

**ANALISIS TINGKAT PEMAHAMAN, KEPERCAYAAN DAN
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH TERHADAP
IMPLEMENTASI QANUN LEMBAGA KEUANGAN
SYARIAH DI KOTA BANDA ACEH**

**DIAJUKAN
OLEH:**

**Raisa Magfira
Nim. 241008011**

**Mahasiswa Pascasarjana
Program Studi Ekonomi Syariah**



**PASCASARJANA
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2025/2026**

**ANALISIS TINGKAT PEMAHAMAN, KEPERCAYAAN DAN
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH TERHADAP
IMPLEMENTASI QANUN LEMBAGA KEUANGAN
SYARIAH DI KOTA BANDA ACEH**



**RAISA MAGFIRA
NIM: 241008011**

**Tesis Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Mendapatkan Gelar Magister Dalam
Program Studi Magister Ekonomi Syariah**

**PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2025/2026**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**ANALISIS TINGKAT PEMAHAMAN, KEPERCAYAAN DAN
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH TERHADAP
IMPLEMENTASI QANUN LEMBAGA KEUANGAN
SYARIAH DI KOTA BANDA ACEH**

RAISA MAGFIRA

NIM: 241008011

Program Studi Ekonomi Syariah

Tesis ini sudah dapat diajukan kepada
Pascasarjana UIN Ar-Raniry Banda Aceh
untuk diujikan dalam Ujian Tesis

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

Mr.

A

Muhammad Arifin, MA., Ph.D

Khairul Amri

Dr. Khairul Amri, S.E., M.Si

LEMBARAN PENGESAHAN

**ANALISIS TINGKAT PEMAHAMAN, KEPERCAYAAN DAN
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH TERHADAP
TERHADAP IMPLEMENTASI QANUN LEMBAGAN
SYARIAH DI KOTA BANDA ACEH**

RAISA MAGFIRA

MIM. 241008011

Program Studi Ekonomi Syariah

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

Tanggal: 20 Agustus 2026 M

7 Rabi'ul Awal 1448 H

TIM PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Bismi Khalim, S.Ag, M.Si
Penguji,

Indina Tazkiya Lubis, S.H., M.E
Penguji,

Dr. Maimun, S.E., AK. M.Si
Penguji,

Dr. Jalaluddin, M.A
Penguji,

Dr. Khairul Amri, S.E., M.Si

Muhammad Arifin, M.A., Ph.D

Banda Aceh, 26 Agustus 2026

Pascasarjana
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh

Prof. Elza Sumaantji, S.Ag., M.A., Ph.D,

NP 19776219 1998032001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Raisa Magfira
Tempat/tgl lahir : Pulo Lhok, 8 Mei 2001
NIM : 241008011
Program Studi : Ekonomi Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa tesis ini merupakan hasil karya penulis sendiri dan bukan merupakan jiblanan atau karya orang lain, tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik pada perguruan tinggi mana pun. Segala sumber yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dalam naskah dan dicantumkan dalam daftar pustaka

Banda Aceh, 07 Juli 2026
Saya yang Menyatakan



Raisa Magfira
NIM: 241008011

PEDOMAN TRANSLITERASI

Untuk memudahkan dalam penulisan tesis, ada beberapa aturan yang menjadi pegangan peneliti di mana peneliti menggunakan transliterasi dengan mengikuti format yang berlaku pada Pascasarjana Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, sebagaimana tercantum dalam buku panduan penulisan tesis dan disertasi tahun 2019. Transliterasi berguna untuk mengalihkan huruf, bukan bunyi, sehingga yang ditulis dalam huruf latin dapat diketahui bentuk asalnya dalam tulisan Arab. Dengan demikian diharapkan kerancuan makna dapat terhindarkan, fonem konsonan bahasa Arab di dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, di dalam tulisan transliterasi sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dengan tanda, dan sebagian dengan huruf dan tanda, sebagaimana berikut:

1. Kosonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Th	Te dan Ha
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	Ha (dengan titik di bawahnya)
خ	Kha'	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	DH	De dan Ha
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	SY	Es dan Ye

ص	Sad	Ṣ	Es (dengan titik di bawahnya)
ض	Dad	Ḍ	De (dengan titik di bawahnya)
ط	Ta'	Ṭ	Te (dengan titik di bawahnya)
ظ	Za'	Ẓ	Zet (dengan titik di bawahnya)
ع	'Ain	‘-	Koma terbalik di atasnya
غ	Ghain	GH	Ge dan Ha
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه/ة	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	‘-	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

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

Wad‘	وضع
'Iwad	عوض
Dalw	دلو
Yad	يد
ḥiyal	حیل
ṭahī	طهي

3. Mâd dilambangkan dengan *ā*, *ī*, dan *ū*. Contoh:

Ūlā	أولى
Ṣūrah	صورة
Dhū	ذو
Īmān	إيمان
Fī	في
Kitāb	كتاب
Siḥāb	سحاب
Jumān	جمان

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

Awj	اوج
Nawn	نوم
Law	لو
Aysar	أيسر
Syaykh	شيخ
‘Aynay	عيني

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

Fa‘alū	فعلوا
Ulā’ika	ألك
Ūqiyah	أوقية

6. Penulisan *alif manqūṣah* (ي) yang diawali dengan baris kasrah () ditulis dengan î, bukan îy. Contoh:

Hattā	حتى
Maḍā	مضى
Kubrā	كبرى
Muṣṭafā	مصطفى

7. Penulisan ٥ (tā' marbūṭah)

Raḍī al-Dīn	رضي الدين
al-Miṣrī	المصري

8. Penulisan ٥ (tā' marbūṭah)

Bentuk penulisan ٥ (tā' marbūṭah) terdapat dalam tiga bentuk, yaitu:

- a. Apabila ٥ (tā' marbūṭah) terdapat dalam satu kata, dilambangkan dengan ٥ (hā'). Contoh:

Ṣalāh	صلاة
-------	------

- b. Apabila ٥ (tā' marbūṭah) terdapat dalam dua kata, yaitu sifat dan yang disifati (*sifat mauṣūf*), dilambangkan ٥ (hā'). Contoh:

al-Risālah al-Bahīyah	الرسالة البهية
-----------------------	----------------

- c. Apabila ٥ (tā' marbūṭah) ditulis sebagai *mudāf* dan *mudāf ilayh*, dilambangkan dengan “t”. Contoh:

Wizārat al-Tarbiyah	وزارة التربية
---------------------	---------------

9. Penulisan ء (hamzah)

Penulisan Hamzah terdapat dalam dua bentuk, yaitu:

- a. Apabila terdapat di awal kalimat ditulis dilambangkan dengan “a”. Contoh:

Asad	أسد
------	-----

- b. Apabila terdapat di tengah kata dilambangkan dengan “·”. Contoh:

Mas’alah	مسألة
----------	-------

10. Penulisan ء (hamzah) *waṣal* dilambangkan dengan “a”. Contoh:

Riḥlat Ibn Jubayr	رحلة ابن جبير
al-Istidrāk	الإستدراك
Kutub Iqtanat’hā	كتب أقتنتها

11. Penulisan *syaddah* atau *tasydīd*

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

Quwwah	قوة
‘Aduww	عدوّ
Syawwāl	شوّال
Jaww	جوّ
al-Miṣriyyah	المصريّة
Ayyām	أيّام
Quṣayy	قصيّ
al-Kasyṣyāf	الكشّاف

12. Penulisan alif lâm (ﻻ)

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

al-kitāb al-thānī	الكتاب الثاني
al-ittihād	الإتحاد
al-aṣl	الأصل
al-āthār	الأثار
Abū al-Wafāʾ	ابو الوفاء
Maktabat al-Nahḍah al-Miṣriyyah	مكتبة النهضة المصرية
bi al-tamām Wa al-kamāl	بالتمام والكمال
Abū al-Layth al-Samarqandī	ابو الليث السمرقندي

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

Lil-Syarbaynī	للشربيني
---------------	----------

13. Penggunaan “ ’ ” untuk membedakan antara د (dal) dan ت (tā) yang beriringan dengan huruf ه (hā) dengan huruf ذ (dh) dan ث (th). Contoh:

Ad'ham	أدهم
Akramat'hā	أكرماتها

14. Tulisan Allāh dan beberapa kombinasinya

Allāh	الله
Billāh	بالله

Lillāh	لله
Bismillāh	بسم الله



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul **“ANALISIS TINGKAT PEMAHAMAN, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH TERHADAP IMPLEMENTASI QANUN LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH DI KOTA BANDA ACEH”**. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, yang telah membimbing umatnya menjadi generasi terbaik di muka bumi.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam proses penyusunan tesis ini terdapat berbagai hambatan dan tantangan. Namun, berkat bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam proses penyusunan tesis ini. Adapun pihak-pihak yang penulis sampaikan penghargaan khusus antara lain:

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
2. Prof. Eka Sri Mulyani, S.Ag., MA., Ph.D., selaku Direktur Pascasarjana UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Prof. Dr. Zulfikar, S.Ag., M.Ed. selaku Wakil Direktur Pascasarjana UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Dr. Bismi Khalidin, S.Ag., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah, atas arahan dan dukungan selama proses studi.
5. Muhammad Arifin, MA., Ph.D selaku Dosen Pembimbing I, dan Dr. Khairul Amri, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II, yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan,

arahan, serta motivasi dengan penuh kesabaran hingga tesis ini selesai.

6. Teruntuk ayahandaku tersayang, Allahu yarham, nakhoda yang telah lebih dulu menepi ke keabadian sebelum sempat melihat kapal ini bersandar di pelabuhan. Tesis ini adalah surat yang kutulis dengan tinta rindu, bingkisan kecil untuk seorang lelaki yang pundaknya pernah menjadi bumi tempatku berpijak. Kehilanganmu adalah ruang kosong yang tak pernah sepenuhnya terisi, tetapi justru dari ruang itulah aku belajar tentang teguh dan mengerti. Ayah, betapa jahat engkau membiarkan kursimu kosong saat putri kecilmu akan diwisuda, menyandang gelar magister. Hari ini, selain rindu dan doa, kuhaturkan gelar M.E ini untukmu, sebagai bagian dari janji kecil yang dulu ingin kubuktikan: “Bahwa aku akan tumbuh menjadi seseorang yang tidak mudah menyerah.” Terima kasih telah menjadi fondasi pertama dalam hidupku, mengajarkanku tentang tanggung jawab, tentang harga diri, tentang keberanian berdiri di atas kakiku sendiri. Jika suatu hari aku terlihat tegar, itu karena aku membawa sebagian jiwamu bersamaku. Semoga setiap doa yang kupanjatkan sampai kepadamu sebagai peluk yang tak sempat kuberikan. Dan semoga Tuhan menempatkanmu di tempat terbaik, sebagaimana engkau pernah menjadi tempat terbaik bagiku.
7. Terimakasih atas segala cinta, kasih sayang, doa dan pengorbanan yang tidak pernah putus. Terimakasih sudah menjadi perempuan yang hebat, kuat dan tangguh berjuang seorang diri membesarkan dan menyekolahkan ketiga anaknya hingga mampu meraih pendidikan yang layak. Terimakasih sudah menjadi perempuan kuat dalam hidup penulis. Berkat doa, kerja keras, dan keteguhan hati ibu, penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Tesis ini penulis persembahkan untuk ibu sebagai wujud rasa syukur, cinta atas segala perjuangan ibu. Hidup lebih lama lagi ya bu
8. Terimakasih, kepada kakak penulis, Shafiratunnisa, dan adik

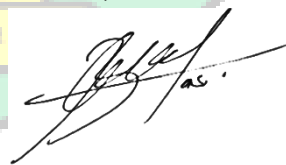
penulis, M. Haris, atas kasih sayang, doa, dan dukungan yang tiada henti selama ini. Terimakasih juga kepada cecek tercinta Hikmatul Fitri, Ida Farida, Samirul Fuadi, M. Rijaluddin dan Junaidi yang selalu memberi memotivasi, semangat dan dukungan selama proses penyusunan tesis ini.

9. Seluruh responden masyarakat Aceh yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner penelitian.
10. Sahabat-sahabat dan teman-teman seperjuangan Program Studi Ekonomi Syariah angkatan 2024, serta seluruh pihak lain yang turut memberikan dukungan, motivasi, dan bantuan selama proses penyusunan tesis ini.
11. Terakhir penulis ingin menyampaikan terimakasih untuk diri sendiri, Raisa Magfira As, Apresiasi yang sebesar-besar sudah sudah bertahan sejauh ini dan menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih sudah menjadi rumah paling kuat untuk diri sendiri.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan bantuan yang telah diberikan dengan balasan yang sebaik-baiknya. Penulis berharap tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Banda Aceh, 3 Juli 2026

Penulis,



Raisa Magfira
NIM. 241008011

ABSTRAK

Judul : Analisis Tingkat Pemahaman, Kepercayaan Dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Terhadap Implementasi Qanun Lembaga Keuangan Syariah Di Kota Banda Aceh
Nama/NIM : Raisa Magfira / 241008011
Pembimbing I : Muhammad Arifin, MA., Ph.D
Pembimbing II : Dr. Khairul Amri, S.E., M.Si.,

Implementasi Qanun Aceh No. 11 Tahun 2018 tentang (LKS) idealnya tidak hanya mampu mewujudkan kepatuhan seluruh lembaga keuangan terhadap prinsip-prinsip syariah, tetapi juga meningkatkan pemahaman, kepercayaan, dan kepuasan nasabah (masyarakat) sebagai indikator keberhasilan kebijakan. Namun, dalam praktiknya masih terdapat perbedaan tingkat (tinggi, kurang, sedang) literasi, persepsi, dan pengalaman nasabah terhadap implementasi sistem perbankan syariah di Kota Banda Aceh. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat pemahaman, kepercayaan, kepuasan. Selain itu untuk mengetahui apakah implementasi Qanun telah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan Qanun, terkait margin dan prinsip syariah. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Sampel penelitian berjumlah 410 responden yang ditentukan menggunakan rumus Lemeshow, sedangkan pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, wawancara. Analisis data menggunakan mean dengan bantuan IBM SPSS 26 yang didukung dengan uji validitas dan reliabilitas instrumen. Populasi Hasil penelitian menunjukkan tingkat pemahaman (mean = 3,93), kepercayaan (mean = 3,97), dan kepuasan (mean = 3,93) seluruh indikator berada kategori tinggi. Selain itu, hasil penelitian terkait kesesuaian implementasi Qanun dengan standar penerapan margin dan prinsip syariah menunjukkan bahwa secara umum operasional dan kegiatan usaha bank telah dinilai sesuai dengan ketentuan Qanun, dengan nilai rata-rata indikator 4,12. Sedangkan penerapan margin bagi hasil memperoleh nilai 3,86, ini menunjukkan penerapan prinsip syariah telah dinilai baik, masih perlu mendapat perhatian.

