harus dilakukan secara teratur dan kualitas tinggi, atau dengan kata lain harus relevan, tepat waktu, dan reliabel.

#### 2.2.4 Indikator Kepercayaan Nasabah

Stephen P. Robbins dalam Wibowo (2011: 333) mengidentifikasikan bahwa terdapat lima indikator kepercayaan nasabah, yaitu:

1. *Integrity*. Integritas menunjuk pada kejujuran dan kebenaran. Dari lima dimensi integritas kelihatan paling kritis ketika seseorang menilai sifat layak dipercayai orang lain.
2. *Competence*. Kompetensi meliputi pengetahuan dan keterampilan teknis dan antar pribadi dan individu.
3. *Consistent*. Konsistensi berhubungan dengan reabilitas, prediktabilitas, dan pertimbangan individu dalam menangani situasi. Ketidakkonsistenan antar kata dan tindakan akan menurunkan kepercayaan.
4. *Loyalty*. Loyalitas adalah keinginan untuk melindungi dan menyelamatkan muka orang lain. Kepercayaan memerlukan bahwa kita tergantung pada seseorang untuk bertindak oportunis.

5. *Opennes*. Keterbukaan merupakan upaya mempercayai bahwa orang lain memberikan kebenaran seutuhnya sehingga diharapkan meningkatkan perasaan saling mempercayai antara dua pihak.

### 2.3 Qanun LKS No. 11 Tahun 2018

Qanun secara yuridis-realistis telah menjadi bagian dalam perundang-undangan di Republik Indonesia yang khusus diberlakukan di Nanggro Aceh Darussalam. Dalam pasal 1 ayat 21 dan 22 Undang-Undang No. 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh disebutkan pengertian Qanun, yaitu peraturan perundang-undangan sejenis peraturan daerah provinsi yang mengatur penyelenggaraan pemerintahan dan kehidupan masyarakat Aceh. Secara yuridis Qanun itu sah karena Undang-Undang No. 11 Tahun 2006 tentang Pemerintah memberikan kewenangan kepada pemerintah Aceh untuk membentuk Qanun. Undang-Undang ini juga menjadi landasan di dalam Qanun untuk membuat peraturan-peraturan baru termasuk peraturan tentang Lembaga Keuangan (Bahiej, 2008: 339).

Sebelum adanya Qanun LKS No.11 Tahun 2018 sistem perbankan yang dianut adalah sistem perbankan *Dual Banking* yaitu sistem perbankan konvensional dan sistem perbankan syariah. Maksud *dual banking system* yaitu bank dapat melakukan dua kegiatan sekaligus yaitu kegiatan perbankan yang berbasis bunga dan perbankan yang berbasis syariah. Bagi yang mengkonversi banknya menjadi bank syariah, maka seluruh mekanisme kerjanya

mengikuti prinsip-prinsip perbankan syariah. Sedangkan bagi yang melakukan kedua-duanya maka mekanisme kerjanya diatur sedemikian rupa, terutama yang menyangkut interaksi antara kegiatan-kegiatan yang berbasis bunga yang merupakan kekhasan dari perbankan konvensional dengan kegiatan yang bebas bunga yang merupakan kekhasan dari perbankan syariah, sehingga antara keduanya dapat dipisahkan.

Banyaknya hasil penelitian empiris yang mendukung bahwa bank syariah memiliki tingkat risiko yang lebih rendah dibandingkan bank konvensional maka sudah sesuai dengan Qanun Aceh No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah (LKS) dan Qanun No. 8 Tahun 2014 tentang Pokok-Pokok Syariat Islam yang mewajibkan lembaga keuangan yang akan beroperasi di Aceh harus melaksanakan kegiatannya berdasarkan pada prinsip syariah sebelum peraturan tersebut dijalankan di tahun 2020.

Qanun Aceh No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah menjelaskan bahwa pemerintah Kabupaten/Kota perlu mendirikan Lembaga Keuangan Syariah (LKS) yang berasaskan pada Al-Quran dan Al-Hadis. Qanun Aceh No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah adalah Peraturan Perundang-undangan yang mengatur tentang kegiatan Lembaga Keuangan dalam rangka mewujudkan ekonomi masyarakat Aceh yang adil dan sejahtera dalam naungan syariat Islam. Qanun LKS No. 11 Tahun 2018 merupakan tindak lanjut Qanun Aceh No. 8 tahun 2014 tentang pokok-pokok syariat Islam yang secara tegas telah

mewajibkan bahwa Lembaga Keuangan yang beroperasi di Aceh wajib dilaksanakan berdasarkan prinsip syariah. Qanun LKS No.11 Tahun 2018 berlaku sejak tanggal 4 Januari 2019 dimana Lembaga Keuangan yang beroperasi di Aceh wajib menyesuaikan dengan Qanun ini paling lama 3 (tiga) tahun sejak Qanun ini diberlakukan (4 Januari 2022). Qanun LKS No. 11 Tahun 2018 diberlakukan kepada (Qanun Aceh No. 11 Tahun 2018):

- a. Setiap orang yang beragama Islam yang bertempat tinggal di Aceh atau Badan Hukum yang melakukan transaksi keuangan Aceh;
- b. Setiap orang yang beragama bukan Islam melakukan transaksi di Aceh;
- c. Setiap orang yang beragama bukan Islam, Badan Usaha dan/atau Badan Hukum;
- d. Yang melakukan transaksi keuangan dengan pemerintah Aceh dan kabupaten/Kota;
- e. LKS yang menjalankan usaha di Aceh;
- f. LKS di luar Aceh yang berkantor pusat di Aceh.

Dengan adanya Qanun Aceh No.11 Tahun 2018, maka kehadiran Lembaga Keuangan Syariah (LKS) di Aceh memiliki legalitas yang sah. Qanun ini diharapkan menjadi pedoman, pegangan dan dasar hukum bagi pemegang saham dan *stakeholder* lainnya dalam menjalankan operasional LKS yang dimaksud. Qanun ini juga bertujuan untuk melegitimasi operasional LKS yang dilaksanakan berdasarkan prinsip syariah, mendorong

terwujudnya perekonomian Aceh yang Islami, dan mendorong pertumbuhan pendapatan asli Aceh dan pendapatan asli Kabupaten/ Kota (Qanun Aceh No. 11 Tahun 2018).

## 2.4 Penelitian Terdahulu

Dalam studi literatur ini, peneliti mencantumkan beberapa penelitian yang dilakukan sebelumnya sebagai bahan rujukan dalam memperkuat teori penelitian yang sekarang, dikemukakan untuk memperjelaskan perbedaan dan persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya sebagai berikut:

Penelitian Roberto (2020) yang berjudul "Analisis Faktor Perpindahan Nasabah Bank Konvensional Ke Bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Ar-Raniry Banda Aceh)". Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa ketiga hipotesis berpengaruh signifikan terhadap perpindahan konsumen bank konvensional ke bank syariah pada mahasiswa perbankan syariah di UIN Ar-raniry Banda Aceh.

Aurefanda (2019) dalam penelitiannya yang berjudul "Pengaruh Pengetahuan Mahasiswa Tentang Bank Syariah Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah". Hasil penelitian menemukan bahwa pengetahuan mahasiswa tentang bank syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung di bank syariah.

Penelitian Utami, Handayani, dan Pusporini yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap

Loyalitas Nasabah”. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah atau dengan kata lain H1 diterima dan variabel kepercayaan nasabah (X2) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah atau dengan kata lain H2 diterima.

Penelitian Nugraheni (2018) yang berjudul “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Nasabah Perbankan Konvensional Beralih Ke Perbankan Syariah (Studi Empiris Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi di D.I.Y)” menyatakan bahwa pembentukan dan perubahan sikap nasabah untuk beralih ditentukan oleh dua faktor utama yaitu faktor internal dan eksternal yang terbagi menjadi empat yaitu pengetahuan, religiusitas, aksesibilitas, dan ekstrakurikuler islami, sedangkan dalam penelitian sekarang hanya tiga faktor yakni pengetahuan, religiusitas, dan aksesibilitas. Studi empiris pada penelitian sebelumnya pada mahasiswa di D.I.Y, sedangkan penelitian sekarang pada mahasiswa di UIN Ar-Raniry.

Penelitian Trisusanti (2017) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru)”. Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa Kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, karena dengan kualitas layanan yang baik dan kepercayaan yang baik maka akan menghasilkan nasabah yang loyal. Berdasarkan hasil penelitian terbukti bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah memiliki pengaruh.

Mutia (2017) hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa Masyarakat kota Banda Aceh sudah mempersepsikan secara positif praktek bank syariah. Masyarakat kota Banda Aceh yakin akan keberadaan bank syariah dapat digunakan sebagai tempat menyimpan dana mereka yang sesuai dengan prinsip syariah. Bank syariah di kota Banda Aceh di rasakan oleh masyarakat sangat diperlukan dan mendesak, karena hal tersebut juga didukung oleh realita dimana 99% masyarakat kota Banda Aceh adalah muslim. Jadi oleh sebab itu masyarakat menuntut dan membutuhkan lembaga keuangan yang bisa mengelola dana mereka dan menginvestasikan sesuai dengan syariat Islam dan lagi keberadaan bank daerah dengan sistem konvensional memang sudah tidak bisa menyikapi kendala perbankan saat ini di Aceh sehingga konversi Bank Aceh menjadi Bank Aceh syariah dirasakan sebagai rahmat yang sudah lama dinantikan di saat krisis yang berkepanjangan ini.

Kemudian penelitian oleh Rohmadi, Nurbaiti, dan Junaidi (2016) yang berjudul “Analisis Faktor Penentu Keputusan Nasabah Dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah Dan Perbankan Konvensional Di Kota Bengkulu” penelitian sebelumnya menyatakan faktor internal lebih dominan disbanding faktor eksternal bagi konsumen dalam memilih jenis bank, sedangkan dalam penelitian sekarang akan meneliti tiga faktor yaitu pengetahuan, religiusitas, dan aksesibilitas.

Penelitian Yulianti (2015) yang berjudul “Pengaruh Minat Masyarakat Aceh Terhadap Keputusan Memilih Produk Perbankan

Syariah di Kota Banda Aceh” yang mana motif religiusitas dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap variabel keputusan dalam memilih produk perbankan syariah.