Kata Kunci: Qanun Lembaga Keuangan Syariah (LKS) Pemahaman Nasabah Kepercayaan Nasabah Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

Title : *An Analysis of the Levels of Understanding, Trust, and Customer Satisfaction of Islamic Bank Customers toward the Implementation of the Aceh Qanun on Islamic Financial Institution in Banda Aceh city*

Name/Student ID : *Raisa Magfira / 241008011*

Supervisor I : *Muhammad Arifin, M.A., Ph.D.*

Supervisor II : *Dr. Khairul Amri, S.E., M.Si.*

The implementation of Aceh Qanun Number 11 of 2018 concerning Sharia Financial Institutions (LKS) should ideally not only ensure compliance of all financial institutions with sharia principles but also improve public understanding, trust, and satisfaction as indicators of policy success. However, in practice, there are still differences in customer literacy levels, perceptions, and experiences regarding the implementation of the sharia banking system in Aceh. This study aims to analyze the level of understanding, trust, and satisfaction. In addition, it is also to determine whether the implementation of the Qanun has complied with the standards set by the Qanun, regarding margins and sharia principles. This study is a field research with a descriptive quantitative approach. The research sample consisted of 410 respondents determined using the Lemeshow formula, while data collection was conducted through questionnaires, observations, and interviews. Data analysis used descriptive statistics with the help of IBM SPSS 26 supported by instrument validity and reliability tests. The results showed that the level of understanding (mean = 3.93), trust (mean = 3.97), and satisfaction (mean = 3.93) were in the high category. Furthermore, research findings on the compliance of the Qanun implementation with margin standards and Sharia principles indicate that, in general, the bank's operations and business activities are assessed as compliant with the Qanun, with an average indicator score of 4.12. Meanwhile, the application of profit-sharing margins received a score of 3.86, indicating that the implementation of Sharia principles has been assessed as good, although further attention is needed.

Keywords: Qanun, Sharia Financial Institutions (LKS), Customer Understanding, Customer Trust, Customer Satisfaction

الملخص

المؤرخ	:	تحليل مستويات الفهم والثقة ورضا عملاء البنوك الإسلامية تجاه تطبيق قانون آتشييه بشأن المؤسسات المالية الإسلامية
الاسم/رقم الفيد	:	ريسا هاجنير / ٢٤١٠٠٨٠١١
للحرف الأول	:	محمد عاين، ماسنير، دكتوراه
المعرف الثاني	:	S.E.. M. الشكر غير المبرر: AR-RANIRY

من المفترض أن يضمن تطبيق قانون آتشييه رقم 11 لسنة 2018 بشأن المؤسسات المالية الإسلامية (LKS) التزام جميع المؤسسات المالية بمبادئ الشريعة الإسلامية، وأن يسهم في تعزيز قيم الجمهور وثقته ورضاه باعتزله مؤشرات على نجاح المبدأ. مع ذلك، لا تزال هناك اختلافات في مستوى الوعي والإدراك وتجربة العملاء فيما يتعلق بتطبيق النظام المصرفي الإسلامي في آتشييه. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل مستوى الفهم والثقة والرضا، وتحديد مدى توافق تطبيق قانون آتشييه رقم 11 لسنة 2018 بشأن المؤسسات المالية الإسلامية مع المعايير التي وضعها القانون، كما سيما فيما يتعلق بتطبيق البوائش ومبادئ الشريعة الإسلامية. تُعد هذه الدراسة بحثاً ميدانياً ذا منهج وصفي كمي. شملت عينة البحث 410 مستجيبين تم اختيارهم باستخدام معادلة ليميثو، وجمعت البيانات من خلال الاستبيانات والملاحظات والمقابلات. استخدمت الإحصاءات الوصفية في تحليل البيانات باستخدام برنامج IBM SPSS 26، مدعومة باختبارات صلاحية وموثوقية الأدوات. تشير نتائج الدراسة إلى أن مستوى الفهم (المتوسط = 3.93)، والثقة (المتوسط = 3.97)، والرضا (المتوسط = 3.93) مرتفع، مما يدل على أن تطبيق القانون على المؤسسات المالية الإسلامية (LKS) لاقى استحساناً واسعاً من الجمهور. علاوة على ذلك، تشير نتائج الدراسة المتعلقة بتوافق تطبيق القانون مع معايير تطبيق البوائش ومبادئ الشريعة الإسلامية إلى أن العمليات المصرفية والأنشطة التجارية، بشكل عام، تم تقييمها على أنها متوافقة مع القانون، بمتوسط درجة مؤشر 4.12. في حين حصل مؤشر تطبيق البوائش تلقاً الأرباح على درجة نسبية قدرها 3.86. تشير هذه النتائج إلى أنه على الرغم من تقييم تطبيق مبادئ الشريعة الإسلامية بأنه جيد، إلا أن جانب تطبيق البوائش والشفافية لا يزال بحاجة إلى مزيد من الاهتمام. مع ذلك، لا تزال هناك ثغرات في جوانب التوعية بالتمويل الإسلامي، وجودة الخدمات، وتجربة المعاملات، مما يستدعي تعزيز التعليم، وتحسين كفاءة الموارد البشرية، وتطوير الخدمات لتحسين فعالية تطبيق قانون المؤسسات المالية الإسلامية في آتشييه.

الكلمات المفتاحية: قانون المؤسسات المالية الإسلامية؛ فهم العملاء؛ ثقة العملاء؛ رضا العملاء

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
SURAT PERNYTAAN KEASLIAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	iv
KATA PENGANTAR	xi
ABSTRAK.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	8
1.3. Batasan Masalah.....	9
1.4. Rumusan Masalah.....	12
1.5. Tujuan Penelitian	13
1.6. Kegunaan Hasil Penelitian	14
1.7. Kajian Pustaka	15
1.8. Sistematika Pembahasan.....	19
 BAB II LANDASAN TEORI	 21
2.1. Implementasi Qanun Lembaga Keuangan Syariah.....	21
2.2. Konsep Lembaga Keuangan Syariah.....	22
2.2.1. Pengertian Lembaga Keuangan Syariah	22
2.2.2. Tujuan dan Fungsi Lembaga Keuangan Syariah.....	25

2.2. Konsep Lembaga Keuangan Syariah.....	22
2.2.1. Pengertian Lembaga Keuangan Syariah	22
2.2.2. Tujuan dan Fungsi Lembaga Keuangan Syariah.....	25
2.2.3. Prinsip-Prinsip Lembaga Keuangan Syariah	26
2.3. Qanun Aceh No. 11 Tahun Tentang (LKS)	26
2.3.1. Pengertian Qanun	26
2.3.2. Latar Belakang Pembentukan Qanun Aceh	27
2.3.3. Dasar Hukum Qanun Aceh No. 11 Tahun 2018.....	30
2.3.4. Tujuan Qanun Aceh No. 11 Tahun 2018	32
2.3.5. Ruang Lingkup Qanun	32
2.4. Implementasi Qanun di Aceh.....	33
2.4.1. Teori Kepercayaan.....	35
2.4.2. Teori Kepercayaan.....	40
2.4.3. Teori Kepuasan.....	45
2.5. Kerangka Pemikiran	53
BAB III METODE PENELITIAN	56
3.1. Metode Penelitian	56
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian	58
3.3. Instrumen Penelitian	63
3.4. Teknik Pengumpulan Data	77
3.5. Teknik Analisis Data	81
3.6. Jadwal Penelitian	84
BAB IV HASIL PENELITIAN	85
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	85
4.1.1. Banda Aceh.....	85
4.1.2. Lembaga Keuangan Syariah	87

4.2. Karakteristik Responden	90
4.2.1. Jenis Kelamin.....	90
4.2.2. Usia.....	91
4.2.3. Pekerjaan.....	92
4.3. Hasil Pengujian Instrumen	93
4.3.1. Hasil Uji Validitas	93
4.3.2. Hasil Uji Reabilitas	99
4.4. Analisis Deskriptif.....	100
4.4.1. Pemahaman Nasabah.....	100
4.4.2. Kepercayaan Nasabah	109
4.4.3. Kepuasan Nasabah.....	116
4.5. Pembahasan.....	126
BAB V PENUTUP.....	161
5.1. Kesimpulan.....	178
5.2. Saran	180
DAFTAR PUSTAKA.....	178
LAMPIRAN	183

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	64
Tabel 3.2 Pengukuran Skala Likert	80
Tabel 3.3 Kriteria Hasil Analisis Deskriptif	84
Tabel 4.1 Validitas Data Pemahaman Nasabah.....	94
Tabel 4.2 Validitas Data Kepercayaan Nasabah	95
Tabel 4.3 Validitas Data Kepuasan Nasabah	97
Tabel 4.4 Reliabilitas Data	99
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Pemahaman	101
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kepercayaan	110
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Kepuasan	117

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	91
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	92
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	93



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Provinsi Aceh merupakan satu-satunya provinsi di Indonesia yang secara resmi menerapkan syariat Islam dalam seluruh sistem kenegaraan, termasuk dalam tata kehidupan sosial, hukum, dan ekonomi. Keistimewaan ini memiliki basis yuridis yang kuat sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh, yang memberikan kewenangan kepada Pemerintah Aceh untuk menyelenggarakan urusan publik berdasarkan prinsip syariah Islam.¹ Penyelenggaraan urusan publik tersebut mencakup sistem hukum, pendidikan, dan ekonomi, sehingga kebijakan publik di Aceh memiliki ketegasan moral dan normatif yang mengintegrasikan nilai-nilai Islam.

Pelaksanaan sistem ekonomi syariah di Provinsi Aceh tidak terbatas pada sekadar penerapan prinsip zakat, infaq, dan sedekah semata, tetapi juga merambah pada sistem keuangan formal melalui perbankan dan lembaga keuangan. Salah satu turunan penting dari kewenangan tersebut adalah Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah (LKS), yang mensyaratkan bahwa seluruh lembaga keuangan yang beroperasi di Aceh wajib menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah.² Qanun ini menegaskan bahwa lembaga keuangan di Aceh tidak boleh menjalankan fungsi simpan pinjam dengan prinsip konvensional, melainkan wajib menggunakan akad dan mekanisme operasi yang sesuai dengan syariat Islam.

¹ Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh, Lembaran Negara RI Tahun 2006, Pasal 1–3, hlm. 2–6.

² Pemerintah Aceh, Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah, Banda Aceh, Pasal 4–6, hlm. 5–10.

Qanun LKS disahkan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Aceh dan mulai berlaku secara efektif berlaku sejak 4 Januari 2019 dengan ketentuan masa transisi sampai tahun 2021. Pada awal penerapan 2019 implementasi Qanun tidak lepas dari berbagai tantangan. Sebagian masyarakat dan pelaku usaha tidak setuju dan menunjukkan keraguan serta keberatan dengan adanya kebijakan tersebut dikarenakan harus menyesuaikan dengan perubahan sistem keuangan konvensional ke sistem ekonomi syariah. Kondisi ini yang mendorong pemangku Aceh bersama bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dan berbagai pemangku Aceh untuk melakukan sosialisasi serta edukasi secara intensif selama masa transisi agar implementasi Qanun LKS dapat diterima baik oleh masyarakat. Adanya masa transisi tersebut juga memberikan waktu adaptasi bagi lembaga keuangan untuk melakukan transformasi operasional dari sistem konvensional ke sistem syariah. Sejak tahun 2022, Aceh secara resmi menerapkan sistem keuangan syariah secara menyeluruh, sehingga masyarakat Aceh harus berinteraksi dengan sistem keuangan yang konsisten dengan prinsip Islam dari sisi hukum dan ekonomi.³

Meskipun Qanun Aceh No. 11 Tahun 2018 memberikan masa transisi hingga Tahun 2021 agar segala operasional lembaga keuangan dapat menyesuaikan segala perubahan kebijakan, akan faktanya kebijakan implementasi ini tetap menghadapi dinamika. Sejumlah penelitian menunjukkan diantaranya penelitian Khairil Umri dkk. (2023) bahwa proses kebijakan penerapan Qanun LKS dipengaruhi oleh tingkat pemahaman masyarakat, kesiapan lembaga keuangan, serta perubahan budaya hukum masyarakat Aceh dalam beralih dari sistem keuangan konvensional ke sistem syariah belum optimal. Tidak berhenti dari itu, dinamika tersebut kemudian turut

³ Pemerintah Aceh, Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah, Banda Aceh, pasal 7–8, hlm. 11–13.

memunculkan diskursus mengenai evaluasi dan wacana revisi Qanun LKS pada tahun 2022-2023 implementasi Qanun LKS kembali menjadi perhatian publik seiring munculnya berbagai wacana evaluasi dan revisi ini sebagai upaya penyempurnaan implementasi. Berbagai dinamika tersebut menunjukkan perubahan kebijakan implementasi Qanun LKS tidak hanya bergantung kepada keberadaan perubahan regulasi saja, tetapi juga pada tingkat pemahaman masyarakat, kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah, serta kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan. Ketiga aspek tersebut menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas implementasi Qanun LKS di Aceh.

Secara makro, data statistik menunjukkan bahwa penerapan Qanun LKS telah mendorong pertumbuhan sistem keuangan syariah di Aceh secara signifikan. Berdasarkan publikasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Provinsi Aceh, total aset perbankan syariah di Aceh meningkat dari Rp39,8 triliun pada tahun 2021 menjadi Rp45,3 triliun pada tahun 2023.⁴ Pertumbuhan aset ini juga diikuti oleh meningkatnya jumlah rekening nasabah bank syariah yang telah melebihi 1,2 juta rekening, mencerminkan penetrasi yang semakin luas dalam masyarakat Aceh.⁵ Selain itu, jumlah kantor layanan bank syariah terus bertambah, dengan total mencapai 128 unit yang tersebar di berbagai kabupaten dan kota di Aceh.⁶

Pertumbuhan kuantitatif tersebut menggambarkan bahwa secara struktural, sistem keuangan syariah di Aceh mengalami perkembangan yang cukup positif. Namun demikian, pertumbuhan kuantitatif saja belum cukup untuk menggambarkan keberhasilan implementasi sistem keuangan tersebut. Dalam perspektif ekonomi syariah dan manajemen

⁴ Otoritas Jasa Keuangan Aceh, Laporan Perkembangan Industri Jasa Keuangan Syariah Aceh 2023, Banda Aceh: OJK Aceh, hlm. 12.

⁵ Otoritas jasa Keuangan., hlm. 15.

⁶ Otoritas Jasa Keuangan Aceh., hlm. 18.

layanan keuangan, kualitas pemahaman nasabah terhadap prinsip, mekanisme, serta regulasi yang mendasari sistem tersebut menjadi aspek yang sangat penting untuk dianalisis.

Pemahaman nasabah terhadap prinsip dasar ekonomi syariah dan regulasi terkait sangat menentukan perilaku ekonomi mereka dalam memilih dan menggunakan produk serta layanan keuangan. Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) OJK tahun 2022 menunjukkan bahwa indeks literasi keuangan syariah nasional hanya sebesar 39,11%, jauh lebih rendah daripada literasi keuangan konvensional yang mencapai 49,68%.⁷ Secara regional, Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Aceh mencatat bahwa tingkat literasi keuangan syariah masyarakat Aceh berada pada kisaran 41%, meskipun tingkat inklusi keuangan syariah telah mencapai lebih dari 75%.⁸ Data tersebut menunjukkan adanya ketimpangan antara tingkat penggunaan layanan keuangan syariah dan tingkat pemahaman masyarakat terhadap prinsip-prinsip serta regulasi yang mendasarinya.

Ketimpangan ini muncul dalam dua dimensi utama. Pertama, pemahaman terhadap prinsip dasar ekonomi syariah termasuk larangan riba, konsep bagi hasil, keadilan dalam akad, dan moral ekonomi Islam. Kedua, pemahaman terhadap indikator kepatuhan syariah yang diatur secara eksplisit dalam Qanun LKS, seperti mekanisme akad, transparansi margin dan nisbah, peran Dewan Pengawas Syariah, serta sistem pengawasan yang berlaku di tingkat daerah.⁹ Studi Ascarya (2015) menunjukkan bahwa mayoritas nasabah bank syariah di Indonesia belum mampu membedakan secara substantif antara

⁷ Otoritas Jasa Keuangan, Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan 2022, Jakarta: OJK, hlm. 31–45.

⁸ Badan Pusat Statistik Aceh, Statistik Keuangan Syariah Provinsi Aceh 2023, Banda Aceh: BPS Aceh, hlm. 27–30.

⁹ Ascarya, Akad dan Produk Bank Syariah, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2015, hlm. 61–75

akad syariah seperti *murabahah* dan struktur kredit berbunga pada perbankan konvensional.¹⁰

Dalam konteks Aceh, keterbatasan pemahaman tersebut memiliki implikasi sosial dan ekonomis yang lebih kompleks karena sistem keuangan syariah bukan sekadar pilihan alternatif, tetapi diwajibkan berdasarkan qanun. Ketika masyarakat berinteraksi dengan produk dan layanan keuangan tanpa pemahaman yang memadai terhadap indikator kepatuhan syariah, maka mudah terjadi disorientasi persepsi antara idealitas regulasi dengan realitas praktik. Kesenjangan ini dapat memunculkan sikap skeptis, resistensi pasif, atau bahkan ketidakpuasan terhadap lembaga keuangan syariah meskipun indikator formalnya telah memenuhi ketentuan hukum.

Keterbatasan pemahaman nasabah tersebut berimplikasi langsung terhadap tingkat kepercayaan nasabah terhadap lembaga keuangan syariah. Dalam literatur layanan keuangan syariah, kepercayaan (*trust*) dipandang bukan sekadar persepsi rasional terhadap keamanan finansial, tetapi juga melibatkan dimensi moral dan spiritual. Nasabah mempercayakan dananya bukan hanya berdasarkan pada ekspektasi keuntungan material, tetapi juga keyakinan bahwa lembaga tersebut menjalankan prinsip syariah secara konsisten dan akuntabel.¹¹ Kepercayaan tersebut menjadi fondasi utama bagi stabilitas hubungan antara nasabah dan lembaga keuangan syariah.

Temuan survei internal Bank Aceh Syariah tahun 2023 menunjukkan bahwa sekitar 18% nasabah menyatakan belum memahami secara memadai penerapan Qanun LKS dalam produk dan layanan perbankan, sementara 24% lainnya menyatakan masih meragukan mekanisme kepatuhan syariah

¹⁰ Ascarya.,2015, hlm. 67–69.

¹¹ M. Umer Chapra, *The Future of Economics: An Islamic Perspective*, Leicester: Islamic Foundation, 2000, hlm. 102–105.

yang dijalankan oleh bank.¹² Angka ini menunjukkan bahwa meskipun regulasi telah dijalankan, tingkat pemahaman dan kepercayaan nasabah belum mencapai titik optimal. Ketidapahaman ini berpotensi menyebabkan ketidakpercayaan yang mengikis loyalitas nasabah terhadap sistem keuangan syariah.

Kepercayaan yang belum optimal tersebut berimplikasi pada kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah dalam konteks layanan keuangan syariah tidak hanya ditentukan oleh kualitas layanan teknis seperti kecepatan transaksi, fasilitas digital, atau kenyamanan cabang tetapi juga oleh sejauh mana layanan tersebut mencerminkan kesesuaian dengan prinsip dan nilai Islam yang diyakini nasabah. Apakah kepercayaan nasabah tumbuh sesuai dengan implementasinya.¹³ Laporan Tahunan Bank Aceh Syariah tahun 2023 mencatat bahwa tingkat kepuasan nasabah di wilayah perkotaan seperti Banda Aceh dan Lhokseumawe mencapai 78%, sementara di wilayah kabupaten dan daerah terpencil hanya berada pada kisaran 62%.¹⁴ Disparitas ini menunjukkan bahwa faktor akses layanan dan kualitas komunikasi informasi berperan penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan nasabah.

Meskipun tingkat pemahaman, kepercayaan dan kepuasan nasabah merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas implementasi qanun LKS ketiga aspek tersebut tidak dapat dipisahkan juga dari subtransi pelaksanaan Qanun itu sendiri. Implementasi Qanun Aceh No. 11 Tahun 2018 tidak hanya di ukur dari keberhasilan konversi lembaga keuangan menjadi berbasis syariah, tetapi juga dari konsistensi penerapan ketentuan syariah dalam setiap produk dan layanan yang

¹² Bank Aceh Syariah, Survei Kepuasan Nasabah 2023, Banda Aceh: Bank Aceh Syariah, hlm. 9–12.

¹³ Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, 15th ed., Pearson, 2016, hlm. 153–155.

¹⁴ Bank Aceh Syariah, *Laporan Tahunan 2023*, Banda Aceh, hlm. 34–36.

diberikan kepada nasabah. Konsistensi tersebut menjadi penting untuk dikaji karena implementasi Qanun LKS pada praktiknya tidak hanya berkaitan dengan persepsi nasabah, tetapi juga dengan kesesuaian praktik perbankan syariah terhadap ketentuan yang telah ditetapkan, salah satu bentuk implementasi tersebut tercermin pada penerapan margin pembiayaan dan penggunaan dari prinsip-prinsip syariah dalam setiap transaksinya. Apabila aspek tersebut belum diterapkan secara optimal atau belum dipahami baik oleh masyarakat. Maka tujuan Qanun untuk mewujudkan sistem keuangan syariah yang sesuai dengan syariat Islam belum sepenuhnya tercapai. Dengan demikian, kesesuaian penerapan margin dan prinsip syariah menjadi salah satu aspek penting perlu dikaji dalam menilai implementasi Qanun LKS di Aceh.

Berbagai data empiris menunjukkan adanya *gap* antara tujuan normatif Qanun LKS dengan realitas praktik di lapangan. Kesenjangan antara regulasi dan pemahaman praktis nasabah ini menimbulkan tantangan struktural dan sosial dalam implementasi sistem keuangan syariah di Aceh. Secara struktural, rendahnya literasi dan pemahaman *over time* dapat menghambat optimalisasi fungsi lembaga keuangan syariah dalam mendorong pertumbuhan ekonomi masyarakat. Secara sosial, kesenjangan tersebut dapat mempengaruhi perilaku ekonomi nasabah, termasuk preferensi dalam memilih lembaga keuangan atau produk tertentu.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai Analisis Implementasi Pemahaman, Kepercayaan, dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah terhadap Implementasi Qanun Lembaga Keuangan Syariah (LKS) di Aceh menjadi sangat penting dan relevan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran empiris yang komprehensif mengenai seberapa jauh masyarakat Aceh memahami, mempercayai, dan merasa puas terhadap implementasi Qanun LKS. Selain itu mereka tidak hanya memahami aturan, akan tetapi juga merasakan manfaat

secara nyata dalam penerapan dan praktik perbankan syariah, kesesuaian penerapan margin dan prinsip-prinsip syariah dalam praktik perbankan syariah sesuai dengan ketentuan Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah. Penelitian ini juga diharapkan menjadi dasar rekomendasi strategis dalam meningkatkan literasi, kepercayaan publik, dan kualitas layanan perbankan syariah di Aceh secara berkelanjutan.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan, dapat diidentifikasi bahwa permasalahan utama dalam penelitian ini terletak pada kesenjangan antara idealitas penerapan Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah dengan realitas pemahaman dan persepsi nasabah terhadap lembaga keuangan syariah di Aceh. Regulasi tersebut telah memberikan dasar hukum yang kuat bagi seluruh lembaga keuangan untuk beroperasi sesuai prinsip syariah, namun pada tataran implementasi masih dijumpai berbagai hambatan yang bersumber dari rendahnya tingkat literasi keuangan syariah masyarakat. Sebagian besar nasabah menggunakan produk dan layanan lembaga keuangan syariah tanpa pemahaman yang mendalam terhadap akad, prinsip, serta indikator kepatuhan syariah sebagaimana diatur dalam qanun. Kondisi ini menyebabkan pemaknaan terhadap sistem keuangan syariah menjadi terbatas hanya pada aspek formal, bukan pada esensi nilai-nilai syariah yang seharusnya membentuk perilaku ekonomi masyarakat.

Selain itu, masih terdapat kesenjangan antara regulasi formal yang mengatur lembaga keuangan dengan tingkat kepercayaan (trust) nasabah terhadap pelaksanaan prinsip syariah di lapangan. Sebagian nasabah merasa belum memperoleh informasi yang cukup transparan mengenai mekanisme penerapan qanun, prosedur kepatuhan, serta peran

lembaga dalam memastikan setiap transaksi bebas dari unsur riba, gharar, dan maysir. Ketidakjelasan informasi tersebut berpotensi menimbulkan persepsi negatif terhadap komitmen lembaga keuangan dalam menjalankan prinsip syariah. Rendahnya kepercayaan ini juga berdampak langsung terhadap kepuasan (*satisfaction*) nasabah, terutama ketika mereka menilai bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya mencerminkan nilai-nilai keadilan, amanah, dan transparansi sebagaimana yang dijanjikan dalam sistem lembaga keuangan Islam.

1.3. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada analisis implementasi Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah (LKS) pada sektor perbankan syariah di Aceh. Penelitian ini tidak mencakup seluruh lembaga keuangan syariah yang diatur dalam qanun, melainkan fokus peneliti pada sektor perbankan syariah, yang meliputi Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Perekonomian Rakyat Syariah (BPRS), dalam hal ini tidak mencakup lembaga keuangan non-bank syariah. Responden dalam penelitian ini masyarakat umum yang merupakan nasabah perbankan syariah. Analisis penelitian ini melakukan pengukuran pada tiga aspek yaitu, pemahaman, kepercayaan, dan kepuasan. Selain itu penelitian ini juga mengkaji kesesuaian qanun Aceh No 11 Tahun 2018 tentang lembaga keuangan syariah dengan ketentuan yang telah ditetapkan qanun, khususnya terkait penerapan margin dan prinsip-prinsip syariah. Kajian ini dilakukan untuk melihat sejauh mana praktik perbankan syariah di Aceh telah sesuai dengan standar dan ketentuan yang ditetapkan dalam qanun LKS.

Batasan ini diperlukan agar fokus penelitian tetap terarah pada aspek yang paling relevan dengan realitas implementasi qanun dalam sistem keuangan syariah di Aceh. Fokus utama

penelitian diarahkan untuk menilai sejauh mana nasabah bank syariah benar-benar memahami substansi, tujuan, serta prinsip-prinsip dasar yang diatur dalam qanun tersebut, khususnya mengenai penerapan nilai-nilai syariah dalam operasional lembaga keuangan. Pemahaman nasabah diukur tidak hanya dari pengenalan terhadap istilah akad syariah, tetapi juga dari sejauh mana mereka mengetahui dan menilai indikator kepatuhan syariah sebagaimana ditetapkan oleh qanun, seperti transparansi akad, mekanisme bagi hasil, dan larangan terhadap praktik riba, gharar, serta maysir. Pengetahuan terhadap produk LKS seperti pemahaman terhadap produk simpanan berbasis prinsip syariah seperti tabungan, pemahaman terhadap pembiayaan berbasis bagi hasil.

Batasan penelitian juga mencakup dimensi kepercayaan (trust), yaitu sejauh mana keyakinan nasabah terhadap lembaga keuangan syariah dibangun berdasarkan persepsi atas kesesuaian operasional lembaga dengan prinsip syariah yang diatur dalam qanun. Kepercayaan di sini tidak hanya bermakna keyakinan terhadap keamanan lembaga atau kualitas produk, melainkan juga mencakup keyakinan moral dan spiritual bahwa lembaga tersebut benar-benar beroperasi sesuai dengan hukum Islam. Penelitian ini menilai apakah penerapan qanun mampu memperkuat rasa percaya nasabah terhadap lembaga keuangan syariah, serta bagaimana implementasi kepercayaan tersebut berperan dalam meningkatkan loyalitas dan partisipasi mereka terhadap sistem keuangan berbasis syariah. Dan yang menjadi fokus penelitian ini yaitu kepercayaan terhadap kepatuhan syariah seperti, kepercayaan terhadap penerapan sistem, kepercayaan terhadap penerapan akad dalam transaksi syariah, kepercayaan nasabah terhadap kesesuaian proses penghimpunan dan penyaluran dana. Kepercayaan terhadap kegiatan usaha bank syariah, seperti pembiayaan yang disalurkan bank syariah, kepercayaan terhadap penerapan akad bagi hasil, kepercayaan terhadap produk perbankan yang ditawarkan, kepercayaan

terhadap pembiayaan yang disalurkan, kepercayaan terhadap segala bentuk bagi hasil.