Berdasarkan uraian deskripsi penelitian terkait di atas, maka dapat di simpulkan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Penelitian/ Tahun	Objek	Metode	Hasil
1	Roberto (2020)	Mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	Kuantitatif	Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa ketiga hipotesis berpengaruh signifikan terhadap perpindahan konsumen bank konvensional ke bank syariah pada mahasiswa perbankan syariah di UIN Ar-raniry Banda Aceh
2	Aurefanda (2019)	Mahasiswa Ekonomi dan Bisnis Islam	Kuantitatif	Hasil penelitian menemukan bahwa pengetahuan mahasiswa tentang bank syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menabung di bank syariah.
3	Utami, Handayani dan Pusporini (2019)	Bank Syariah Jakarta	Kuantitatif	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (X1) berpengaruh

Tabel 2.1-Lanjutan

No	Penelitian/ Tahun	Objek	Metode	Hasil
				signifikan terhadap loyalitas nasabah atau dengan kata dan variabel kepercayaan nasabah (X2) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.
4	Nugraheni (2018)	Mahasiswa Perguruan Tinggi di D.I.Y	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembentukan dan perubahan sikap nasabah untuk beralih ditentukan oleh dua faktor utama, yaitu faktor internal dan faktor eksternal yang terdiri dari empat variabel yaitu: pengetahuan, religiusitas, aksesibilitas dan ekstra kurikuler islami.
4	Trisusanti (2017)	Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru	Kuantitatif	Kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hasil penelitian terbukti bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah memiliki pengaruh
6	Mutia (2017)	Masyarakat kota Banda Aceh	Kuantitatif	Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa Masyarakat

Tabel 2.1-Lanjutan

No	Penelitian/ Tahun	Objek	Metode	Hasil
				kota Banda Aceh sudah mempersepsikan secara positif praktek bank syariah. Masyarakat kota Banda Aceh yakin akan keberadaan bank syariah dapat digunakan sebagai tempat menyimpan dana mereka yang sesuai dengan prinsip syariah.
7	Rohmadi, Nurbaiti dan Junaidi (2016)	Kota Bengkulu	Kuantitatif	Hasil penelitian menyatakan faktor internal lebih dominan dibanding faktor eksternal bagi konsumen dalam memilih jenis bank (konvensional atau syariah).
8	Yulianti (2015)	Kota Banda Aceh	Kuantitatif	Motif religius dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap variabel keputusan untuk memilih produk bank syariah.

Sumber: Data Diolah Penulis (2021)

## 2.5 Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir adalah konseptual mengenai bagaimana satu teori berhubungan di antara berbagai faktor yang telah diidentifikasi penting terhadap masalah penelitian. Kerangka

berfikir adalah kerangka yang menjelaskan hubungan pengujian antar variabel, yang bertujuan untuk memperjelas maksud pelaksanaan penelitian dan mempermudah dalam pemahaman (A. Wahid, 2017: 19). Menurut Kristanto (2018) kerangka berfikir adalah sintesa dari berbagai teori dan hasil penelitian yang relevan menunjukkan lingkup satu variabel atau lebih yang diteliti, perbandingan nilai satu variabel atau lebih yang pada sampel atau waktu yang berbeda, hubungan dua variabel atau lebih, perbandingan pengaruh antar variabel pada sampel yang berbeda dan bentuk hubungan stuktual.

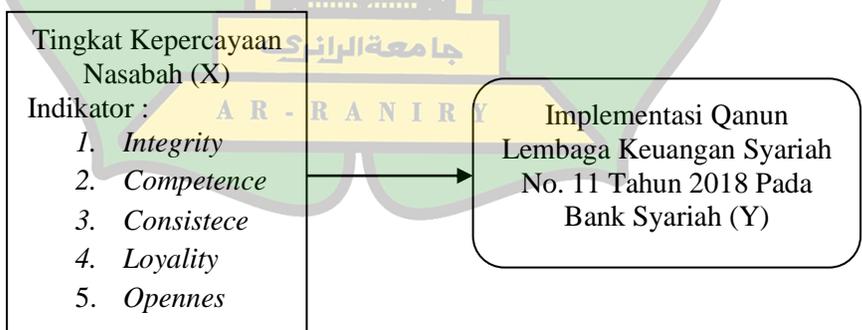
Kepercayaan menjadi salah satu bentuk keyakinan yang ditunjukkan oleh manusia saat ia merasa cukup tahu dan menyimpulkan bahwa dirinya telah mencapai kebenaran. Dunia perbankan memiliki keterkaitan yang sangat erat terhadap konsumennya, karena hubungan antara perbankan dan nasabah merupakan satu kesatuan. Dengan kata lain kedua komponen tersebut saling membutuhkan. Oleh sebab itu, bank harus dapat memberikan pelayanan terbaik kepada para nasabahnya sehingga terjalin hubungan baik yang akhirnya menumbuhkan rasa percaya diantara kedua belah pihak.

kepercayaan masyarakat terhadap perbankan syariah melalui pandangan subjek tentang perbankan syariah memiliki nilai lebih jika dibandingkan dengan bank konvensional, dengan adanya bank syariah dengan konsep bank Islam dengan produk pembiayaan yang bersyarat mudah dan cepat pemrosesannya Bank Syariah

mampu menyebarkan hasil-hasil pembangunan secara otomatis kepada masyarakat lapisan bawah seperti halnya pembiayaan usaha mikro dan produk pembiayaan gadai emas bagi kalangan kecil dan menengah, ini sesuai dengan teori yang digunakan yaitu *trickle down effect* (Pratama, 2012). Kepercayaan nasabah terhadap bank syariah juga ditunjukkan nasabah melalui sikap nasabah, yaitu sikap suka dan mendekati kepada bank syariah dengan terus menggunakan tabungan bank syariah dan menjadikan bank syariah sebagai lembaga transaksinya. Indikator kepercayaan menurut Wibowo (2011: 333) adalah integritas (*integrity*), kompetensi (*competence*), konsistensi (*consistenct*), loyalitas (*loyalty*) dan keterbukaan (*oppenes*).

Berdasarkan dari uraian-uraian variabel yang telah dibahas diatas, selanjutnya peneliti menggambarannya dalam bentuk kerangka berfikir, yaitu sebagai berikut:

**Gambar 2.2**  
**Kerangka Berfikir**



Sumber: Data Diolah (2021)

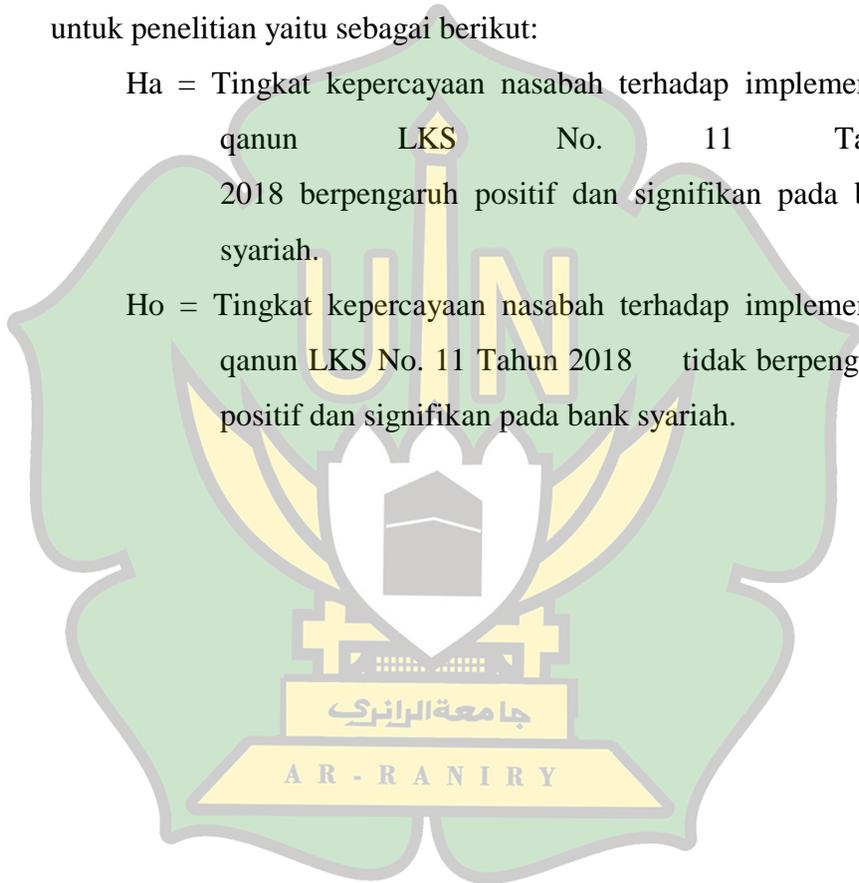
## 2.6 Hipotesis

Hipotesis adalah kesimpulan jawaban yang bersifat sementara pada masalah yang akan diidentifikasi ataupun dugaan sementara yang keterkaitan dari rumusan masalah.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat ditarik hipotesis untuk penelitian yaitu sebagai berikut:

Ha = Tingkat kepercayaan nasabah terhadap implementasi qanun LKS No. 11 Tahun 2018 berpengaruh positif dan signifikan pada bank syariah.

Ho = Tingkat kepercayaan nasabah terhadap implementasi qanun LKS No. 11 Tahun 2018 tidak berpengaruh positif dan signifikan pada bank syariah.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara purposive, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiono, 2013: 13). Penelitian kuantitatif didapatkan dengan cara menyebarkan angket kepada nasabah kota Banda Aceh yang terimplementasi Qanun Lembaga Keuangan Syariah No. 11 Tahun 2018 pada bank syariah.

#### **3.2 Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer. Sumber data primer diperoleh melalui jawaban angket yang dibagikan kepada nasabah kota Banda Aceh yang terimplementasi Qanun LKS No. 11 Tahun 2018. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah bank konvensional yang terimplementasi Qanun LKS No. 11 Tahun 2018 yang telah memiliki tabungan bank syariah dan aktif pada bank syariah. Karakteristik responden dalam penelitian ini dilakukan untuk 100 responden kepada nasabah bank konvensional yang

terimplementasi qanun LKS No. 11 Tahun 2018, yaitu nasabah bank konvensional yang telah memiliki tabungan bank syariah.

Sumber data merupakan subjek darimana suatu data dapat diperoleh (Arikunto, 2010:87) sumber data primer ialah orang yang merespon atau menjawab pertanyaan peneliti atau sumber informasi yang langsung mempunyai wewenang dan tanggung jawab terhadap pengumpulan dan penyimpanan data yang dicari. Sumber data adalah tempat data diperoleh dengan menggunakan metode tertentu baik berupa manusia ataupun dokumen-dokumen (Sutopo, 2006). Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari informan atau subjek penelitiannya (Sugiono, 2010).

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah aktif bank syariah yang berada di wilayah kota Banda Aceh yaitu sebanyak 110.920 nasabah (Kota Banda Aceh dalam Angka, 2020).

Populasi adalah keseluruhan wilayah obyek/subyek penelitian yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dianalisis dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2013:117). Menurut Muhammad (2008) populasi adalah sekumpulan subjek yang memiliki kesamaan dalam satu atau beberapa hal yang membentuk masalah pokok dalam suatu penelitian.

### 3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2018: 81), namun tidak semua populasi akan diteliti, maka hanya diperlukan sampel yang bersifat representatif (mewakili) saja. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan perhitungan dari rumus Slovin dengan tingkat kesalahan yang ditoleransi sebesar 1% dengan signifikansi sebesar 90%.

$$n = \frac{N}{1+n(e)^2} \quad (3.1)$$

keterangan:

$n$  = ukuran sampel

$N$  = ukuran populasi

$e$  = persentase kelonggaran

Ketidakteitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat diinginkan yaitu 10%.