Batasan ketiga berfokus pada kepuasan nasabah sebagai masyarakat (*customer satisfaction*) terhadap layanan lembaga keuangan syariah. Kepuasan diukur dari persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan, transparansi informasi, kecepatan transaksi, kemudahan akses, dan kesesuaian layanan dengan nilai-nilai keadilan serta tanggung jawab sosial yang menjadi inti dari ekonomi Islam. Penelitian ini berupaya mengidentifikasi sejauh mana kepuasan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh faktor layanan konvensional, tetapi juga oleh kesesuaian operasional lembaga terhadap prinsip syariah sebagaimana ditetapkan dalam qanun. Adapun yang menjadi indikator di dalam penelitian ini seperti,

Selain itu penelitian ini juga membatasi penilaian terhadap implementasi Qanun Aceh No 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah (LKS) yang berkaitan dengan kesesuaian standar Qanun, khususnya terkait penerapan margin dan prinsip syariah pada bank syariah. Penilaian mengenai kesesuaian implementasi qanun dengan standar yang ditetapkan dalam qanun LKS, sehingga tidak mencakup penilaian terhadap seluruh ketentuan maupun kepatuhan hukum lembaga sebagaimana yang diatur dalam qanun.

Dalam penelitian ini, penulis secara sadar membatasi ruang lingkup kajian hanya pada ketiga aspek ini, guna mempermudah pencapaian tujuan penelitian, jelas, fokus dan terarah dalam penelitian. Dengan demikian tujuan penelitian ini difokuskan untuk memberikan gambaran secara deskriptif mengenai kebijakan implementasi qanun LKS terhadap nasabah bank syariah melalui 3 aspek besar, pemahaman, kepercayaan, kepuasan nasabah. Tidak hanya itu penelitian ini juga ingin memberikan gambaran mengenai apakah implementasi Qanun Aceh No 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah telah sesuai dengan dengan standar yang telah ditetapkan

Qanun, khususnya terkait penerapan margin dan prinsip syariah. Adapun penelitian ini, tidak dimaksudkan untuk menguji hubungan sebab akibat antarvariabel melainkan untuk menggambarkan kondisi implementasi Qanun LKS berdasarkan pengalaman nasabah bank syariah.

Penelitian ini membatasi kajian pada tiga variabel utama, yaitu pemahaman, dengan mencakup empat dimensi, *shariah compliance* (kepatuhan syariah), *knowledge of islamic financial products* (pengetahuan produk LKS), *implementation of islamic financial system* (implementasi sistem keuangan syariah di Aceh). Variabel kepercayaan mencakup tiga dimensi yaitu, *shariah compliance* (kepatuhan syariah), kegiatan usaha bank syariah, penerapan sistem lembaga keuangan syariah di Aceh, sedangkan variabel ketiga mencakup tiga dimensi kepuasan terhadap produk perbankan, kepuasan terhadap layanan bank, kepuasan terhadap penerapan prinsip syariah, kepuasan terhadap penerapan LKS.

Selain itu penelitian ini juga ikut memperkuat kajian mengenai kesesuaian implementasi qanun LKS No. 11 Tahun 2018 dengan standar yang telah ditetapkan, khususnya dalam penerapan margin dan prinsip syariah pada dalam operasional perbankan syariah.

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada masyarakat umum yang berstatus sebagai nasabah bank syariah di Kota Banda Aceh minimal tiga bulan menggunakan layanan bank syariah. Kriteria ini ditetapkan agar responden memiliki pengalaman yang memadai dalam menggunakan layanan bank syariah sehingga mampu memberikan penilaian terhadap implementasi qanun LKS. Adapun untuk responden tidak dibatasi pada kelompok dan profesi tertentu. Selain itu, alasan penelitian ini dibatasi pada wilayah Kota Banda Aceh karena kota ini merupakan Ibu Kota Provinsi Aceh, pusat pemerintahan, pendidikan serta tingginya aktivitas perbankan syariah, jumlah nasabah di Kota Banda Aceh cukup banyak,

serta masyarakat yang bervariasi sehingga dapat memberikan gambaran, pemahaman, kepercayaan, dan kepuasan yang di nilai dapat mewakili tujuan penelitian.

Dengan batasan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai analisis tingkat pemahaman, kepercayaan dan kepuasan nasabah bank syariah terhadap implementasi Qanun LKS di Aceh.

1.4. Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini difokuskan untuk menjawab persoalan mengenai pemahaman, kepercayaan, dan kepuasan nasabah bank syariah terhadap indikator-indikator yang diatur dalam Qanun Lembaga Keuangan Syariah (LKS) di Aceh. Fokus penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan atau deskripsikan sejauh mana nasabah memahami ketentuan dan prinsip syariah yang diatur dalam qanun tersebut, dan juga menilai bagaimana tingkat pemahaman, kepercayaan dan kepuasan mereka terhadap implementasinya qanun lembaga keuangan syariah, apakah dengan adanya qanun ini mampu meningkatkan pemahaman nasabah, membangun kepercayaan nasabah, dan berhasil menciptakan kepuasan nasabah dari kebijakan implementasi ini. Oleh karena itu, rumusan masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah implementasi Qanun Lembaga Keuangan Syariah di Aceh telah meningkatkan pemahaman nasabah bank syariah terhadap prinsip dan praktik keuangan syariah?
2. Apakah implementasi Qanun Lembaga Keuangan Syariah di Aceh telah membangun kepercayaan nasabah bank syariah terhadap lembaga keuangan syariah?
3. Apakah implementasi Qanun Lembaga Keuangan Syariah di Aceh telah menciptakan kepuasan nasabah

bank syariah terhadap layanan lembaga keuangan syariah?

4. Apakah implementasi Qanun Aceh No 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah telah sesuai dengan dengan standar yang telah di tetapkan Qanun, khususnya terkait penerapan margin dan prinsip syariah?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah implementasi Qanun Lembaga Keuangan Syariah di Aceh telah meningkatkan pemahaman nasabah bank syariah terhadap prinsip dan praktik keuangan syariah?
2. Untuk mengetahui apakah implementasi Qanun Lembaga Keuangan Syariah di Aceh telah membangun kepercayaan nasabah bank syariah terhadap lembaga keuangan syariah?
3. Untuk mengetahui apakah implementasi Qanun Lembaga Keuangan Syariah di Aceh telah menciptakan kepuasan nasabah bank syariah terhadap layanan lembaga keuangan syariah?
4. Untuk mengetahui apakah implementasi Qanun Aceh No 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah telah sesuai dengan dengan standar yang telah di tetapkan Qanun, khususnya terkait penerapan margin dan prinsip syariah?

1.6. Kegunaan Penelitian

Manfaat penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis:

1. Manfaat teoritis

Manfaat teoretis penelitian ini terletak pada kontribusinya terhadap pengembangan ilmu manajemen

keuangan syariah, khususnya dalam memahami hubungan antara pemahaman nasabah, kepercayaan, dan kepuasan nasabah terhadap penerapan indikator Qanun Lembaga Keuangan Syariah (LKS) di Aceh. Penelitian ini juga memperkaya literatur akademik mengenai perilaku nasabah bank syariah, terutama di wilayah yang secara resmi menerapkan qanun syariah, sehingga dapat menjadi referensi bagi penelitian kuantitatif terkait regulasi dan pengalaman nasabah. Selain itu, penelitian ini menjadi dasar bagi pengembangan model hubungan variabel kuantitatif, yaitu pemahaman → kepercayaan → kepuasan, dalam konteks lembaga keuangan syariah yang dapat diuji ulang atau direplikasi di wilayah lain dengan karakteristik serupa, sekaligus memperkuat teori mengenai peran regulasi formal (qanun) terhadap persepsi nasabah, termasuk bagaimana indikator kepatuhan terhadap prinsip syariah memengaruhi tingkat kepercayaan dan kepuasan.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis penelitian ini terlihat dari kontribusinya bagi berbagai pihak terkait. Bagi lembaga keuangan syariah di Aceh, hasil penelitian dapat menjadi masukan strategis untuk meningkatkan literasi nasabah, transparansi, dan kualitas layanan agar lebih sesuai dengan prinsip dan indikator qanun. Penelitian ini juga memberikan rekomendasi operasional bagi bank syariah dalam hal edukasi nasabah, komunikasi regulasi, dan pengembangan produk sehingga mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Selain itu, bagi pemerintah Aceh dan regulator, temuan penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merancang kebijakan atau program penguatan inklusi keuangan syariah, termasuk penyusunan strategi edukasi masyarakat. Bagi akademisi dan peneliti, data dan hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi empiris untuk studi lanjutan mengenai perilaku nasabah dan pengaruh regulasi syariah di bidang keuangan. Secara lebih luas,

penelitian ini juga berperan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat dan nasabah terhadap pentingnya memahami prinsip syariah dan kepatuhan lembaga terhadap qanun, sehingga mendorong pemanfaatan layanan keuangan syariah yang lebih optimal.

1.7. Kajian Pustaka

Dalam penyusunan karya ilmiah, kajian pustaka sangat dibutuhkan agar dapat menghasilkan penelitian yang akurat. Oleh karena itu, diperlukannya tinjauan pustaka ini untuk mengetahui dan membandingkan penelitian ini dengan penelitian terdahulu, serta untuk mengetahui apakah adanya relevansi dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini, diantaranya:

Kajian pustaka yang membahas hubungan antara pemahaman, kepercayaan, dan kepuasan nasabah terhadap lembaga keuangan syariah menunjukkan bahwa literasi dan pemahaman syariah menjadi variabel kunci dalam membentuk kepercayaan masyarakat. Penelitian oleh Alamsyah (2020) mengungkapkan bahwa pemahaman terhadap prinsip dasar keuangan syariah seperti larangan riba, gharar, dan maisir memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan nasabah terhadap lembaga keuangan syariah. Pemahaman ini menciptakan persepsi positif terhadap lembaga yang dianggap beroperasi sesuai syariat. Namun, Alamsyah juga menyoroti bahwa di beberapa daerah, termasuk Aceh, masih terjadi kesenjangan pemahaman antara prinsip umum syariah dan implementasi teknis produk perbankan seperti murabahah, musyarakah, dan ijarah. Dalam konteks Aceh, meskipun keberadaan *qanun* telah menjadi landasan hukum yang memperkuat sistem keuangan syariah, banyak nasabah yang hanya memahami aspek normatif syariah tanpa memahami indikator kepatuhan qanun secara menyeluruh. Hal ini menunjukkan perlunya sinergi antara edukasi keuangan syariah

dan sosialisasi qanun agar masyarakat dapat menilai kinerja lembaga secara objektif dan berbasis prinsip Islam yang benar.¹⁵

Penelitian Rahman dan Arifin (2021) menyoroti peran kepercayaan sebagai variabel mediasi yang menjembatani antara literasi keuangan dan kepuasan nasabah bank syariah. Dalam penelitiannya terhadap beberapa bank syariah di Indonesia, mereka menemukan bahwa literasi syariah tidak langsung meningkatkan kepuasan, melainkan melalui kepercayaan yang terbentuk dari persepsi akan keadilan, amanah, dan profesionalisme lembaga. Di Aceh, kepercayaan ini seharusnya diperkuat oleh legitimasi *qanun* sebagai jaminan hukum bahwa seluruh aktivitas lembaga sesuai syariat Islam. Namun kenyataannya, sebagian nasabah belum melihat qanun sebagai pedoman utama dalam menilai keabsahan lembaga, melainkan hanya simbol formal. Hal ini terjadi karena kurangnya edukasi mengenai bagaimana *qanun* mengatur mekanisme produk, pengawasan, dan penyelesaian sengketa. Rahman dan Arifin menegaskan bahwa tanpa pemahaman terhadap fungsi qanun, kepercayaan yang tumbuh akan rapuh, karena nasabah menilai lembaga berdasarkan citra, bukan sistem nilai syariah yang sesungguhnya.¹⁶

Dalam studi yang dilakukan oleh Huda (2022), dijelaskan bahwa terdapat ketimpangan signifikan antara tingkat literasi syariah dan kepuasan nasabah di berbagai wilayah Aceh. Melalui survei terhadap 300 responden di Banda Aceh, Aceh Besar, dan Aceh Tengah, penelitian ini menemukan bahwa masyarakat perkotaan memiliki pemahaman yang lebih tinggi terhadap akad-akad syariah dan prinsip bagi hasil dibandingkan masyarakat pedesaan. Hal ini disebabkan oleh akses informasi

¹⁵ Alamsyah, A. (2020). *Pengaruh Literasi Keuangan Syariah terhadap Kepercayaan Nasabah di Bank Syariah*. Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, Vol. 8 No. 2.