Maka

$$n = \frac{110.920}{1+110.920(0.1)^2} = 99,9 \text{ digenapkan menjadi } 100$$

Berdasarkan perhitungan di atas, diperoleh ukuran sampel *representative* yang diperlukan peneliti adalah sebanyak 100 nasabah.

### 3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan cara mengambil subjek

bukan didasarkan pada srata, random atau daerah tetapi didasari atas adanya satu tujuan. Dalam *purposive sampling* pemilihan sekelompok subjek didasarkan atas sifat-sifat atau ciri-ciri tertentu yang dilihat mempunyai sangkut paut yang erat dengan sifat populasi yang telah diketahui sebelumnya. Sampel dalam penelitian ini, peneliti menggunakan batasan-batasan sesuai dengan prosedur penelitian kuantitatif.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran angket. Dalam penelitian ini angket diberikan kepada nasabah kota Banda Aceh yang terimplementasi Qanun LKS No. 11 Tahun 2018 yaitu nasabah bank konvensional yang telah memiliki tabungan bank syariah. Angket dalam penelitian ini dibagikan secara online melalui *google form*, dengan cara disebarkan melalui media sosial seperti Whatsapp, Instagram dan lainnya. Metode ini digunakan untuk memudahkan peneliti dalam memperoleh data dan sesuai dengan protokol kesehatan dari pemerintah dalam kondisi pandemi covid-19 saat ini.

Menurut Sugiyono (2016:199) angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Sugiyono (2016:203) mengemukakan beberapa prinsip dalam penulisan angket sebagai teknik pengumpulan data yaitu prinsip penulisan, pengukuran, dan penampilan fisik. Pengumpulan data ini dilakukan dengan cara membuat pernyataan-

pernyataan yang tersusun dan sesuai dengan permasalahan yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini menggunakan angket dengan metode tertutup. Yang dimaksud angket dengan metode tertutup ialah responden diberikan pertanyaan-pertanyaan yang telah dibatasi oleh peneliti dan hanya dapat memilih jawaban yang tertera pada angket, responden tidak diberikan alternatif jawaban lain. Angket ini terdiri dari beberapa pernyataan. Tiap pengukuran berisi sekumpulan indikator berupa pertanyaan.

### **3.5 Skala Pengukuran**

Menurut Muhammad (2013: 120) Skala pengukuran adalah penentuan atau penetapan skala atas suatu variabel berdasarkan jenis data yang melekat dalam variabel penelitian. Macam-macam skala pengukuran dapat berupa: skala nominal, skala ordinal, skala interval dan skala rasio. Adapun skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal yang kemudian diubah menjadi skala interval yaitu menggunakan MSI atau *Method of Successive Interval* dengan menggunakan skala likert sebagai teknik penskalaan. Skala ordinal disebut skala peringkat. Angka yang digunakan hanya menentukan posisi dalam suatu seri yang urut, bukan nilai absolut, namun angka tersebut tidak dapat ditambahkan, dikurangi, dikalikan maupun dibagi (tidak berlaku operasi matematika).

Menurut Sugiyono (2014: 132) Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian,

fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Skala pengukuran dalam penelitian dapat disajikan dalam tabel 3.1.

**Tabel 3.1**  
**Tabel Pengukuran Skala Likert**

Jawaban	Keterangan	Bobot
STS	Sangat Tidak Setuju	1
TS	Tidak Setuju	2
KS	Kurang Setuju	3
S	Setuju	4
SS	Sangat Setuju	5

Sumber: Sugiyono (2014)

### 3.6 Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Secara teoritis variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang, atau obyek yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain atau suatu obyek dengan obyek yang lain (Sugiyono, 2014: 58). Pada umumnya variabel dibedakan menjadi variabel bebas (Independen) dan variabel terikat (dependen).

### 3.6.1 Variabel Independen (X)

Variabel independen dalam penelitian ini adalah tingkat kepercayaan nasabah (X). Tingkat kepercayaan nasabah adalah pengetahuan nasabah mengenai objek, atribut, dan manfaatnya. Berdasarkan konsep tersebut, maka pengetahuan nasabah sangat terkait dengan sikap nasabah. Sikap merupakan perilaku yang menempatkan seseorang untuk menyukai atau tidak menyukai sesuatu, bergerak mendekati atau menjauhi sesuatu (Andespa, 2018). Nasabah yang memilih terus bertransaksi dan menggunakan tabungan bank syariah itu menunjukkan sikap sukanya terhadap bank syariah, artinya nasabah mempercayai bank syariah dengan sikap positifnya terhadap bank syariah. Tingkat kepercayaan nasabah diukur dengan menggunakan 5 indikator yaitu, . *Integrity, Competence, Consistence, Loyalty, Openne* (Wibowo, 2011: 333).

### 3.6.2 Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiono, 2013). Variabel bebas (Y) dalam penelitian ini adalah bank syariah (Y).

**Tabel 3.2**

**Operasional Variabel**

Variabel	Konsep	Indikator	Skala
Tingkat Kepercayaan Nasabah (X)	Kepercayaan nasabah adalah pengetahuan nasabah mengenai objek, atribut, dan manfaatnya. Berdasarkan konsep tersebut, maka	1. <i>Integrity</i> 2. <i>Competence</i> 3. <i>Consistence</i> 4. <i>Loyalty</i> 5. <i>Opennes</i> (Wibowo, 2011: 333)	Skala ukuran data

Tabel 3.2 - Lanjutan

	<p>pengetahuan nasabah sangat terkait dengan sikap nasabah. Sikap merupakan perilaku yang menempatkan seseorang untuk menyukai atau tidak menyukai sesuatu, bergerak mendekati atau menjauhi sesuatu (Andespa, 2018). Nasabah yang memilih terus bertransaksi dan menggunakan tabungan bank syariah itu menunjukkan sikap sukanya terhadap bank syariah, artinya nasabah mempercayai bank syariah dengan sikap positifnya terhadap bank syariah.</p>		
Bank Syariah (Y)	<p>Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang berasaskan pada asas kemitraan, keadilan, transparansi, dan universal serta melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip-prinsip syariah.</p>	<p>1. Kualitas Produk 2. Kualitas Pelayanan (Santosa, 2015)</p>	Skala ukuran data

Sumber: Data diolah, 2021

### 3.7 Metode Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden dikumpulkan. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data dari setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiono, 201:206).

#### 3.7.1 Analisis Regresi Sederhana

Metode yang digunakan untuk menganalisis data variabel penelitian adalah uji regresi sederhana. Analisis data dilakukan dengan bantuan *software Microsoft Exel* dan *SPSS*. Analisis regresi sederhana ini digunakan untuk menguji seberapa besar tingkat kepercayaan nasabah terhadap implementasi Qanun LKS No. 11 Tahun 2018 pada bank syariah, dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e \quad (3.2)$$

Keterangan:

Y = Variabel bank syariah

a = konstanta atau bilangan harga X = 0

b = koefisien regresi

X = nilai variabel independen

e = Error/Residual

### 3.7.2 Uji Instrumen

#### 3.7.2.1 Uji Validitas

Untuk mengukur validitas kuisioner yang diberikan kepada responden digunakan alat SPSS. Uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor item dengan skor totalnya. Jika ada item yang tidak memenuhi syarat, maka item tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut. Menurut Sujarweni (2015) hasil  $r$  hitung dibandingkan dengan  $r$  tabel, dimana  $df=n-2$  dengan signifikansi 5%, jika  $r_{\text{tabel}} < r_{\text{hitung}}$  maka valid.

#### 3.7.2.2 Uji Reliabilitas

Ghozali dalam Lestari (2010) reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu angket yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Uji reliabilitas dilakukan terhadap butir pertanyaan atau pernyataan yang sudah valid. Pengujian ini digunakan untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama. Suatu Instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi jika nilai yang diperoleh  $\geq 0,60$  (Ghozali dalam Lestari 2010). Tujuan dari validitas dan reliabilitas angket adalah untuk meyakinkan bahwa angket yang kita susun akan benar-benar baik dalam mengukur gejala dan data yang valid.

#### 3.7.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik ini terdiri dari beberapa pengujian, yaitu:

### 3.7.3.1 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2013:160) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Distribusi normal mengandung arti bahwa data memusat pada nilai rata-rata dan median (Ghozali, 2007). Apabila pada grafik normal *probability plot* tampak bahwa titik-titik telah mengikuti garis lurus maka hal ini dapat disimpulkan bahwa residual data memiliki distribusi normal, atau data memenuhi asumsi klasik normalitas (Astuti, 2015:65). Pengujian normalitas data secara analisis statistik dilakukan menggunakan dengan menggunakan uji *kolmogorov-smirnov*. Secara multivariat pengujian normalitas data dilakukan terhadap nilai residualnya. Data yang berdistribusi normal ditunjukkan dengan nilai signifikan lebih dari 0,05 atau 5% (Ghozali, 2011).

### 3.7.3.2 Uji linieritas

Uji linieritas dilakukan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel yang dijadikan prediktor mempunyai hubungan linier atau tidak dengan variabel linier terikat. Uji linieritas garis regresi merupakan suatu pembuktian apakah model garis linier yang diterapkan benar-benar sesuai dengan keadaannya atau tidak. Pengujian ini menggunakan analisis tabel ANOVA dengan bantuan program komputer SPSS versi 22, kriteria yang diterapkan untuk menentukan kelinieritasan garis regresi ialah harga koefisien signifikan. Jika koefisien signifikan lebih besar dari harga alpha

yang ditentukan, yaitu 5% atau 0,05, maka dinyatakan bahwa garis regresi berbentuk linier.

### 3.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas (Ghozali, 2018: 137).

Cara mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen (ZPRED) dengan residualnya (SRESID) dasar analisisnya adalah:

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

### 3.7.4 Uji Hipotesis

#### 3.7.4.1 Uji Signifikansi parameter Individual (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Untuk melihat pengaruh variabel independen

terhadap variabel dependen, uji t dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Kriteria ujinya yaitu:

- Jika  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  atau  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak.