¹⁶ Rahman, M. & Arifin, N. (2021). *Peran Kepercayaan sebagai Mediasi antara Literasi Keuangan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, Vol. 9 No. 1.

dan sosialisasi yang tidak merata. Huda menilai bahwa keberadaan *qanun Lembaga Keuangan Syariah* seharusnya menjadi momentum bagi peningkatan literasi publik, namun implementasi di lapangan masih lemah karena sosialisasi lebih banyak dilakukan pada tataran lembaga, bukan masyarakat. Akibatnya, nasabah di daerah terpencil hanya mengetahui bahwa sistem di Aceh adalah “syariah”, tetapi tidak memahami bagaimana prinsip syariah tersebut diterapkan dalam produk seperti murabahah, mudharabah, atau ijarah. Rendahnya pemahaman ini pada akhirnya memengaruhi tingkat kepuasan nasabah karena persepsi terhadap keadilan dan transparansi belum terbentuk secara kuat.¹⁷

Penelitian Siregar (2022) memperdalam temuan tersebut dengan mengaitkan pemahaman syariah dan persepsi terhadap kualitas layanan. Dalam penelitiannya pada Bank Aceh Syariah dan BPRS di Lhokseumawe, Siregar menemukan bahwa kepuasan nasabah tidak hanya ditentukan oleh kecepatan layanan atau fasilitas, tetapi juga oleh persepsi spiritual nasabah terhadap kesesuaian operasional lembaga dengan nilai-nilai Islam. Nasabah yang memiliki pengetahuan memadai tentang hukum akad lebih cenderung puas karena mampu memahami logika di balik margin atau nisbah keuntungan. Sebaliknya, nasabah dengan literasi rendah sering kali menilai produk syariah tidak berbeda jauh dengan produk konvensional, sehingga kepercayaannya mudah goyah. Dalam konteks Aceh, penelitian ini memperkuat pandangan bahwa *qanun* harus difungsikan bukan hanya sebagai regulasi formal, melainkan juga sebagai instrumen edukatif yang menumbuhkan

¹⁷ Huda, N. (2022). *Perbedaan Literasi Keuangan Syariah dan Tingkat Kepuasan Nasabah di Provinsi Aceh*. Jurnal Al-Muamalat, Vol. 7 No. 3, hlm, 23.

pemahaman dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem keuangan syariah.¹⁸

Maulana (2023) menyoroti secara khusus hubungan antara kepatuhan terhadap *qanun* dan tingkat kepercayaan nasabah di Aceh. Ia menemukan bahwa indikator kepatuhan lembaga terhadap *qanun* memiliki korelasi positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Dalam penelitiannya, nasabah yang mengetahui bahwa lembaganya diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah dan tunduk pada *qanun* memiliki keyakinan lebih tinggi terhadap kehalalan transaksi dan integritas lembaga. Namun, ia juga menemukan adanya tantangan dalam bentuk kurangnya keterlibatan masyarakat dalam proses pemantauan pelaksanaan *qanun*. Maulana menyarankan perlunya strategi komunikasi regulatif, di mana lembaga keuangan tidak hanya mematuhi aturan secara internal tetapi juga menjelaskan secara terbuka kepada publik tentang bagaimana *qanun* dijalankan dalam praktik.¹⁹

Penelitian oleh Ismail dan Yusuf (2024) menggarisbawahi dimensi spiritual dan sosial kepercayaan nasabah bank syariah di Aceh. Mereka menjelaskan bahwa kepercayaan tidak semata-mata dibangun atas dasar logika ekonomi atau rasionalitas kontrak, tetapi juga melalui kedekatan nilai dan keyakinan agama. Dalam masyarakat Aceh yang memiliki basis religius kuat, simbol keislaman lembaga menjadi faktor penting dalam menarik kepercayaan. Namun, tanpa dukungan pemahaman terhadap struktur hukum *qanun*, kepercayaan tersebut berpotensi bersifat emosional dan tidak berkelanjutan. Penelitian ini menekankan bahwa edukasi tentang *qanun*, fatwa, dan sistem pengawasan syariah perlu dijadikan

¹⁸ Siregar, F. (2022). *Pengaruh Pemahaman Syariah terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Aceh*. Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia, Vol. 10 No. 4, hlm, 67.

¹⁹ Maulana, R. (2023). *Implementasi Qanun Ekonomi Syariah dan Dampaknya terhadap Kepercayaan Nasabah di Aceh*. Jurnal Hukum dan Ekonomi Islam, Vol. 5 No. 2.

bagian dari strategi komunikasi lembaga keuangan syariah agar kepercayaan yang tumbuh bersifat ilmiah dan stabil, bukan sekadar berbasis identitas religius.

1.8. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini disusun dengan sistematika secara berurutan yang terstruktur dan sesuai dengan kaidah penulisan, serta dapat memberikan gambaran mengenai pembahasan yang akan dibahas. Sistematika pembahasan penelitian ini disusun sebagai berikut:

Bab Pertama: Pada bab ini, terdiri dari Pendahuluan penelitian mengurai latar Belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, kajian pustaka, dan sistematika Pembahasan.

Bab Kedua: Bab ini berisi uraian mengenai Landasan Teori qanun, implementasi qanun, konsep qanun, dasar qanun, tujuan qanun, dan ruang lingkup qanun. Teori pada bab ini menjelaskan mengenai teori yang sesuai dengan penelitian. Teori-teori yang digunakan seperti teori pemahaman, teori kepercayaan dan teori kepuasan yang terkait dengan penelitian ini

Bab Ketiga: Pada bab ini, menjelaskan tentang metodologi penelitian, seperti metode penelitian, populasi dan sampel, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan jadwal penelitian.

Bab Keempat: Pada bab ini, dijelaskan mengenai hasil penelitian dan pembahasan. Pada hasil penelitian memuat hasil analisis yang dilakukan dalam penelitian ini serta hasil pengujian. Dalam pembahasan ini membahas secara mendalam hasil temuan dari penelitian yang telah dilakukan tersebut.

Bab Kelima: penutup beri kesimpulan yang merangkum hasil penelitian sebagai jawaban atas rumusan masalah, serta

saran-saran yang diberikan berdasarkan temuan penelitian untuk implementasi qanun di masa mendatang.



BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Implementasi Qanun Lembaga Keuangan Syariah (LKS)

Secara umum implementasi adalah suatu proses pelaksanaan suatu kebijakan agar dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.²⁰ Implementasi adalah kebijakan “tindakan tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dalam menjalankan keputusan kebijakan, yang mencakup usaha untuk mengubah keputusan menjadi hasil nyata.

Proses implementasi sebagai suatu sistem pengendalian di fungsikan untuk menjaga agar tidak terjadi penyimpangan sumber dan penyimpangan dari tujuan kebijakan. Implementasi diartikan sebagai apa yang terjadi setelah peraturan dan berbagai ketetapan yang telah dikeluarkan berupa perangkat undang-undang yang ditetapkan untuk memberikan prioritas pada suatu program, manfaat atau output yang jelas. Tugas implementasi adalah sebagai penghubung yang memungkinkan tujuan kebijakan publik yang menjadi hasil dari aktivitas pemerintah. Jadi implementasi menyangkut masalah penciptaan *suatu policy delivery system* atau sistem penghantar kebijakan, sebagai pelaksanaan kebijakan yang ingin disampaikan mencakup yang hendak diatasi dan tujuan yang hendak dicapai.²¹

Berdasarkan pengertian tersebut, implementasi dalam konteks penelitian merujuk pada pelaksanaan ketentuan yang dalam qanun Aceh No. 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah (LKS). Implementasi qanun LKS ini merupakan suatu penerapan kebijakan yang mewajibkan

²⁰ Karmis dan Karjono, “*Buku Pedoman Belajar Analisa Implentasi Kebijakan Publik*”. Semarang, Pilar Nusantara, 2020, Hlm. 15.

²¹ Syahrudin, “*Implementasi Kebijakan Publik*”, (Bandung: Nusa Media, 2018), hlm. 28.

seluruh lembaga keuangan syariah di Aceh untuk menyelenggarakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah yang ditetapkan. Pelaksanaan qanun ini tidak hanya di tunjukkan kepatuhan lembaga keuangan terhadap ketentuan yang berlaku. Tetapi juga bagaimana dari implementasi tersebut mampu tercermin dari tingkat pemahaman masyarakat terhadap kebijakan tersebut, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah, kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan setelah diberlakukan qanun. Serta kesesuaian pelaksanaannya dengan ketentuan qanun, khususnya penerapan margin dan prinsip syariah yang dijalankan.

2.2. Konsep Lembaga Keuangan Syariah (LKS)

2.2.1. Pengertian Lembaga Keuangan Syariah

Lembaga keuangan syariah adalah sebuah lembaga keuangan yang prinsip operasinya berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah islamiah.²² Menurut Fatwa dewan syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) No. 123/DSN-MUI/XI/2018 pengertian lembaga keuangan syariah yaitu badan hukum yang menyelenggarakan kegiatan usaha bidang keuangan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Adapun menurut lembaga keuangan syariah secara umum diartikan sebuah institusi atau badan usaha yang bergerak dalam jasa keuangan dengan menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam operasionalnya.²³

Lembaga keuangan syariah yaitu lembaga bank dan lembaga no bank, yang memiliki sprit islam baik dilakukan dalam pelayanan atau pun di dalam produk-produknya. Dalam pelaksanaannya di awasi oleh sebuah lembaga yang disebut

²² Mardani, "*Aspek Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*" (Jakarta: Kencana, 2017), hlm. 1

²³ Diantara Purnama, "*Pengantar Hukum Ekonomi Syariah*", (Yogyakarta: CV. Edu Akademi, 2026), Hlm. 90

dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS). Maka dari itu peran lembaga keuangan syariah saat ini sangat di butuhkan oleh masyarakat modern ini.

Adapun yang membedakan bank Syariah dengan bank lainnya, bank syariah menerapkan prinsip syariah dalam setiap regulasi keuangan dan perbankannya. Unsur riba, gharar sampai maysir tidak di bolehkan dalam regulasi bank syariah. Dalam menjalankan operasionalnya lembaga keuangan syariah menerapkan prinsip-prinsip utama yaitu patuh terhadap aturan, dan prinsip syariahnya adanya bagi hasil (nisbah), jual beli (murabahah) bebas dari unsur haram dan mengedepankan adil dan transparan.

Berdasarkan UU Perbankan Syariah, kelembagaan perbankan syariah dibagi menjadi 3 jenis yaitu:

1. Bank Umum Syariah (BUS)
Pasal 1 UU ayat (8) menjelaskan, Bank Umum Syariah (BUS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembiayaan. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh bank umum syariah yaitu melakukan himpunan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali dalam bentuk pembiayaan dan kegiatan lainnya. Seperti penyaluran zakat, infaq dan sedekah.
2. Unit Usaha Syariah (UUS)
Pasal 1 ayat (10) UU menjelaskan, Unit Usaha Syariah (UUS), yaitu unit syariah yang dimiliki oleh bank umum konvensional untuk menjalankan layanan perbankan syariah.
3. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)
Pasal 1 ayat (9) UU menjelaskan, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) yaitu bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Kegiatan Usaha Bank Syariah diantaranya sebagai berikut:

1. Pengimpunan dana

Prinsip yang digunakan secara luas yaitu prinsip *wadiah* (prinsip titipan simpan pinjam) dan prinsip *mudharabah* (prinsip bagi hasil). Prinsip *wadiah* dalam rekening giro dan tabungan sementara prinsip *mudharabah* di gunakan dalam tabungan dan deposito.

2. Penyaluran dana

Penyaluran pada bank syariah pada umumnya dilakukan dengan 4 prinsip yaitu jual beli (*bai'*), sewa beli (*ijarah munthahiyyah bit tamlik*), bagi hasil (*syirkah*) dan pembiayaan lainnya.

3. Jasa bank

Jasa-jasa lainnya adalah bentuk kegiatan pendukung kelancaran operasional bank syariah dalam penghimpunan dan penyaluran dana. Contohnya adalah jasa wakalah, kafalah, sharf dan lain-lain.²⁴

Karakteristik lembaga keuangan syariah diantaranya sebagai berikut:

1. Semua transaksi dan proses bisnis yang dilakukan oleh lembaga keuangan syariah harus sesuai fatwa DSN-MUI dan Dewan Pengawas Syariah (DPS) dari masing-masing lembaga keuangan syariah.
2. Transaksi yang dilakukan antara nasabah baik investor maupun pengguna dana dengan bank sebagai *intermediary institution* adalah berdasarkan kemitraan bukan prinsip debitur-kreditur. Apabila hubungan transaksinya berdasar kemitraan maka keuntungan yang diperoleh menjadi halal. Namun apabila

²⁴ Ibid., hlm. 90-91

keuntungan yang diperoleh dari hubungan kreditur-debitur maka keuntungan tersebut menjadi haram karena mendapatkan keuntungan dari transaksi utang-piutang

3. Bisnis yang dilakukan oleh lembaga keuangan syariah tidak hanya mendapatkan keuntungan atau *profit oriented*, tetapi juga *falah oriented* atau kemakmuran dan kebahagiaan dunia dan akhirat
4. Lembaga keuangan syariah harus menjalankan 2 model transaksi yaitu, transaksi komersial dan transaksi sosial untuk transaksi komersial menggunakan prinsip kemitraan bagi hasil, jual beli atau sewa menyewa dan untuk transaksi sosial menggunakan prinsip pinjam-meminjam (*qardh*)
5. Investasi yang dilakukan oleh lembaga keuangan syariah hanyalah investasi halal yang tidak menyebabkan mudharat.²⁵

2.2.2. Tujuan dan Fungsi Lembaga Keuangan Syariah (LKS)

Tujuan Utama mendirikan lembaga keuangan syariah adalah menunaikan perintah Allah dalam bidang ekonomi dan muammalah serta membebaskan masyarakat Islam dari kegiatan-kegiatan yang dilarang oleh agama islam, menegakkan keadilan sosial, dan menjalankan transaksi bersih dari riba, gharar (ketidakjelasan) serta menjauhi maysir (judi).

Fungsi lembaga keuangan syariah yaitu memastikan semua transaksi yang dilakukan dalam lembaga keuangan syariah merupakan transaksi yang halal dan diperbolehkan sesuai dengan syariat Islam, memenuhi kebutuhan dana masyarakat yang digunakan dalam mengembangkan usaha dengan menerapkan prinsip syariah.²⁶

²⁵ Ibid., hlm. 92-93.

²⁶ Mardani.,2017, hlm. 1

2.2.3. Prinsip-prinsip Lembaga keuangan syariah (LKS)

Prinsip-prinsip lembaga keuangan syariah yang di atur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia diantaranya sebagai berikut:

1. Keadilan dan keseimbangan ('adl wa tawzun)
2. Kemaslahatan (maslahah)
3. Universalisme (alamiyah)
4. Serta tidak mengandung gharar, maysir, riba, zalim, dan objek yang haram.

2.3. Qanun Aceh No. 11 Tahun 2018 Tentang (LKS)

2.3.1. Pengertian Qanun

Secara leksikal qanun berasal dari bahasa Yunani yang kemudian menjadi penamaan menjadi bahasa Arab melalui bahasa Suryani, yang berarti “alat pengukuran”, kemudian juga disebut “kaidah” dalam bahasa Arab kata kerjanya qanna yang berarti membuat hukum *to make law* atau *role, code* yang menunjukkan kepada makna hukum, perundang-undangan. Namun qanun juga diartikan adalah adat dan hasil ijtihad terhadap suatu hukum yang bersumber dari hukum islam.²⁷ Bila dilihat dari kamus besar, maka definisi qanun adalah peraturan yang di buat oleh pihak yang berkuasa yang di peruntukan bagi masyarakat.²⁸ Definisi qanun adalah sekumpulan kaidah yang disusun untuk mengatur urusan manusia menghormati dan menegakkan hukum tersebut.²⁹

Seiring perkembangannya, istilah qanun mempunyai arti peraturan (*rule, regulation*). Undang-undang (*statute, code*), dan

²⁷ Ratno Lukito, “Pengumpulan antara Hukum Islam dan Adat di Indonesia”, (Jakarta: INIS, 1998), hlm. 9.