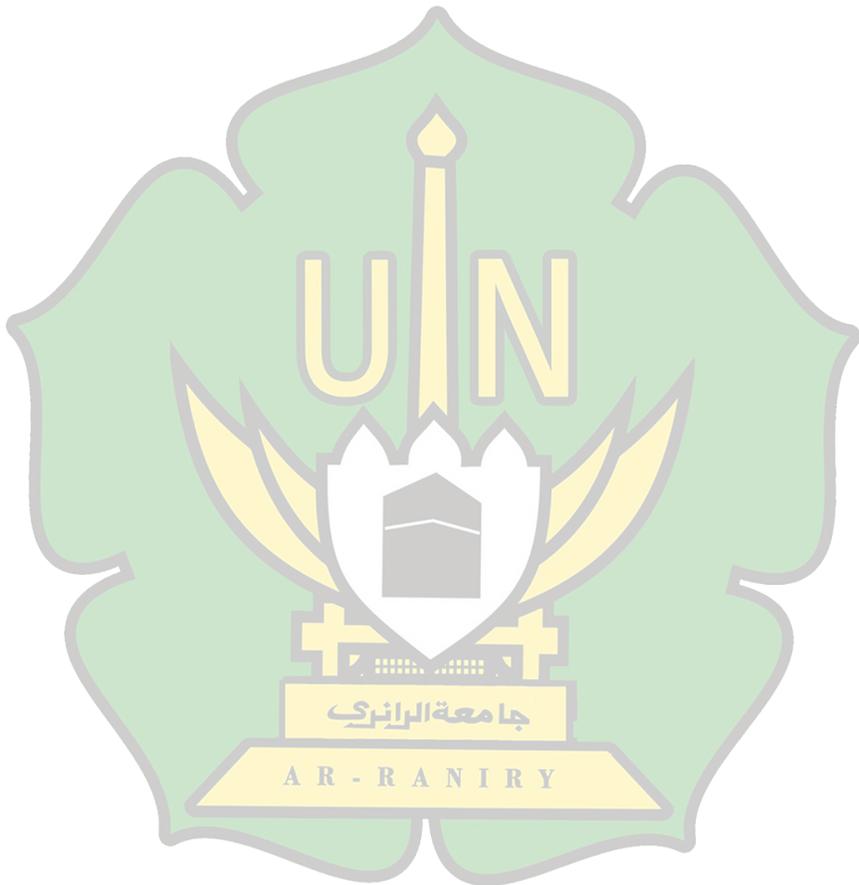
Berdasarkan signifikansi:

- Jika signifikansi  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima
- Jika signifikansi  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak

#### 3.7.4.2 Uji Koefisien Determinasi (Uji $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk menguji *goodness-fit* dari model regresi (Ghozali, 2016). Koefisien determinasi merupakan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Semakin tinggi koefisien determinasi, semakin tinggi kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel terikatnya. Koefisien ini memiliki kelemahan, yaitu bias terhadap jumlah variabel bebas yang dimasukkan dalam model regresi, dimana penambahan satu variabel bebas dan pengamatan dalam model akan meningkatkan  $R^2$  meskipun variabel yang dimasukkan itu tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikatnya. Untuk mengurangi kelemahan tersebut maka digunakan koefisien determinasi yang telah disesuaikan, *adjusted R square*. Koefisien determinasi yang telah disesuaikan berarti bahwa koefisien tersebut telah dikorelasi dengan memasukkan unsur jumlah variabel dan ukuran sampel yang digunakan. Dengan menggunakan koefisien determinasi yang disesuaikan dapat naik atau turun akibat adanya penambahan variabel baru dalam model

(Suliyanto, Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPS, 2011).



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Qanun LKS No. 11 Tahun 2018**

Pemerintah Aceh bersama pemerintah Kabupaten/ Kota perlu mendirikan LKS yang berazaskan Al-Quran dan Al-Hadis. Pendirian LKS ini dirasakan mendesak sebagai tindak Islam. Dalam perkembangan ekonomi dewasa ini kehadiran LKS di Aceh dirasakan sudah sangat mendesak karena hal tersebut merupakan salah satu pilar pelaksanaan syariat Islam di bidang muamalah. Kondisi tersebut ditambah lagi dengan banyaknya modal dari pihak ketiga yang masuk ke Aceh dimana dalam operasionalnya tidak dilaksanakan berdasarkan prinsip syariah.

Qanun Aceh No. 8 Tahun 2014 tentang Pokok-pokok Syariat Islam, secara tegas telah mewajibkan bahwa lembaga keuangan yang beroperasi di Aceh wajib dilaksanakan berdasarkan prinsip syariah. Oleh karena itu, kehadiran LKS hari ini Aceh adalah sebuah keniscayaan yang tidak bisa ditawar-tawar lagi dan semua pihak terkait wajib mendukungnya.

Provinsi Aceh memiliki aturan yang tertuang dalam qanun Aceh No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah. Berlaku sejak diundangkan pada 4 Januari 2019. Disebutkan dalam qanun tersebut “Lembaga keuangan yang beroperasi di Aceh berdasarkan pada prinsip syariah” (Pasal 2 Qanun LKS). Artinya, seluruh layanan bank dan produk keuangan yang boleh di akses di Aceh hanyalah yang berskema syariah. Dengan begitu, aktivitas

keuangan konvensional dan nonsyariah harus ditutup dan tidak boleh diberlakukan.

Pasal 5 menyatakan kebijakan ini diambil agar perekonomian Aceh semakin Islami. Apabila qanun dilanggar, ada beberapa sanksi yang akan diberikan yaitu denda uang, peringatan tertulis, pembekuan kegiatan usaha, pemberhentian direksi, hingga pencabutan izin usaha. Maka dari itu, seluruh lembaga jasa keuangan konvensional diberi waktu untuk mengikuti qanun LKS tersebut sejak aturan berlaku pada awal 2019 hingga akhir 2021. Pasal 65 Qanun Aceh No. 11 Tahun 2018 berbunyi “Pada Januari 2022 tidak boleh lagi ada lembaga jasa keuangan konvensional atau yang tidak menggunakan prinsip syariah di Aceh. Pada saat qanun ini mulai berlaku, lembaga keuangan yang beroperasi di Aceh wajib menyesuaikan dengan qanun ini paling lama tiga tahun sejak qanun ini diundangkan”.

Dengan adanya Qanun LKS no. 11 tahun 2018, maka kehadiran LKS di Aceh memiliki legalitas yang sah. Qanun ini diharapkan menjadi pedoman, pegangan, dan dasar hukum bagi pemegang saham dan *stakeholder* lainnya dalam menjalankan operasional LKS yang dimaksud. Qanun ini juga bertujuan untuk melegitimasi operasional LKS yang dilaksanakan berdasarkan prinsip syariah, mendorong terwujudnya perekonomian Aceh yang Islami, dan mendorong pertumbuhan pendapatan asli Aceh dan pendapatan asli kabupaten/kota (Qanun Aceh No. 11 Tahun 2018).

## 4.2 Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini dilakukan untuk 100 responden kepada nasabah bank konvensional yang terimplementasi qanun LKS No. 11 Tahun 2018, yaitu nasabah bank konvensional yang telah memiliki tabungan bank syariah. Data dalam penelitian ini diperoleh dengan proses penyebaran angket melalui *google form* yang dibagikan secara online melalui media sosial seperti Whatshap, Instagram dan lainnya. Metode ini digunakan untuk memudahkan peneliti dalam memperoleh data dan sesuai dengan protokol kesehatan dari pemerintah dalam kondisi pandemi covid-19 saat ini. Karakteristik responden dibagikan mengikuti jenis kelamin, umur, dan pekerjaan.

### 4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, maka responden dalam penelitian ini dapat dideskripsikan sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	43	43%
Perempuan	57	57%
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Dari tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa jenis kelamin yang paling dominan adalah responden perempuan sebanyak 57 orang dengan persentase 57%, sedangkan responden laki-laki sebanyak 43 orang dengan persentase 43%.

#### 4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan umur, responden dalam penelitian ini dapat dideskripsikan sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

<b>Umur</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
20-30 Tahun	39	39%
31-40 Tahun	35	35%
41-50 Tahun	22	22%
>50 Tahun	4	4%
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa dari semua tingkatan umur, responden yang paling dominan berumur 20-30 tahun sebanyak 39 orang dengan persentase 39%, umur 31-40 tahun sebanyak 35 orang dengan persentase 35%, dan umur 41-50 tahun sebanyak 22 orang dengan persentase 22% sedangkan yang terendah berumur >50 tahun sebanyak 4 orang dengan persentase 4%.

#### 4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan Pekerjaan, responden dalam penelitian ini dapat dideskripsikan sebagai berikut:

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Mahasiswa	34	34%
PNS	26	26%
Wiraswasta	17	17%
Lainnya	23	23%
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa dari semua pekerjaan, responden yang paling dominan adalah mahasiswa sebanyak 34 orang dengan persentase 34%, responden yang bekerja sebagai PNS sebanyak 26 orang dengan persentase 26%, kemudian responden lainnya sebanyak 23 orang dengan persentase 23%. Sedangkan responden paling rendah adalah Wiraswasta sebanyak 17 orang dengan persentase 17%.

### 4.3 Analisis Data

#### 4.3.1 Persamaan Regresi Linear Sederhana

Metode yang digunakan untuk menganalisis data variabel penelitian adalah uji regresi sederhana. Analisis data dilakukan dengan bantuan *software Microsoft Exel* dan *SPSS*. Analisis regresi sederhana ini digunakan untuk menguji seberapa besar pengaruh tingkat kepercayaan nasabah kota Banda Aceh terhadap implementasi Qanun LKS No. 11 Tahun 2018 pada bank syariah, dengan persamaan sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Hasil Analisis Regresi Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,534	1,163		4,760	,000
Tingkat Kepercayaan	,901	,059	,841	15,399	,000

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat dirumuskan persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

$$Y = 5,534 + 0,901 X + e \quad (4.1)$$

Berdasarkan model (4.4) maka penjelasan mengenai hubungan antar variabel dependen dan variabel independen adalah sebagai berikut:

1. Konstanta (a) yang didapat adalah sebesar 5,534
2. Nilai koefisien variabel Tingkat Kepercayaan (X) adalah sebesar 0.901. Hal ini menyatakan bahwa koefisien regresi untuk variabel tingkat kepercayaan (X) bernilai positif, berarti ketika implementasi Qanun LKS No. 11 Tahun 2018 pada bank syariah tinggi atau baik maka tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank syariah meningkat.

## 4.3.2 Pengujian Instrumen

### 4.3.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui item-item dalam daftar pertanyaan yang telah memenuhi syarat, jika item tersebut tidak memenuhi syarat maka item tersebut tidak akan diteliti lebih lanjut. Menurut Sajarweni (2015) hasil  $r_{hitung}$  kita bandingkan dengan  $r_{tabel}$  dimana  $df = n - 2$  dengan signifikansi 5%, jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka valid. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut ini

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen**

No	Variabel	Item	$r_{\text{tabel}}$	$r_{\text{hitung}}$	Kesimpulan
1	Tingkat Kepercayaan	X1.1	0,195	0,858	Valid
		X1.2		0,882	Valid
		X1.3		0,914	Valid
		X1.4		0,862	Valid
		X1.5		0,825	Valid
2	Bank Syariah	Y.1	0,195	0,780	Valid
		Y.2		0,798	Valid
		Y.3		0,838	Valid
		Y.4		0,783	Valid
		Y.5		0,742	Valid
		Y.6		0,785	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas diketahui bahwa tiap masing-masing item pertanyaan memiliki nilai  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$  (0,195). Maka dapat disimpulkan bahwa tiap item pertanyaan tersebut dinyatakan valid untuk dapat digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini..