²⁸ Ibn Manzur, “*Lisan Al-Arab*”, (Beirut: Dar al-Fikr, 1997), hlm. 351

²⁹ Nurul Etika, “*Qanun Jinayat Aceh: Dinamika Sosial Politik dan Aspek Hukum*”, (Serang: Penerbit A-Empat, 2024), hlm. 61.

hukum (*law*).³⁰ Menurut terminologi, qanun berarti ketentuan yang dijalankan masyarakat dan diperuntukan untuk kebaikan masyarakat. Menurut tinjauan istilah, qanun bukan hanya mengatur tentang ibadah, akan tetapi termasuk mengenai *muammalah* antara sesama insan yang diatur oleh pemerintah. Dalam pasal 1 butir 8 UU No. 18/2001 mendefinisikan qanun sebagai peraturan daerah (perda), yang menjadikan peraturan pelaksanaan undang-undang di wilayah Provinsi Aceh dalam rangka penyelenggaraan hak otonomi khusus.

1.3.2. Latar Belakang Pembentukan Qanun Aceh

Provinsi Aceh, merupakan satu-satunya Provinsi yang mewajibkan lembaga keuangan harus beroperasi sesuai dengan aturan syariah. Aceh merupakan suatu daerah yang memiliki kekhususan dan keistimewaan dalam penyelenggaraan pemerintahan termasuk di dalam tentang pelaksanaan syariat Islam. Adapun kekhususan tersebut diakui di dalam Undang-Undang No. 44 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan keistimewaan Provinsi Daerah istimewa Aceh. Kemudian kembali di perkuat dengan Undang-Undang No. 18 Tahun 2001 Tentang Otonomi Khusus bagi Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam. Dan selanjutnya di tegaskan kembali dalam Undang-Undang 11 Tahun 2006 Tentang Pemerintahan Aceh. Berdasarkan kewenangan tersebut, Pemerintahan Aceh diberikan hak untuk membentuk qanun sebagai peraturan Perundang-Undang di wilayah Aceh yang mengatur segala penyelenggaraan pemerintahan dan syariat Islam di Aceh.³¹

Sebelum di adanya qanun Aceh No 11 Tahun 2018 tentang lembaga keuangan syariah, pelaksanaan syariat islam di

³⁰ Radhatul Anzira, dkk (2022), "*Analisis Persepsi Dan Dampak Penerapan Qanun dan Lembaga Keuangan Syariah Pada Perbank Di Aceh*", *Jurnal Ilmiah Prodi Muammalah*, Vol 14, no, 2, hlm. 77

³¹ Undang-Undang No 11 tahun 2006 Tentang Pemerintahan Aceh, hlm. 1.

bidang ekonomi telah diatur secara umum melalui qanun Aceh No. 8 Tahun 2014 tentang pokok-pokok syariat Islam. Namun qanun tersebut belum mengatur secara khusus mengenai penyelenggaraan lembaga keuangan syariah. Dari sisi lain, perkembangan industri jasa keuangan syariah serta meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap sistem keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah menuntut adanya regulasi yang lebih komprehensif. Oleh karena itu, pemerintahan Aceh menetapkan qanun Aceh No. 18 Tahun 2018 sebagai dasar hukum penyelenggaraan seluruh kegiatan lembaga keuangan berdasarkan prinsip syariah di wilayah Aceh.³²

Pembentukan qanun Aceh No. 11 Tahun 2018 di dasarkan pada tiga landasan utama, diantaranya yaitu:

1. Secara Filosofis, qanun ini dibentuk untuk mewujudkan pelaksanaan syariat islam secara menyeluruh, termasuk dalam bidang muamalah melalui sistem keuangan yang bebas dari riba, gharar, dan maysir. Mayoritas masyarakat Aceh harus beragama Islam dengan terbuka menerima Qanun LKS.
2. Secara Sosiologis, kehadiran qanun pada kebutuhan masyarakat Aceh dalam mewujudkan perekonomian yang adil dan sejahtera dan sesuai dengan prinsip syariah.
3. Secara Yuridis, qanun ini merupakan pelaksanaan kewenangan pemerintah Aceh sebagaimana diatur dalam undang-undang No. 11 Tahun 2006 tentang

³² Undang-Undang No 11 tahun 2006 Tentang Lembaga Keuangan Syariah, hlm.

Pemerintahan Aceh, Undang-Undang No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.³³

Kehadiran Qanun LKS juga disambut hangat oleh masyarakat Aceh dan disepakati oleh masyarakat Aceh. Hal ini sesuai dengan bunyi pasal 6 Qanun LKS, yang berlaku untuk:

1. Setiap orang yang menetap di Aceh dan beragama Islam atau setiap Badan Hukum yang melaksanakan aktivitas keuangan di Aceh.
2. Setiap orang Islam yang melangsungkan transaksi di Aceh.
3. Setiap orang Islam, Badan Hukum dan/atau Badan Usaha yang melangsungkan kegiatan keuangan bersama Pemerintah Aceh dan Kabupaten/Kota.
4. Lembaga keuangan syariah yang melangsungkan usaha di Aceh.
5. Lembaga keuangan syariah di luar Aceh yang mempunyai dinas pusat di Aceh.³⁴

Meskipun qanun Aceh No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah (LKS) telah diterima sepenuhnya di masyarakat yang disahkan pada tanggal 4 Januari 2019 sebagai dasar hukum penyelenggaraan sistem keuangan syariah di Aceh. Kehadiran qanun ini pada awalnya memperoleh dukungan dari berbagai kalangan. Namun, dalam implementasinya menimbulkan pro dan kontra, sebahagian masyarakat, pelaku usaha dan sektor perbankan menyampaikan berbagai tanggapan terkait kesiapan infrastruktur, ketersediaan layanan serta dampaknya terhadap aktivitas ekonomi. Meskipun demikian pemerintah Aceh tetap melanjutkan Qanun Aceh No. 11 Tahun 2018 sesuai dengan ketentuan masa transisi selama 3 Tahun

³³ Naskah Akademik Rancangan Qanun Aceh Tentang Lembaga keuangan Syariah (Banda Aceh: Pemerintahan Aceh, 2018), hlm. 3

³⁴ Saiful Musadir, *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah di Aceh Pasca Penerapan Qanun No. 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah*, Tesis: Pascasarja Universitas Uin Ar-Raniry Banda Aceh, 2023, hlm. 18.

yang telah ditetapkan hingga seluruh lembaga keuangan syariah di Aceh diberlakukan secara sepenuhnya beroperasi berdasarkan prinsip syariah paling lambat, pada Tanggal 4 Januari 2022. Menjelang masa penyesuaian sebagaimana yang diatur dalam qanun LKS sehingga banyak bank konvensional menghentikan operasinya atau mengalihkan layanan ke bank syariah. Oleh karena itu hingga saat ini qanun Aceh No.11 Tahun 2018 tetap menjadi dasar hukum penyelenggaraan lembaga keuangan syariah di Aceh.³⁵

1.3.3. Dasar Hukum Qanun Aceh No. 11 Tahun 2018

Pada pasal 18 ayat (6) Undang-undang dasar Negara kesatuan Republik Indonesia 1945. Undang-undang No. 24 Tahun 1956 tentang pembentukan Daerah Otonom Provinsi Aceh. Undang-Undang No. 44 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan Keistimewaan Provinsi Daerah Istimewa Aceh. Undang-Undang No. 11 Tahun 2006 Tentang Pemerintahan Aceh³⁶

Aceh adalah daerah provinsi yang merupakan kesatuan masyarakat hukum yang bersifat istimewa yang diberikan kewenangan khusus untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan dalam sistem dan prinsip negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan undang-undang dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Adapun ruang lingkupnya syariat islam mencakup seluruh aspek kehidupan masyarakat yang meliputi: aqidah, syariah dan akhlak.³⁷

³⁵ Pemerintahan Aceh, Qanun Lembaga Keuangan syariah untuk Memajukan Ekonomi Aceh, JDIH Aceh, 25 September 2019

³⁶ Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Pokok-Pokok Syariat Islam, hlm 1-2

³⁷ Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Pokok-Pokok Syariat Islam, hlm 2-6

Qanun Aceh No. 11 Tahun 2018 tentang lembaga keuangan syariah (LKS) merupakan dasar hukum dasar hukum penyelenggaraan lembaga keuangan syariah di Aceh. Qanun ini mengatur bahwa seluruh kegiatan keuangan di Aceh diwajibkan harus berjalan sesuai dengan prinsip syariah. Hal ini tertera dalam pasal 1 (ketentuan umum) dijelaskan bahwa “lembaga keuangan yang beroperasi di Aceh berdasarkan prinsip Syariah dan aqad keuangan di Aceh menggunakan prinsip syariah” yaitu prinsip-prinsip yang belandaskan pada hukum Islam sebagaimana yang diatur dalam Al-Qur'an dan Hadis, serta yang terdapat melalui Fatwa-fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI).

Adapun pembentukan dasar Qanun Aceh No. 11 Tahun 2018 tentang lembaga keuangan syariah di Aceh. Merupakan dasar implementasi kewenangan khusus yang diberikan kepada Pemerintahan Aceh berdasarkan undang-undang No 11 Tahun 2006 tentang pemerintahan dalam menyelenggarakan syariat Islam. Khususnya di bidang ekonomi dan lembaga keuangan

Pasal 2 dan 5 dalam qanun Aceh No. 11 Tahun 2018. memuatkan tentang asas, prinsip, dan operasional lembaga keuangan syariah, yang berimplikasi pada kepuasan nasabah. Nilai keadilan, keterbukaan dan tanggung jawab yang diterapkan dalam layanan perbankan menjadi indikator penting bagi nasabah dalam menilai kepuasan terhadap LKS. Dengan demikian, setiap ketentuan dalam qanun LKS berperan secara tidak langsung dalam membentuk persepsi pemahaman, kepercayaan, dan kepuasan masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah di Aceh. ketika pelayanan dilakukan secara adil transparan dan sesuai dengan Islam nasabah akan merasa puas secara spritual dan emosional yang akhirnya dirasakan dalam bentuk kepuasan.

1.3.4. Tujuan Qanun Aceh No. 11 Tahun 2018

Tujuan Qanun Aceh No. 11 Tahun 2018 diantaranya sebagai berikut:

1. Mewujudkan perekonomian Aceh yang berbasis nilai-nilai Islam
2. Menjadi pendorong utama ekonomi Daerah
3. Meningkatkan penghimpunan dana serta mendukung sistem pembiayaan berbasis syariah
4. Menjalankan fungsi sosial dengan memanfaatkan aset keagamaan untuk kepentingan umat.
5. Meningkatkan pendapatan asli Aceh melalui sistem keuangan yang lebih inklusif
6. Meningkatkan pemberdayaan ekonomi masyarakat guna meningkatkan produktivitas.
7. Berkontribusi dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat (Qanun aceh No. 11 Tahun 2018 tentang lembaga keuangan syariah).³⁸

1.3.5. Ruang Lingkup Qanun Aceh No. 11 Tahun 2018

Ruang lingkup utama qanun LKS No. 11 tahun 2018 tentang lembaga keuangan syariah diantaranya sebagai berikut:

1. Pengaturan mengenai jenis dan kegiatan lembaga keuangan syariah
2. Kewajiban penerapan prinsip syariah bagi seluruh lembaga keuangan yang beroperasi di Aceh.
3. Ketentuan peralihan lembaga keuangan konvensional ke lembaga keuangan syariah, yaitu ketentuan mengenai penyesuaian atau perubahan operasional lembaga keuangan konvensional ke lembaga keuangan syariah.
4. Pembinaan dan pengawasan. Yaitu yang dilakukan oleh pemerintahan Aceh untuk memastikan pelaksanaan

³⁸ Apridar, “*keuangan Syariah dan Pemabngunan*”, (Banda Aceh: Bandar Publishing, 2021), hlm. 128-129.

qanun LKS berjalan sesuai dengan prosedur perundang-undangan.

5. Perlindungan nasabah
6. Serta pengenalan saksi bagi pihak yang tidak mematuhi qanun.³⁹

2.4. Implementasi Qanun di Aceh

Implementasi qanun LKS memiliki dampak signifikan terhadap pencapaian tujuan pemerintah Aceh dalam menegakkan syariat Islam secara menyeluruh (kaffah). Namun implementasi qanun LKS di Aceh juga terdapat tantangan yang perlu diatasi agar tujuan utama penerapan syariat islam terwujud secara kaffah. Diantara tantangan yang ada diantaranya mengenai, rendahnya pemahaman.

Pemahaman masyarakat tentang perbankan syariah menjadi hambatan signifikan. Banyak dari mereka yang belum sepenuhnya memahami konsep-konsep dasar dalam perbankan syariah, seperti prinsip dasar larangan riba serta prinsip-prinsip keadilan dan kesetaraan yang terkandung dalam transaksi-transaksi syariah. maka dari itu kurangnya literasi ini menyebabkan juga masyarakat sebagai nasabah mempunyai ketidakpercayaan terhadap bank syariah. sehingga dari itu muncul ketidakpuasan masyarakat. Yang pada gilirannya menghambat upaya untuk memperluas inklusi keuangan syariah di Aceh.

Adapun dari itu, untuk mencapai tujuan tersebut. Edukasi masyarakat mengenai manfaat dan prinsip dasar perbankan syariah menjadi sangat penting. Tanpa pemahaman memadai, masyarakat mungkin akan kesulitan untuk beradaptasi. Oleh karena itu di perlukan upaya yang lebih besar dari pemerintah, lembaga keuangan syariah, dan berbagai pihak terkait untuk

³⁹ Pemerintah Aceh, Qanun Aceh No.11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah (Banda Aceh: Lembaran Tahun 2019 No. 8). hlm. 1

meningkatkan literasi keuangan syariah dan memberikan pemahaman yang lebih baik kepada masyarakat.⁴⁰

Adapun yang termasuk ke dalam implementasi qanun LKS tiga aspek utama diantaranya sebagai berikut:

1. Aspek Kepatuhan Syariah (*Sharia Compliance*)
Menunjukkan sejauhmana lembaga keuangan menjalankan operasional yang sesuai dengan syariat Islam. Indikator meliputi qanun LKS pasal 1-3 diantaranya sebagai berikut:
 1. Penggunaan akad-akad syariah yang sah.
 2. Tidak ada unsur riba.
 3. Adanya pengawasan dari Dewan Pengawas Syariah (DPS).
 4. Transparasi akad dan pembagian hasil.
2. Aspek Kelembagaan dan Operasional: Aspek ini menilai bagaimana bank syariah dan lembaga keuangan lain menyesuaikan sistem, SDM, serta layanan sesuai dengan ketentuan qanun pasal 15-20, indikator sebagai berikut:
 1. Semua bank konvensional telah beralih menjadi syariah
 2. SDM memahami prinsip keuangan syariah
 3. Proses administrasi, laporan, dan pengawasan mengacu pada sistem syariah.
 4. Koordinasi antara OJK, BI, dan Dinas Syariat Islam berjalan efektif.
3. Aspek Sosialisasi dan Pemahaman Masyarakat: Aspek ini sangat relevan dengan pemahaman nasabah yang termuat dalam pasal 25 qanun LKS menyatakan qanun diwajibkan untuk sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang prinsip keuangan syariah. Adapun indikatornya sebagai berikut:
 1. Seberapa jauh masyarakat tahu tentang isi qanun LKS.

⁴⁰ Apridar, 2021, hlm. 131-139

2. Pemahaman nasabah terhadap produk dan prinsip syariah
3. Sikap masyarakat terhadap penerapan qanunAspek Dampak dan Kepercayaan
4. Aspek ini berkaitan dengan kepercayaan dan kepuasan yang termuat dalam pasal 4 dan 5 di dalam qanun LKS tentang tujuan penerapan syariat dalam ekonomi. Adapun indikatornya sebagai berikut:
 1. peningkatan jumlah nasabah dan transaksi di bank syariah
 2. meningkatkan rasa aman dan percaya terhadap sistem syariah.
 3. kepuasan masyarakat terhadap pelayanan bank syariah pasca penerapan qanun.

Implementasi qanun No. 11 Tahun 2018 tidak hanya ditentukan oleh kesiapan lembaga keuangan syariah, tetapi juga dipengaruhi oleh respons masyarakat sebagai pengguna jasa keuangan. Keberhasilan implementasi qanun ini memerlukan tingkat pemahaman masyarakat yang memadai mengenai prinsip dan ketentuan lembaga keuangan syariah. Pemahaman tersebut akan memengaruhi terbentuknya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah, yang selanjut berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, penelitian ini mengkaji implementasi qanun LKS melalui tiga aspek utama, yaitu pemahaman, kepercayaan dan kepuasan.

2.4.1. Teori Pemahaman

Pemahaman merupakan proses, cara, perbuatan untuk memahami atau untuk memahamkan.⁴¹ Atau cara untuk mencapai suatu tujuan sebagai alat atau implikasi dari

⁴¹ Philip Kotler dan Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 1987), hlm.139.

pengetahuan yang dimiliki.⁴² Pemahaman (*comprehension*) adalah kemampuan seseorang nasabah untuk mengerti atau memahami sesuatu setelah sesuatu itu diketahui dan diingat. Menurut Kotler, pemahaman konsumen berkaitan dengan sejauh mana konsumen mampu menangkap informasi dan menggunakannya sebagai dasar pengambilan keputusan.

Adapun dalam konteks perbankan syariah, pemahaman nasabah mencakup pengetahuan terhadap prinsip syariah, akad yang digunakan, serta regulasi yang mengatur operasional lembaga keuangan syariah. Pemahaman nasabah menjadi faktor penting karena tingkat pemahaman yang baik akan mendorong kesesuaian perilaku nasabah dengan sistem syariah serta mendukung keberhasilan implementasi kebijakan dan regulasi yang berlaku.

Sementara konteks Aceh, pemahaman nasabah tidak hanya berkaitan dengan produk perbankan syariah, tetapi juga harus kesesuaian dengan Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah. Qanun ini mewajibkan seluruh lembaga keuangan di Aceh untuk beroperasi berdasarkan prinsip syariah, sehingga pemahaman masyarakat menjadi prasyarat penting bagi efektivitas pelaksanaannya.

Menurut teori bloom (1956) di dalam *Taxonomy of Edecation* menjelaskan bahwa pemahaman adalah kemampuan dalam menangkap arti, maksud, atau makna dari suatu informasi. Maka dalam konteks ini, berarti sejauhmana nasabah memahami prinsip, dan aturan syariah yang diterapkan di dalam lembaga keuangan syariah. Menurut Antonio (2001) tingkat pemahaman masyarakat terhadap konsep dasar bank syariah (akad, larangan riba, sistem bagi hasil) akan memengaruhi tingkat partisipasi dan kepercayaan terhadap lembaga keuangan syariah.

⁴² Ngalim Purwanto, *Psikologi Pendidikan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 52.

Adapun di dalam laporan OJK (otoritas jasa keuangan). Menyatakan bahwa tingkat pemahaman masyarakat terhadap produk syariah menjadi indikator utama dalam pengembangan industri keuangan.⁴³ Indikator pemahaman nasabah dalam penelitian ini dikembangkan berdasarkan konsep Sharia Compliance menurut AAOIFI, konsep Islamic Financial Literacy mengenai pengetahuan produk keuangan syariah, serta implementasi sistem keuangan syariah yang dioperasionalkan sesuai ketentuan Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah. Oleh karena itu, indikator penelitian ini merupakan hasil operasionalisasi konsep teoritis yang disesuaikan dengan regulasi penyelenggaraan perbankan syariah di Aceh. Adapun diantaranya sebagai berikut:

Variabel → Dimensi → Indikator → Item Pertanyaan

1. Shariah Compliance (Kepatuhan Syariah) yaitu, sejauh mana nasabah paham dalam menilai bank sudah syariah apa belum. Dimensi ini mengukur pemahaman nasabah terhadap prinsip-prinsip syariah yang menjadi dasar operasional perbankan syariah, yang meliputi:
 - 1) Pemahaman terhadap Qanun LKS mengatur akad bagi hasil dalam pembiayaan antara bank dan nasabah, sesuai dengan prinsip syariah. (dasar: Qanun Aceh No. 11 tahun 2018 pasal 14 ayat (5) yang mengatur pembiayaan dengan mengutamakan akad bagi hasil)
 - 2) Pemahaman terhadap produk dan akad dalam transaksi antara bank dan nasabah sudah sesuai dengan prinsip syariah. (dasar Qanun Aceh no 11 tahun 2018 Pasal ayat (1), yang mengatur bahwa kegiatan penghimpunan dana, penyaluran dana, dan pembiayaan pada lembaga keuangan syariah

⁴³ OJK (2017)

dilaksanakan berdasarkan akad yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah).

- 3) Pemahaman terhadap Bank Syariah dilarang menerapkan sistem bunga, gharar, dan maisir dalam transaksi keuangan. (dasar: Qanun Aceh No. 11 tahun 2018 pasal 2 dan pasal 3 yang mengatur dasar penyelenggaraan berdasarkan prinsip syariah)
- 4) Pemahaman terhadap operasional bank terkait produk dan layanan di Aceh wajib menyesuaikan dengan ketentuan Qanun LKS. (dasar: Qanun Aceh No. 11 tahun 2018 pasal 6 yang mengatur segala kewajiban lembaga keuangan syariah di Aceh beroperasi berdasarkan prinsip syariah)

Item di operasional variabel: Margin bagi hasil pembiayaan, produk dan akad sesuai prinsip syariah, larangan bunga, gharar, dan maisir dan operasional bank dalam menyesuaikan ketentuan Qanun LKS.

2. Knowledge of Islamic Financial Products (Pengetahuan Produk Lembaga Keuangan Syariah) Yaitu sejauh mana nasabah mengenal produk syariah. Knowledge of Islamic Financial Products (Pengetahuan Produk Lembaga Keuangan Syariah).Dimensi ini mengukur pemahaman nasabah terhadap produk-produk yang tersedia pada lembaga keuangan syariah, yang meliputi:

- 1) Pemahaman nasabah terhadap ketentuan Qanun LKS yang mewajibkan bank syariah menyediakan produk simpanan berbasis prinsip syariah seperti tabungan atau deposito. (dasar: Qanun Aceh No. 11 tahun 2018 pasal 15 ayat (1) (mengatur fungsi bank syariah dalam menghimpun dana masyarakat berdasarkan prinsip syariah)
- 2) Pemahaman terhadap Qanun LKS menetapkan bank syariah menyediakan produk pembiayaan murabahah untuk pembelian barang atau kebutuhan

nasabah. (dasar: Qanun Aceh No. 11 tahun 2018 pasal 14 ayat (1) yang mengatur kegiatan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah dan pasal 14 ayat (5) yang mengutamakan akad berbasis bagi hasil

- 3) Pemahaman terhadap bank syariah menyediakan pembiayaan berbasis bagi hasil seperti mudharabah dan musyarakah. (dasar: Qanun Aceh No. 11 tahun 2018 pasal 14 ayat (5) berbunyi: pembiayaan mengutamakan akad berbasis bagi hasil)

Item operasional diantaranya: Produk simpanan syariah, pembiayaan murabahah, dan pembiayaan mudharabah dan musyarakah.

3. Implementation of Islamic Financial System (Implementasi Sistem Keuangan Syariah di Aceh) Yaitu, sejauh mana nasabah melihat bank sudah konsisten menerapkan syariah. Dimensi ini mengukur pemahaman nasabah terhadap penerapan sistem keuangan syariah berdasarkan Qanun LKS, yang meliputi:
 - 1) Pemahaman nasabah bahwa bank syariah karena telah menyesuaikan seluruh produk dan layanan perbankan dengan prinsip syariah sesuai Qanun. (dasar: Qanun Aceh No. 11 tahun 2018 pasal 6 mengatur bahwa lembaga yang beroperasi di Aceh wajib menerapkan prinsip syariah sesuai qanun LKS)
 - 2) Pemahaman nasabah bahwa bank yang telah menerapkan akad syariah secara konsisten dalam setiap transaksi dengan nasabah. (dasar: Qanun Aceh No. 11 tahun 2018 pasal 14 mengatur segala pembiayaan mengutamakan akad berbasis bagi hasil. Pasal 13 mengatur bahwa segala kegiatan usaha harus berdasarkan prinsip syariah).

- 3) Pemahaman nasabah bahwa operasional bank syariah telah sesuai dengan praktik perbankan yang diatur dalam Qanun. (dasar: Qanun Aceh No. 11 tahun 2018 pasal 6, menyatakan mengatur bahwa lembaga yang beroperasi di Aceh wajib menerapkan prinsip syariah, pasal 13 menyatakan segala kegiatan harus sesuai dengan prinsip syariah, pasal 14 mengatur pembiayaan praktik pembiayaan harus mengutamakan akad berbasis bagi hasil).

Item operasional: Penerapan Qanun LKS dalam produk layanan, konsistensi penggunaan akad syariah, dan kesesuaian operasional bank dengan qanun.

Indikator-indikator tersebut digunakan untuk mengukur tingkat pemahaman nasabah terhadap prinsip dan implementasi qanun Lembaga Keuangan Syariah (LKS) dalam praktik perbankan di Aceh. Adapun pemahaman nasabah terhadap Qanun Lembaga Keuangan Syariah (LKS) menjadi hal penting untuk diketahui karena rendahnya pemahaman dapat menghambat efektivitas penerapan qanun, sedangkan pemahaman yang baik akan mendorong penerimaan, kepercayaan, dan kepuasan nasabah terhadap lembaga keuangan syariah. Oleh karena itu, pemahaman nasabah dijadikan salah satu hal yang paling penting dalam penelitian ini untuk melihat gambaran secara langsung terkait pemahaman terhadap implementasi Qanun (LKS) di Aceh.

2.4.2. Teori Kepercayaan

Kepercayaan nasabah didefinisikan sebagai keyakinan atau anggapan bahwa sesuatu yang dipercaya itu benar adanya dan nyata. Menurut Salim (1991) kepercayaan adalah kebenaran terhadap sesuatu yang di percayai, keyakinan akan kejujuran, kebaikan, dan sebagainya kepada pihak yang dipercayai tentang sesuatu. Dalam perbankan syariah, kepercayaan tidak hanya

berkaitan dengan aspek pelayanan, tetapi juga dengan kepatuhan terhadap prinsip syariah.⁴⁴ Kepercayaan nasabah terhadap lembaga keuangan syariah mencerminkan keyakinan bahwa bank tidak hanya mengejar keuntungan, tetapi juga menjunjung tinggi nilai syariah, menjauhi praktik riba, gharar, dan maysir, serta menjalankan pengawasan syariah secara konsisten.

Kepercayaan nasabah terbentuk ketika lembaga keuangan mampu menunjukkan komitmen dalam menerapkan nilai kejujuran, keadilan, dan transparansi sesuai dengan prinsip Islam. Tingginya tingkat kepercayaan akan mendorong nasabah untuk terus menggunakan produk dan layanan lembaga keuangan syariah.⁴⁵ Dalam konteks Aceh, kepercayaan nasabah memiliki dimensi yang lebih luas karena berkaitan langsung dengan penerapan Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah. Qanun ini mewajibkan seluruh lembaga keuangan untuk menjalankan operasionalnya berdasarkan prinsip syariah, sehingga kepercayaan masyarakat menjadi indikator keberhasilan implementasi regulasi tersebut.⁴⁶

Kepercayaan yaitu segala sesuatu yang timbul yang diakibatkan karena hubungan saling peduli lalu percaya. Menurut Morgan & Hunt (1994) kepercayaan adalah keyakinan bahwa pihak lain memiliki integritas, kejujuran, dan kemampuan untuk memenuhi janji dalam hubungan pertukaran di dalam kepercayaan. Menurut Othman & Owen dalam model Carter (2001) kepercayaan diukur melalui dimensi *assurance* yaitu (jaminan keandalan dan profesionalitas pegawai) serta *complain* yaitu (kepatuhan terhadap nilai Islam. Menurut Geffen

⁴⁴ Morgan, Robert M. dan Shelby D. Hunt, “*The Commitment–Trust Theory of Relationship Marketing*,” *Journal of Marketing*, Vol. 58, No. 3, 1994, hlm. 20–38.

⁴⁵ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, Edisi 15, Pearson Education, New Jersey, 2016, hlm. 150–152.

⁴⁶ Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2015), hlm. 23–26.

(2000) menyatakan bahwa kepercayaan terbentuk melalui pengalaman positif, reputasi lembaga.