#### 4.3.2.2 Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawabannya seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Ukuran reliabilitas dapat diukur melalui *reliability statistics* pada nilai perhitungan menggunakan SPSS 22. Dalam penelitian ini, ketentuan untuk menetapkan tingkat reliabilitas didasarkan pada kondisi sebagai berikut:

1. Reliabel jika nilai *Cronbach alpha*  $> 0,60$
2. Tidak reliabel jika nilai *Cronbach alpha*  $< 0,60$

Hasil uji reliabilitas instrumen dengan menggunakan SPSS 22 dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Reliabilitas Instrumen**

Variabel	<i>Cronbach alpha</i>	Keterangan
Tingkat Kepercayaan	0,820	Reliabel
Bank Syariah	0,796	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah, 2021

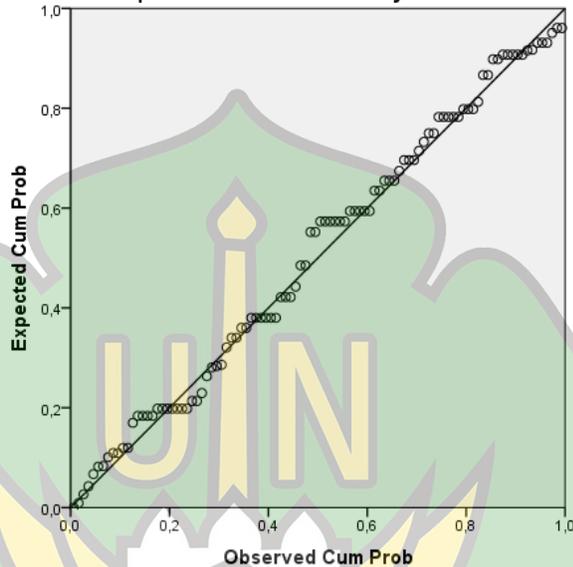
Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel memiliki *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka data pengujian pada penelitian ini dinyatakan baik atau reliabel. Sehingga data ini dapat digunakan sebagai alat ukur pada proses penelitian selanjutnya.

### 4.3.3 Uji Asumsi Klasik

#### 4.3.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji sebuah model regresi apakah variabel independen, variabel dependen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan metode analisis grafik histogram dan metode *Normal Probabbility-Plot of Regression Standardized Residual*, grafik histogram dan metode *kolmogorof smirnov* dengan bantuan SPSS Statistik Version 22. Adapun hasil pengujian uji normalitas pada penelitian ini adalah sebagi berikut:

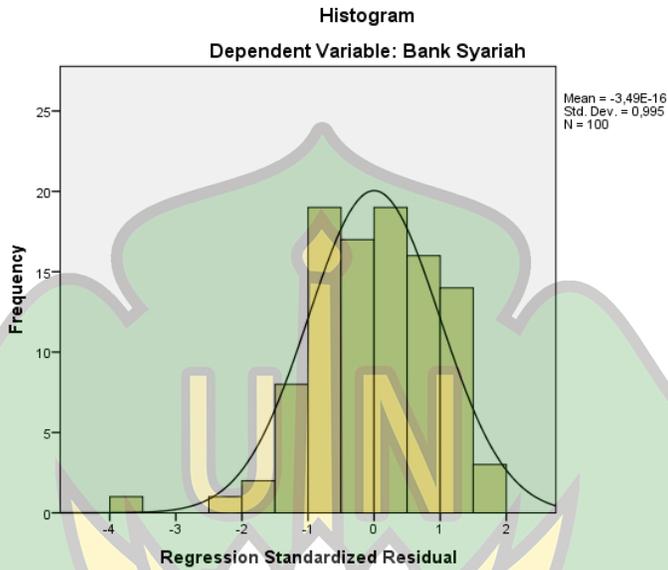
**Gambar 4.1**  
**Hasil Uji Normalitas (*P*-Plot)**  
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual  
Dependent Variable: Bank Syariah



Sumber: Data diolah, 2021

Gambar 4.1 hasil uji normalitas P-Plot diatas dapat disimpulkan bahwa butiran data mengikuti arah garis diagonal, atau titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa data pada penelitian ini layak dipakai kerana memenuhi asumsi normalitas atau berdistribusi normal.

**Gambar 4.2**  
**Grafik Histogram**



Sumber: Data diolah, 2021

Hasil grafik histogram pada gambar 4.2 menunjukkan bahwa garis pada grafik histogram tersebut melengkukng secara standar normalnya, maka dari itu dapat disimpulkan bahwa model regresi penelitian ini berdistribusi normal atau dapat dikatakan grafik ini memberikan pola distribusi normal yang mendekati normal, artinya residual terdistribusi secara normal.

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal	Mean	,0000000
Parameters <sup>a,b</sup>	Std. Deviation	1,83230268
Most Extreme	Absolute	,074
Differences	Positive	,048
	Negative	-,074
Test Statistic		,074
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.7 di atas hasil uji normalitas *kolmogorof smirnov* menunjukkan bahwa nilai signifikan  $0,200 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas.

#### 4.3.3.2 Uji Linieritas

Uji linieritas berfungsi untuk mengetahui bentuk hubungan variabel bebas dengan variabel terikat atau melihat bentuk hubungannya apakah linier ataupun tidak linier. Dasar pengambilan keputusan dalam uji linieritas ini ialah apabila nilai *sig. Deviation from linierity*  $> 0,05$  maka terdapat hubungan yang linier antara variabel bebas dengan variabel terikat dan apabila *sig. Deviation*

from *linierity*  $< 0,05$  maka tidak terdapat hubungan linier antara variabel bebas dengan variabel terikat. Berikut tabel hasil uji linieritas.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Linieritas**

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Bank Syariah * Tingkat Kepercayaan	Between Groups	(Combined)	868,598	14	62,043	19,678	,000
		Linearity	804,214	1	804,214	255,075	,000
		Deviation from Linearity	64,384	13	4,953	1,571	,110
	Within Groups		267,992	85	3,153		
Total		1136,590	99				

Sumber: Data diolah, 2021

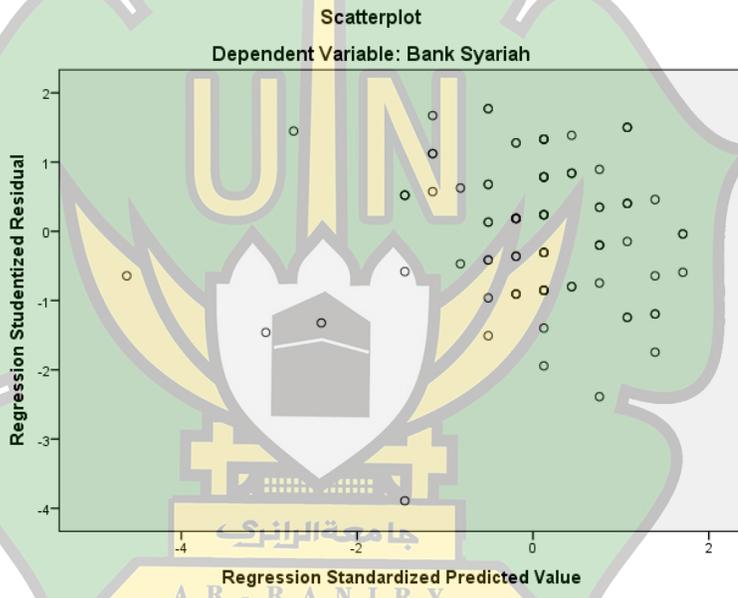
Berdasarkan tabel hasil uji linieritas dapat diketahui bahwa nilai *sig. deviation from linearity* 0,110 lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linier antara tingkat kepercayaan nasabah terhadap implementasi qanun LKS No. 11 Tahun 2018 dengan bank syariah.

#### **4.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas**

Uji heterokedastistas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians residual dari observasi yang satu dengan observasi yang lain. Jika residualnya mempunyai varians yang sama disebut maka terjadi homokedastisitas dan jika variansnya tidak sama atau berbeda maka terjadi heterokedastistas.

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat grafik *scatterplot*, jika dalam grafik *scatterplot* penyebaran data tidak teratur dan tidak membentuk pola tertentu maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadinya heteroskedastisitas. Adapun hasil dari uji heterokedastitas dalam penelitian ini yaitu:

**Gambar 4.3**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas (*scatterplot*)**



Sumber: Data Diolah, 2021

Berdasarkan gambar 4.3 di atas, dari hasil uji heteroskedastisitas menggunakan grafik *scatterplot* menunjukkan bahwa titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka 0 pada sumbu Y, serta menyebar secara merata atau tidak membentuk pola tertentu yang jelas. Sehingga dapat disimpulkan

bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, hingga model regresi yang baik dan ideal dapat terpenuhi.

#### 4.3.4 Hasil Pengujian Hipotesis

##### 4.3.4.1 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji T)

Uji t digunakan untuk melihat tingkat signifikan antar variabel independen terhadap variabel dependen secara individu. Dengan cara melihat nilai t dan Sig. Apabila nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan tingkat signifikansi ( $\alpha$ )  $< 0,05$ , Maka dikatakan signifikan variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen secara individu, sedangkan apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan tingkat signifikansi ( $\alpha$ )  $> 0,05$ , maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara individu. Adapun hasil uji t yang diperoleh sebagai berikut:

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji t**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,534	1,163		4,760	,000
Tingkat Kepercayaan	,901	,059	,841	15,399	,000

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel di atas, penjelasan mengenai hasil uji t pada variabel independen sebagai berikut Nilai  $t_{hitung}$  sebesar 15,399 lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu 1,984. Maka  $H_a$  menyatakan bahwa tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank syariah diterima. Jadi dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kepercayaan

nasabah terhadap implementasi qanun LKS No. 11 Tahun 2018 berpegaruh pada bank syariah.

#### 4.3.4.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ini dilakukan untuk menilai sejauh mana tingkat hubungan antara variabel dependen dengan independen atau sebaliknya sejauh mana kontribusi variabel independen mempengaruhi. Hasil uji determinasi ( $R^2$ ) adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,841 <sup>a</sup>	,708	,705	1,842

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai R square adalah 0,708, yang berarti bahwa variabel tingkat kepercayaan (X) dapat menjelaskan hubungan dengan variabel bank syariah (Y) sebesar 70,8%, sedangkan sisanya sebesar  $(100\% - 70,8\%) = 29,2\%$  dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

## 4.4 Pembahasan

### 4.4.1 Pengaruh Tingkat Kepercayaan Nasabah Setelah Implementasi Qanun LKS No. 11 Tahun 2018 Terhadap Bank Syariah

Kepercayaan nasabah adalah pengetahuan nasabah mengenai objek, atribut, dan manfaatnya. Berdasarkan konsep tersebut, maka pengetahuan nasabah sangat terkait dengan sikap nasabah. Sikap merupakan perilaku yang menempatkan seseorang untuk menyukai atau tidak menyukai sesuatu, bergerak mendekati atau menjauhi sesuatu (Andespa, 2018). Nasabah yang memilih terus bertransaksi dan menggunakan tabungan bank syariah itu menunjukkan sikap sukanya terhadap bank syariah, artinya nasabah mempercayai bank syariah dengan sikap positifnya terhadap bank syariah.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan nasabah adalah persepsi yang dimiliki oleh individu yaitu meyakini dengan benar apa yang disampaikan oleh pihak yang dipercayainya, benar-benar bisa menepati janji-janjinya serta bisa membantu dalam hal pemenuhan kebutuhan dan memenuhi harapan individu tersebut. Dalam hal ini, kepercayaan nasabah adalah produk yang ditawarkan dan kualitas pelayanan yang baik yang diberikan bank syariah, maka nasabah akan memiliki kepercayaan untuk melakukan transaksi di bank syariah.

Dari hasil pengujian yang dilakukan diatas, dapat diketahui atas perhitungan uji regresi linier sederhana memperoleh persamaan regresi sebagai berikut:  $Y = 5,534 + 0,901 X + e$ . Berdasarkan hasil

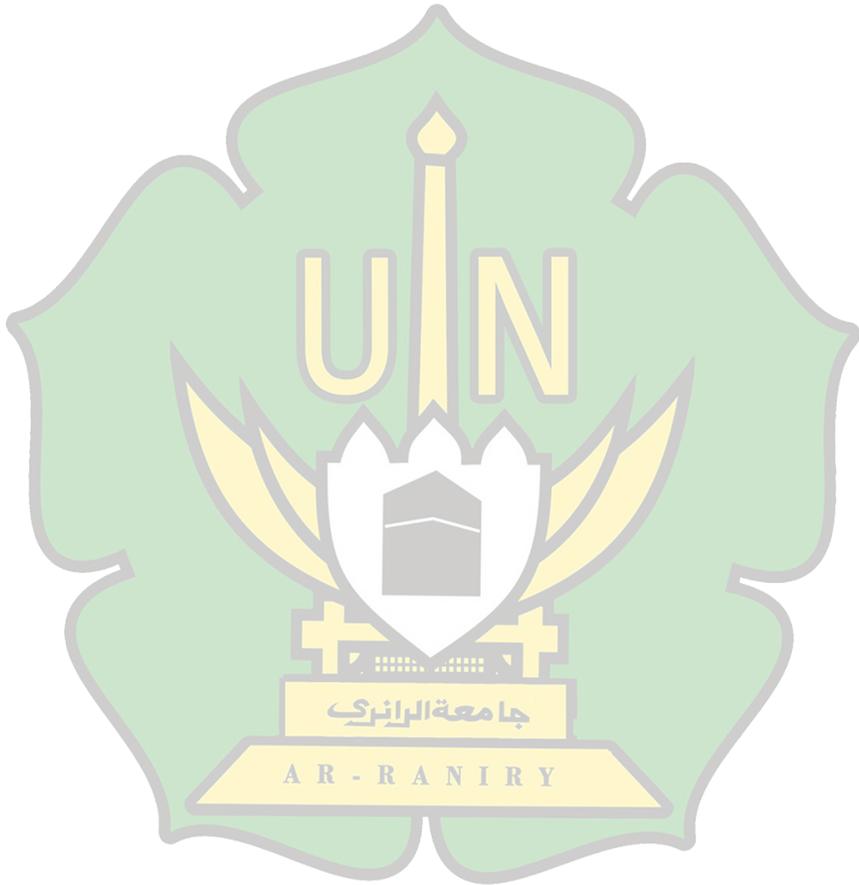
dari persamaan regresi tersebut yang memiliki nilai konsisten variabel bank syariah sebesar 5,534 dan pada koefisien regresi X sebesar 0,901 sehingga mengandung arti pada setiap penambahan 1% nilai tingkat kepercayaan nasabah, maka nilai bank syariah bertambah sebesar 0,901. Jadi dapat disimpulkan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap variabel Y ialah positif.

Nilai koefisien R atau korelasi yang di uji dalam regresi linear sederhana yaitu sebesar 0,841 sedangkan dari nilai  $R^2$  atau koefisien determinasi sebesar 0,708 yang berarti pada variabel tingkat kepercayaan nasabah terhadap implementasi qanun LKS No. 11 Tahun 2018 memberikan pengaruh sebanyak 70,8% pada variabel bank syariah. Sehingga 29,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini. Apabila di lihat tingkat pengaruh variabel pada tabel 4.10 maka tingkatan pengaruhnya dapat disimpulkan bahwa pengaruh tinggi atau kuat.

Pembuktian dalam hasil pengujian ini yang membuktikan bahwa tingkat kepercayaan nasabah terhadap implementasi qanun LKS No. 11 Tahun 2018 berpengaruh positif dan signifikan pada bank syariah, maka dapat dilihat dari hasil uji t yang dilakukan sebagaimana  $t_{hitung}$  15,399 lebih besar dari pada  $t_{tabel}$  1,984. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terkait yang dilakukan oleh Trisusanti (2017) yang mengatakan bahwa Kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap

loyalitas nasabah. Hasil penelitian terbukti bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah memiliki pengaruh.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai Analisis Tingkat Kepercayaan Nasabah Terhadap Implementasi Qanun Lembaga Keuangan Syariah No. 11 Tahun 2018 Pada Bank Syariah (Survei Di Kota Banda Aceh), terdiri dari satu variabel X dan satu variabel Y dengan sampel penelitian berjumlah 100 nasabah, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat kepercayaan nasabah terhadap implementasi qanun LKS No. 11 Tahun 2018 berpengaruh positif dan signifikan pada bank syariah berdasarkan dengan hasil t hitung berjumlah 15,399 yang mana lebih besar dari pada t tabel yang berjumlah 1,984.
2. Dari hasil uji koefisien determinasi maka dapat diketahui pengaruh variabel tingkat kepercayaan nasabah terhadap implementasi qanun LKS No. 11 Tahun 2018 pada bank syariah 70,8%. Hal tersebut dapat dilihat pada nilai *R square* dalam variabel tingkat kepercayaan nasabah sebesar 0,708. Adapun sisa 29,2% dipengaruhi oleh variabel yang tidak dimasukkan dalam penelitian yang diteliti.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran yang dapat peneliti ajukan kepada pihak-pihak yang berkaitan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak bank syariah, setelah implementasi Qanun Lembaga Keuangan Syariah No. 11 Tahun 2018 maka bank syariah harus benar-benar dijalankan sesuai dengan prinsip syariah. Bank syariah harus lebih memperhatikan faktor-faktor yang menyangkut dengan kepercayaan nasabah, karena setelah pemberlakuan Qanun LKS No. 11 Tahun 2018 nasabah telah yakin dan percaya bahwa bank syariah merupakan lembaga keuangan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh umat Islam di Aceh.
2. Bagi akademik dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan dokumentasi bagi kampus sebagai bahan acuan penelitian yang akan datang. Selain itu, diharapkan agar pihak kampus lebih banyak menyediakan referensi-referensi tentang literasi keuangan syariah dan lain-lain yang terkait.
3. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan mampu mengembangkan model penelitian ini dengan menambahkan variabel lain tentang kepercayaan nasabah yang didukung dengan teori dan isu-isu terbaru. Peneliti selanjutnya juga diharapkan untuk memperluas ruang lingkup wilayah penelitian dan lokasi penelitian sehingga hasil penelitian dapat diimplementasikan secara umum.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, M. Nur Rianto. (2019). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Antonio, Muhammad Syafi'i. (2001). *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Gemā Ismail Press.
- Astuti, Erni Puji. (2015). *Analisis Faktor Kepribadian dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Preferensi Memilih Produk Lembaga Keuangan Syariah (LKS)*. Skripsi. Salatiga : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Salatiga.
- A. Wahid, Nazaruddin. (2013). *Panduan Penulisan Skripsi*, Banda Aceh: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Ar-Raniry.
- Bahiej, Ahmad. (2008). *Studi Komparatif Terhadap Qanun Aceh Tentang Hukum Jinayat dan Enakmen Jenayat Syariah Selangor Malaysia*. Yogyakarta: Teras.
- Bank Aceh. (2017). *Setahun Bank Aceh Setelah “Konversi”*. Diambil Pada 09 Juni 2020, dari <https://www.bankaceh.co.id>.
- Bank Indonesia. (2008). *Undang-Undang RI No.21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah*. [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id).
- Basrowi dan Suwandi. (2008). Jakarta: Rineka Cipta.
- Bilson Simanora. (2008). *Panduan Riset Prilaku Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Bodgan dan Taylor. (2010). J Moleong, Lexy. 1998. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Karya.
- Bungin. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta: Prenada Media Group.

- Darsono. L.I. dan Dharmmesta. (2005). Kontribusi Involvement dan Thrust in Brand Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*. No 3. Vol 20.
- Fahmi, Irham. (2015). *Manajemen Perbankan Konvensional dan Syariah*. Jakarta: Mitra Wacana Media. Hal: 29.
- Ferrinadewi, Erna. (2008). *Merek & Psikologi Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Handoko, Nurul Fitria. (2018). *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Komitmen dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Produk Tabungan Bank BNI di Surabaya*. Dalam <http://eprints.perbanas.ac.id/1278/4/BAB%2011.pdf>, diakses pada tanggal 05 Desember 2020.
- Hermansyah. (2013). *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Edisi 2. Jakarta. Kencana Prenada Media Group.  
<https://ppid.acehprov.go.id>. Di akses pada tanggal 15 Oktober 2021
- Ismail. (2011). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Ismail, R. (2011). *Islamic Banking Indonesia: Lesson Learned. Kertas Kerja Dalam Multiyear Expert Meeting On Services, Development An Trade: The Regulatory And Institutional Dimension*. United Nations Confrence On Trade And Development (UNCTAD), Geneva.
- Jenifer. (2014). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Cetakan 1. Jakarta: Erlangga.
- Karim, Andiwarman. (2014). *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Kasmir. (2015). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- Kismawadi, Early Ridho dan uun Dwi Al Muddatstsir. (2018). Persepsi Masyarakat Tentang Akan Di Konversikannya Bank Konvensional Ke Bank Syariah Di Aceh. *Jurnal Persepsi Masyarakat. 2 (2): 137.*
- Kriyantono, Rahmat. (2008). *Public Relations Writing*. Jakarta: Kencana.
- Komaruddin. (1994). *Kamus Perbankan*. Jakarta: CV. Rajawali.
- Kurniawan, AA. (2010). *Perbedaan Profitabilitas Bank Syariah Sebelum Dan Sesudah Adanya Fatwa MUI Tentang Bunga Bank*. Skripsi. Malang : Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Maelong. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mastura, Zainatun. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah*. Skripsi. Banda Aceh : Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Muhammad. (2015). *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Muhammad. (2014). *Manajemen Keuangan Syariah: Analisis Fiqh dan Keuangan*. Yogyakarta: UUP STIM YKPN.
- Muhammad. (2008). *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Muhammad. (2002). *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UUP AMP YKPN.
- Nasution, M. N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*. Edisi ke-2. Ghalia Indonesia: Bogor.
- Nazir. (1998). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Oktavia, Eka. (2018). *Analisis Persepsi, pengetahuan Dan Sikap Nasabah Terhadap Keberadaan Bank Syariah*. Skripsi. Lampung : Universitas Islam Negeri Intan Lampung.
- Priansa, Doni Juni. (2017). *Perilaku Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Rismi, Somad. (2014). *Manajemen Komunikasi Mengembangkan Bisnis Orientasi Pelanggan*. Bandung: Alfabeta.
- Rofiq, Ahmad. (2004). *Fiqh Konstektual*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rukin. (2019). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendikia Indonesia.
- Samsudin, Ahmad. (2017). *Analisis Minat Masyarakat Terhadap Produk Perbankan Syariah Di Kabupaten Tangerang*. Srikpsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah: Jakarta.
- Samuel, Hatane. (2012). *Costumer relationship Marketing Pengaruhnya terhadap kepercayaan dan Loyalitas Perbankan Nasional*. Universitas Kristem Petra Surabaya. (Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 7, No. 1, 33-41).
- Sangadji, E., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Diserai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta. CV: Andi Offset.
- Sanusi, A. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setianingsih, Dewi Nur dan Koeshatono. (2014). *Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Biaya Berpindah Sebagai Variabel Mediasi*. (Jurnal Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 1-4).

- Shofiana, Nur. (2011). *Analisis Faktir-faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Pengguna Internet Banking*. Semarang: Institut Agama Islam Negeri Walisango.
- Sjahdeni, Sutan Reny. (2014). *Perbankan Syariah Produk-Produk dan Aspek-Aspek Hukumnya*. Kencana: Jakarta.
- Stinnet, Bill. (2008). *Think Like Your Costumer*. Bandung: Alex Media Komputindo.
- Sudarsono, Heri. (2012). *Bank dan Lembaga Syariah: Deskripsi dan Ilustrasi*. Yogyakarta: Ekosoria.
- Suharsimi Arikunto (2006). *Prosedur Penelitian : suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rinika Cipta.
- Sumarwan, U. (2005) *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sutopo. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNS.
- Soetomo. (2002). *Ilmu Sosiatri: Lahir dan Berkembang dalam Keluarga Besar Ilmu Sosial, Sosiatri, Ilmu, dan Metode*. Yogyakarta: Aditya Media.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan RND*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang. (2011). *Perilaku Konsumen: Teori Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Graha Indonesia.
- Susanti, Evi. (2015). *Pengaruh Kwaitas dan Layanan Terhadap Loyalitas Anggota Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Surya Barokah*. Skripsi.
- Tjiptno, Fandy. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.

- Umar, Husein. (2009). *Metode Penelitian Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Persada.
- Usman, Rachmadi. (2012). *Aspek Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia*. (Jakarta: PT. Sinar Grafika).
- Wibowo. (2011). *Budaya Organisasi Sebuah Kebutuhan untuk Meningkatkan Kinerja Jangka Panjang*. Edisi ke-1. Cetakan ke-2. Jakarta: Rajawali press.
- Wilardjo, Setia Budi. (2005). *Pengertian, Peranan dan Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia*. Jurnal UNIMUS.
- Yahya, Riza. (2016). *Akuntansi Perbankan Syariah Syariah: Teori dan Praktik Kontemporer*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yunus, M. (2010). *Peranan Majelis Ulama (MUI) Dalam Perkembangan Dan Sosialisasi Perbankan Syariah Di Wilayah Riau, Indonesia*. Dissrtation (M, Syariah). Malaysia : Universitas Malaysia.



## LAMPIRAN

### Lampiran I Angket Penelitian

#### PENGARUH TINGKAT KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP IMPLEMENTASI QANUN LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH NO. 11 TAHUN 2018 PADA BANK SYARIAH ( Survei di Kota Banda Aceh )

##### A. KARAKTERISTIK RESPONDEN

Silahkan beri tanda [√] pada jawaban yang Nasabah pilih pada kolom jawaban yang telah disediakan.

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki  Perempuan
3. Umur : 20-30 tahun  31-40 tahun  41-50 tahun   
 diatas 50 tahun
4. Pekerjaan :  Mahasiswa  Wiraswasta  PNS  
 Lainnya (.....)

##### B. PETUNJUK PENGISIAN

Silahkan Anda pilih jawaban yang menurut Anda paling sesuai dengan kondisi yang anda alami atau rasakan, dengan cara memberikan (√) pada pilihan jawaban yang tersedia dari mulai skala 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai 5 (Sangat Setuju).

Keterangan:

STS = Sangat Tidak Setuju

S = Setuju

KS = Kurang Setuju

TS = Tidak Setuju

SS = Sangat Setuju

## C. PERTANYAAN

### 1. Kepercayaan

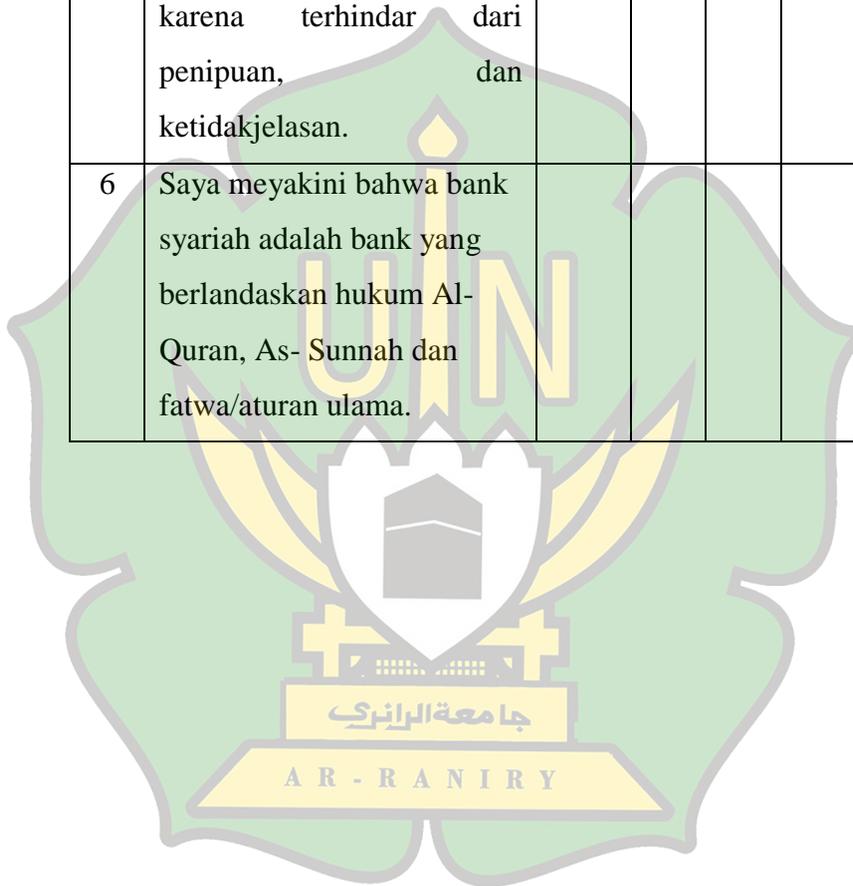
No	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya yakin bank syariah memiliki integritas yang dapat diandalkan.					
2	Saya yakin bank syariah mengelola lembaganya dengan kompeten yang baik.					
3	Saya memiliki keinginan yang kuat untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan bank syariah.					
4	Saya menyarankan kepada teman, kerabat maupun saudara untuk turut menjadi nasabah bank syariah karena kenyamanan yang saya rasakan selama saya menjadi nasabah bank syariah.					

5	Bank syariah membuka diri dalam rangka untuk mendengarkan keluhan, keinginan atau aspirasi nasabah, sekaligus kesediaan untuk menyampaikan informasi yang baik.					
---	---	--	--	--	--	--

## 2. Bank Syariah

No	PERNYATAAN	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya senang dengan produk dan layanan bank syariah.					
2	Saya merasa puas menggunakan jasa bank syariah karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan syariah.					
3	Bank syariah bebas dari riba, dan riba adalah dosa. Saya ingin terhindar dari riba.					
4	Sistem yang dianut bank syariah sesuai dengan syariat Islam. Dan saya					

	ingin bermuamalah sesuai dengan syariat islam.					
5	Saya merasa yakin menggunakan bank syariah karena terhindar dari penipuan, dan ketidakjelasan.					
6	Saya meyakini bahwa bank syariah adalah bank yang berlandaskan hukum Al-Quran, As- Sunnah dan fatwa/aturan ulama.					



## Lampiran II Tabulasi Data

NO	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	TOTAL
1	4	4	5	5	5	23	4	4	4	5	5	5	27
2	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	5	25
3	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	3	3	18
4	3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	3	4	19
5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	2	2	9
6	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12
7	5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	5	5	27
8	4	4	4	4	5	21	5	5	4	4	4	4	26
9	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	2	2	12
10	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	4	5	25
11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	5	25
12	3	4	4	4	3	18	4	4	3	4	3	4	22
13	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	4	23
14	4	3	3	3	3	16	4	4	4	3	3	4	22
15	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	4	4	22
16	4	4	4	3	3	18	4	3	4	4	4	4	23
17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18
18	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	3	3	20
19	4	5	5	5	5	24	4	3	4	5	4	4	24
20	4	4	4	4	3	19	4	3	4	4	4	4	23
21	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	4	23
22	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	3	4	22
23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	3	22
24	5	5	5	4	5	24	4	4	5	5	3	4	25
25	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	4	23
26	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	3	4	22
27	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	4	23
28	2	3	2	3	2	12	2	2	2	3	2	3	14
29	5	5	4	5	4	23	4	3	5	5	3	4	24
30	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	4	5	28
31	4	4	4	4	3	19	4	3	4	4	3	3	21
32	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	5	26
33	4	3	3	3	3	16	4	4	4	3	3	3	21
34	4	4	4	3	3	18	4	3	4	4	3	4	22
35	4	3	3	3	4	17	4	4	4	3	3	4	22
36	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	4	23
37	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	3	4	23
38	4	3	4	3	3	17	4	3	4	3	3	3	20
39	4	3	4	5	4	20	4	3	4	3	4	4	22
40	5	4	4	4	5	22	5	4	5	4	4	4	26
41	5	5	5	4	5	24	4	4	5	5	4	4	26
42	5	4	5	4	5	23	5	5	5	4	5	5	29
43	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	4	4	24
44	4	4	3	4	3	18	4	3	4	4	3	3	21
45	4	4	3	3	4	18	3	4	4	4	4	4	23

NO	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	TOTAL
46	4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	3	3	21
47	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	3	23
48	4	3	4	4	4	19	3	3	4	3	4	4	21
49	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
50	5	4	5	5	5	24	4	4	5	4	4	4	25
51	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	5	5	26
52	5	4	4	5	2	20	4	4	5	4	4	4	25
53	5	4	5	4	5	23	5	5	5	4	4	4	27
54	4	5	4	4	5	22	4	4	4	5	4	3	24
55	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	4	4	22
56	4	4	4	4	3	19	3	2	4	4	4	4	21
57	4	4	3	4	3	18	3	3	4	4	3	3	20
58	4	4	5	4	5	22	4	3	4	3	3	4	21
59	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	5	24
60	4	5	5	5	4	23	4	5	4	5	4	5	27
61	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	4	3	20
62	4	5	4	5	4	22	4	4	4	5	4	4	25
63	4	5	4	5	4	22	4	4	4	5	4	4	25
64	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
65	4	3	4	3	4	18	3	3	4	3	4	4	21
66	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	3	23
67	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	5	26
68	5	4	4	4	4	21	5	4	5	4	4	5	27
69	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	5	5	26
70	4	4	4	5	5	22	5	4	4	4	4	5	26
71	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	4	26
72	5	5	4	5	5	24	4	5	5	5	5	4	28
73	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	4	4	22
74	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	4	23
75	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	5	5	25
76	4	4	3	4	4	19	3	3	4	4	4	4	22
77	4	4	4	3	4	19	4	3	4	4	4	4	23
78	4	5	5	5	4	23	4	4	4	5	4	5	26
79	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	4	28
80	4	4	4	4	4	20	2	2	4	4	5	4	21
81	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	4	26
82	4	4	4	4	3	19	3	3	4	4	4	4	22
83	4	3	4	4	4	19	4	3	4	4	4	4	23
84	4	3	3	3	3	16	3	4	4	3	4	4	22
85	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	4	3	20
86	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	4	3	20
87	4	4	4	4	3	19	5	4	4	4	4	4	25
88	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	4	23
89	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	4	25
90	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
91	4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	4	4	23
92	4	4	4	4	3	19	5	4	4	4	4	4	25

NO	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TOTAL	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	TOTAL
93	4	4	4	3	3	18	5	4	4	4	4	4	25
94	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	3	24
95	4	3	3	3	3	16	5	4	4	3	3	4	23
96	4	4	4	3	3	18	5	4	4	4	4	4	25
97	5	5	5	4	4	23	5	4	5	5	5	5	29
98	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	5	4	26
99	5	5	5	4	4	23	5	4	5	5	5	5	29
100	5	5	4	4	4	22	4	4	5	5	4	5	27



## Lampiran III Tanggapan Responden

### 1. Variabel Tingkat Kepercayaan (X)

#### Statistics

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.00	3.92	3.94	3.93	3.82
Std. Error of Mean		.067	.071	.072	.074	.081
Std. Deviation		.667	.706	.722	.742	.809
Variance		.444	.499	.522	.551	.654
Range		4	4	4	4	4
Minimum		1	1	1	1	1
Maximum		5	5	5	5	5

#### X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	3	3.0	3.0	4.0
	3	7	7.0	7.0	11.0
	4	73	73.0	73.0	84.0
	5	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

#### X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	2	2.0	2.0	3.0
	3	17	17.0	17.0	20.0
	4	64	64.0	64.0	84.0
	5	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X1.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	3	3.0	3.0	4.0
	3	14	14.0	14.0	18.0
	4	65	65.0	65.0	83.0
	5	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X1.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	2	2.0	2.0	3.0
	3	19	19.0	19.0	22.0
	4	59	59.0	59.0	81.0
	5	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

**X1.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	3	3.0	3.0	4.0
	3	28	28.0	28.0	32.0
	4	49	49.0	49.0	81.0
	5	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## 2. Variabel Bank Syariah (Y)

### Statistics

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.89	3.63	4.00	3.94	3.79	3.96
Std. Error of Mean		.078	.076	.065	.068	.073	.071
Std. Deviation		.777	.761	.651	.679	.729	.710
Variance		.604	.579	.424	.461	.531	.503
Range		4	4	4	3	3	3
Minimum		1	1	1	2	2	2
Maximum		5	5	5	5	5	5

### Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	4	4.0	4.0	5.0
	3	18	18.0	18.0	23.0
	4	59	59.0	59.0	82.0
	5	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	5	5.0	5.0	6.0
	3	33	33.0	33.0	39.0
	4	52	52.0	52.0	91.0
	5	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## Y3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	3	3.0	3.0	4.0
3	6	6.0	6.0	10.0
4	75	75.0	75.0	85.0
5	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

## Y4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	3.0	3.0	3.0
3	17	17.0	17.0	20.0
4	63	63.0	63.0	83.0
5	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

## Y5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	4.0	4.0	4.0
3	27	27.0	27.0	31.0
4	55	55.0	55.0	86.0
5	14	14.0	14.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

## Y6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	3.0	3.0	3.0
3	18	18.0	18.0	21.0
4	59	59.0	59.0	80.0
5	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

## Lampiran IV Hasil output analisis

### 1. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,534	1,163		4,760	,000
Tingkat Kepercayaan	,901	,059	,841	15,399	,000

a. Dependent Variable: Bank Syariah

### 2. Hasil Uji Validitas

#### 1. Tingkat Kepercayaan (X)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	TX
X1.1	Pearson Correlation	1	,751**	,755**	,633**	,618**	,858**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	,751**	1	,763**	,741**	,594**	,882**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	,755**	,763**	1	,746**	,708**	,914**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	,633**	,741**	,746**	1	,618**	,862**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	,618**	,594**	,708**	,618**	1	,825**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
TX	Pearson Correlation	,858**	,882**	,914**	,862**	,825**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## 2. Bank Syariah (Y)

### Correlations

		y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	TY
y1	Pearson Correlation	1	,699**	,599**	,447**	,405**	,487**	,780**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	,699**	1	,611**	,524**	,423**	,478**	,798**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	,599**	,611**	1	,685**	,532**	,568**	,838**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	,447**	,524**	,685**	1	,525**	,561**	,783**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	,405**	,423**	,532**	,525**	1	,628**	,742**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y6	Pearson Correlation	,487**	,478**	,568**	,561**	,628**	1	,785**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
TY	Pearson Correlation	,780**	,798**	,838**	,783**	,742**	,785**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## 3. Hasil Uji Reliabilitas

### 1. Tingkat Kepercayaan (X) R Y

#### Reliability Statistics

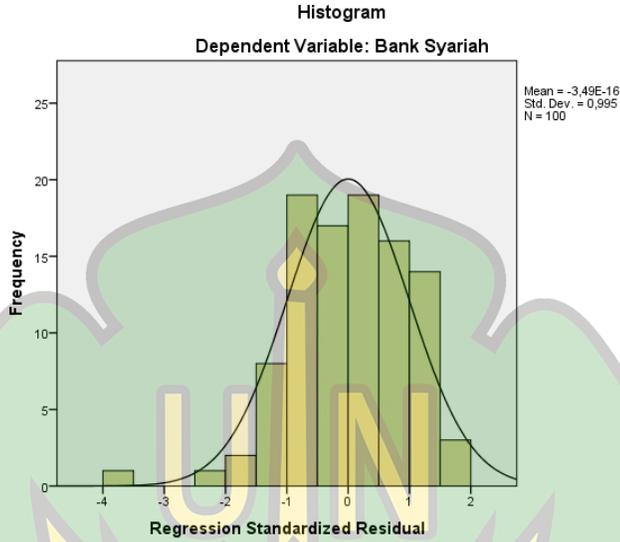
Cronbach's Alpha	N of Items
.820	6

### 2. Bank Syariah (Y)

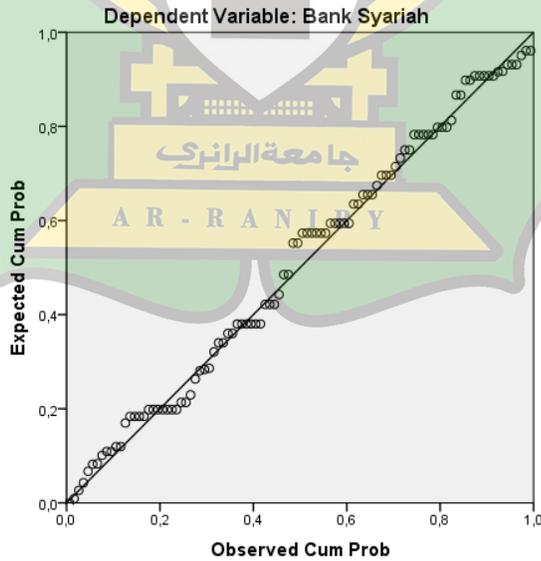
#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.796	7

#### 4. Hasil Uji Normalitas



**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**



## 5. Hasil Uji Linieritas

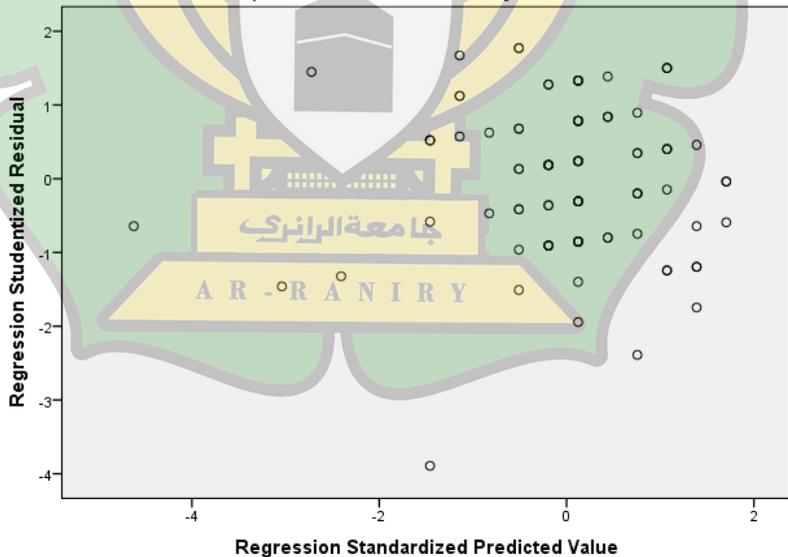
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Bank Syariah * Tingkat Kepercayaan	Between Groups	(Combined)	868,598	14	62,043	19,678	,000
		Linearity	804,214	1	804,214	255,075	,000
		Deviation from Linearity	64,384	13	4,953	1,571	,110
Within Groups			267,992	85	3,153		
Total			1136,590	99			

## 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot

Dependent Variable: Bank Syariah



## 7. Hasil Uji Asumsi Klasik (KOLMOGROF)

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,83230268
Most Extreme Differences	Absolute	,074
	Positive	,048
	Negative	-,074
Test Statistic		,074
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.  
 b. Calculated from data.  
 c. Lilliefors Significance Correction.  
 d. This is a lower bound of the true significance.

## 8. Hasil Uji T

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,534	1,163		4,760	,000
	Tingkat Kepercayaan	,901	,059	,841	15,399	,000

a. Dependent Variable: Bank Syariah

## 9. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Hasil Uji Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,841 <sup>a</sup>	,708	,705	1,842

a. Predictors: (Constant), Tingkat Kepercayaan

b. Dependent Variable: Bank Syariah