Indikator kepercayaan nasabah dalam penelitian ini disusun berdasarkan konsep kepercayaan menurut Mayer, Davis, dan Schoorman (1995) yang menekankan aspek ability, integrity, dan benevolence, kemudian dioperasionalkan sesuai dengan ketentuan Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah. Di antaranya sebagai berikut:

Variabel → Dimensi → Indikator → Item Pertanyaan

1. Shariah Compliance, adalah kepercayaan masyarakat terhadap kesesuaian antara produk dan operasional dengan prinsip syariat Islam, dalam artian kepercayaan nasabah tentang implementasi qanun LKS. Dimensi ini mengukur kepercayaan nasabah yang meliputi:
 - 1) Kepercayaan terhadap penerapan sistem bagi hasil sesuai ketentuan Qanun LKS. (Dasar: Qanun Aceh No. 11 tahun 2018 pasal 14 ayat (1) huruf b mengatur dasar pembiayaan berbasis bagi hasil, serta pasal 14 ayat (5), mengatur bahwa pembiayaan yang disalurkan bank syariah mengutamakan akad berbasis bagi hasil dengan memperhatikan kemampuan dan kebutuhan nasabah)
 - 2) Kepercayaan terhadap penerapan akad dalam transaksi perbankan syariah (Dasar: Qanun Aceh No. 11 tahun 2018 pasal 13 mengatur segala penerapan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, serta pasal 14 mengatur segala peraturan pembiayaan berdasarkan akad syariah).
 - 3) Kepercayaan nasabah terhadap kesesuaian proses penghimpunan dan penyaluran dana oleh pihak bank dengan prinsip syariah. (Dasar: Qanun Aceh No. 11 tahun 2018 pasal 13 mengatur segala kegiatan usaha bank berdasarkan prinsip syariah).

Item di operasional variabel: Margin bagi hasil pembiayaan, produk dan akad sesuai prinsip syariah, larangan bunga, gharar, dan maisir dan operasional bank dalam menyesuaikan ketentuan Qanun LKS.

2. Kegiatan usaha bank syariah, adalah kepercayaan masyarakat terhadap aktivitas perbankan yang dijalankan berdasarkan prinsip syariah. Dimensi ini mengukur pemahaman nasabah yang meliputi:
 - 1) Kepercayaan nasabah terhadap pembiayaan yang disalurkan Bank Syari'ah mengutamakan akad berbasis bagi hasil dan memperhatikan kemampuan serta kebutuhan nasabah. (Dasar: Qanun Aceh No. 11 tahun 2018 pasal 14 ayat (5), mengatur bahwa pembiayaan yang disalurkan bank syariah mengutamakan akad berbasis bagi hasil dengan memperhatikan kemampuan dan kebutuhan nasabah)
 - 2) Kepercayaan nasabah terhadap penerapan akad bagi hasil oleh bank telah sesuai dengan ketentuan qanun. (Dasar: Qanun Aceh No. 11 tahun 2018 pasal 14 ayat (5), mengatur bahwa pembiayaan yang disalurkan bank syariah mengutamakan akad berbasis bagi hasil dengan memperhatikan kemampuan dan kebutuhan nasabah)
 - 3) Kepercayaan nasabah terhadap produk perbankan yang ditawarkan bank telah menggunakan akad syariah. (Dasar: Qanun Aceh No. 11 tahun 2018 pasal 13 mengatur segala kegiatan usaha bank berdasarkan prinsip syariah).
 - 4) Kepercayaan bahwa pembiayaan yang disalurkan bank telah mendukung dan sesuai dengan perkembangan usaha masyarakat. (Dasar: Qanun Aceh No. 11 tahun 2018 pasal 14 mengatur segala pembiayaan syariah).

- 5) Kepercayaan terhadap segala bentuk bagi hasil. (Dasar: Qanun Aceh No. 11 tahun 2018 pasal 14 ayat (5) mengatur bahwa pembiayaan yang disalurkan bank syariah mengatur segala bentuk akad berbasis bagi hasil).

Item di operasional variabel: Akad bagi hasil, Kesesuaian qanun, produk syariah, Bentuk usaha.

3. Penerapan Sistem Lembaga keuangan Syariah di Aceh adalah tingkat kepercayaan masyarakat Aceh terhadap penerapan sistem lembaga keuangan syariah di Aceh. Dimensi ini mengukur kepercayaan nasabah yang meliputi:

- 1) Kepercayaan terhadap bank yang beroperasi di Aceh telah menyesuaikan operasionalnya dengan sistem keuangan syariah. (Dasar: Qanun Aceh No. 11 tahun 2018 pasal 6 mengatur yang mewajibkan lembaga keuangan di Aceh beroperasi berdasarkan prinsip syariah)
- 2) Kepercayaan terhadap segala bentuk usaha bank yang telah mencerminkan penerapan sistem lembaga keuangan syariah. (Dasar: Qanun Aceh No. 11 tahun 2018 pasal 6 mengatur yang mewajibkan lembaga keuangan di Aceh beroperasi berdasarkan prinsip syariah serta pasal 13 mengatur segala kegiatan usaha bank berdasarkan prinsip syariah)

Aspek yang dirasakan nasabah terkait kepatuhan, kepercayaan, terhadap operasional dan kelembagaan melalui layanan yang di operasikan. Tujuan itu semua untuk mengukur tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank syariah.

Kepercayaan nasabah merupakan faktor strategis dalam menilai keberhasilan implementasi Qanun Lembaga Keuangan Syariah di Aceh. Apabila nasabah memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi, maka penerapan qanun akan lebih mudah diterima

dan dijalankan secara efektif. Sebaliknya, rendahnya kepercayaan dapat menjadi indikator lemahnya implementasi regulasi syariah. Oleh karena itu, kepercayaan nasabah menjadi penting untuk diketahui dalam penelitian ini untuk menganalisis terkait gambaran yang sebagai mana adanya.

2.4.3. Teori Kepuasan

Kepuasan secara umum diartikan sebagai suatu perasaan yang dihasilkan dari proses mengevaluasi apa yang diterima terhadap yang diharapkan, dari keputusan pembeli itu sendiri atau dari pemenuhan kebutuhan/keinginan.⁴⁷ Sedangkan menurut Kotler (2012) kepuasan adalah perasaan seseorang yang menyangkut kenyamanan serta kekecewaan sebagai akibat dari perbandingan antara kinerja (outcome) produk yang dipersepsikan dalam kaitannya dengan harapan. Jadi apakah pembeli puas setelah membeli adalah tergantung pada kinerja yang ditawarkan dalam hubungannya terpenuhi tidaknya harapan pembeli.⁴⁸ Menurut Tohari (2024) menyatakan bahwa kepuasan nasabah adalah pada tingkat produk dan layanan yang ditawarkan. Menurut Berry (1995) menyatakan bahwa kepercayaan adalah elemen paling penting dalam pemasaran rasional perbankan tidak hanya terkait dengan tabungan, pinjaman, dan investasi. Tetapi juga dengan transparansi, komitmen, layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah dan juga membangun menjamin hubungan jangka panjang dengan nasabah yang menguntungkan.

Dalam konteks perbankan syariah, kepuasan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan, tetapi juga oleh kepatuhan lembaga terhadap prinsip syariah dan keadilan

⁴⁷ Cathy Parker (2001), dan Mathews, “*Customer Satisfaction Contrasting Academic and Consumers’ Interpretations*,” *Marketing Intelligence and Planning* 19, No. 1, hlm. 38–44.

⁴⁸ Philip Kotler, dan Gary Armstrong, “*Dasar-Dasar Pemasaran*” (Jakarta: Prenhalindo, 2012), hlm. 54.

transaksi.⁴⁹ Dalam penerapan Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang (LKS) Lembaga Keuangan Syariah, kepuasan nasabah menjadi salah satu indikator keberhasilan implementasi qanun. Kepuasan muncul ketika nasabah merasakan adanya kepastian hukum, rasa aman, keadilan, serta transparansi dalam transaksi keuangan yang dilakukan pada lembaga keuangan syariah.⁵⁰

Indikator kepuasan nasabah dalam penelitian ini, disusun berdasarkan ketentuan Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 sebagai dasar normatif, serta didukung oleh konsep kepuasan nasabah Menurut Daryanto 2018 sebagai dasar konseptual. Penggabungan kedua pendekatan tersebut bertujuan agar indikator yang digunakan tidak hanya relevan secara akademik, tetapi juga kontekstual dengan implementasi sistem keuangan syariah di aceh. Untuk mengukur kepercayaan nasabah di dalam penelitian melalui tiga dimensi

Variabel → Dimensi → Indikator → Item Pertanyaan

Adapun dimensi kepercayaan adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan terhadap Produk perbankan dalam artian tingkat perasaan puas atau tidak puas yang dirasakan nasabah setelah menggunakan produk-produk yang ditawarkan secara langsung perbankan seperti, tabungan, pembiayaan. Namun yang menjadi indikator penelitian di dalam penelitian sebagai berikut:
 - 1) Kepuasan nasabah terhadap akad bagi hasil yang diterapkan bank tidak memberatkan nasabah. (Dasar: Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 Pasal 14 ayat (5), yang mengatur bahwa pembiayaan yang disalurkan

⁴⁹ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis*, Andi Offset, (Yogyakarta, 2013). hlm 10.

⁵⁰ Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015), hlm. 23–26.

Bank Syariah mengutamakan akad berbasis bagi hasil dengan memperhatikan kemampuan dan kebutuhan nasabah.)

- 2) Kepuasan nasabah terhadap pembiayaan yang disalurkan bank mendukung perkembangan usaha masyarakat. (Dasar: Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 Pasal 14 ayat (5), yang mengatur bahwa pembiayaan Bank Syariah mengutamakan akad berbasis bagi hasil dengan memperhatikan kemampuan dan kebutuhan nasabah)
- 3) Kepuasan nasabah terhadap bank memberikan pembiayaan UMKM. (Dasar: Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 Pasal 13 ayat (8), yang mengatur kegiatan usaha Bank Syariah dalam penyaluran pembiayaan berdasarkan prinsip syariah dan Pasal 14 ayat (5), yang mengatur bahwa pembiayaan Bank Syariah mengutamakan akad berbasis bagi hasil dengan memperhatikan kemampuan dan kebutuhan nasabah)
- 4) Kepuasan terhadap produk yang ditawarkan bank telah sesuai dengan kebutuhan nasabah. (Dasar: Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 Pasal 14 ayat (5), yang mengatur bahwa pembiayaan memperhatikan kemampuan dan kebutuhan nasabah)
- 5) Kepuasan terhadap produk perbankan yang ditawarkan bank menggunakan akad syariah. (Dasar : Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 Pasal 14 ayat (1), yang mengatur bahwa kegiatan usaha Bank Syariah dilaksanakan melalui berbagai produk akad sesuai prinsip syariah)
- 6) Kepuasan nasabah terhadap kemudahan akses pembiayaan dari bank syariah. (Dasar: Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 Pasal 3, yang mengatur tujuan Lembaga Keuangan Syariah dalam memberikan kemudahan layanan keuangan syariah kepada

masyarakat).

- 7) Kepuasan terhadap segala bentuk penghimpunan dana dalam bentuk simpanan dan investasi menggunakan akad yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah. (Dasar: Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 Pasal 13 ayat (7), yang mengatur kegiatan usaha Bank Syariah dalam menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan investasi berdasarkan prinsip syariah)
- 8) Kepuasan terhadap sistem bagi hasil dalam pembiayaan secara adil dan transparan. (Dasar: Qanun Aceh No. 11 tahun 2018 pasal 14 ayat (5) mengatur bahwa pembiayaan yang disalurkan bank syariah mengatur segala bentuk akad berbasis bagi hasil).

Item operasional diantaranya: Menilai produk bank margin, pembiayaan UMKM, akad syariah, kesesuaian kebutuhan.

2. Kepuasan terhadap layanan bank dalam artian tingkat perasaan puas atau tidak yang dirasakan nasabah setelah menerima pelayanan dari pihak bank. Seperti, keramahan dengan sikap pegawai, kecepatan dalam melayani, kejelasan informasi, kenyamanan di saat bertransaksi. Namun yang menjadi indikator penelitian di dalam penelitian sebagai berikut:

- 1) Kepuasan nasabah terhadap layanan bank memberikan kenyamanan bagi nasabah. (Dasar: Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 Pasal 13 ayat (7), yang mengatur kegiatan usaha Bank Syariah dalam menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan investasi berdasarkan prinsip syariah)
- 2) Kepuasan nasabah terhadap layanan bank mencerminkan sistem perbankan syariah. (Dasar: Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 Pasal 13 ayat (7),

yang menegaskan bahwa seluruh kegiatan penghimpunan dana harus berdasarkan prinsip syariah, sehingga kualitas layanan yang diberikan merupakan cerminan dari penerapan sistem perbankan syariah.)

- 3) Kepercayaan nasabah terhadap pegawai bank memberikan penjelasan yang jelas mengenai produk dan akad. (Dasar: Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 Pasal 13 ayat (7), yang mengharuskan pengelolaan dana masyarakat dilakukan secara syariah dan transparan, sehingga informasi mengenai produk dan akad harus dijelaskan secara jelas kepada nasabah)
- 4) Kepercayaan terhadap proses transaksi di bank dilakukan dengan mudah tidak mempersulit nasabah. (Dasar: Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 Pasal 13 ayat (7), yang mengatur penghimpunan dana masyarakat sesuai prinsip syariah, sehingga proses transaksi harus dibuat mudah, cepat, dan tidak menyulitkan nasabah)
- 5) Kepuasan nasabah terhadap petugas bank membantu nasabah memahami produk dan layanan keuangan. (Dasar: Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 Pasal 13 ayat (7), yang menuntut pengelolaan dana secara syariah dan transparan, sehingga petugas bank berkewajiban membantu nasabah memahami produk dan layanan keuangan.)

Item operasional diantaranya: menilai layanan kenyamanan, sistem syariah, penjelasan pegawai, kemudahan transaksi, bantuan petugas

3. Kepuasan terhadap penerapan prinsip Syariah dalam artian tingkat perasaan puas atau tidak yang dirasakan nasabah hasil dari penerapan nilai dan aturan syariah dalam operasional bank syariah. Seperti, penerapan

larangan riba, penggunaan bagi hasil, kejelasan akad, keadilan, kepatuhan bank terhadap aturan syariah. Namun yang menjadi indikator penelitian di dalam penelitian sebagai berikut:

- 1) Kepercayaan nasabah terhadap transaksi yang dilakukan bank telah sesuai dengan prinsip syariah. (Dasar: Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 Pasal 3, yang mengatur tujuan penyelenggaraan Lembaga Keuangan Syariah dalam memberikan layanan keuangan syariah kepada masyarakat, sehingga operasional bank harus sesuai sistem syariah di Aceh.)
- 2) Kepercayaan nasabah terhadap kesesuaian transaksi akad bank dengan prinsip syariah. (Dasar: Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 Pasal 14 ayat (2), yang menegaskan bahwa setiap akad dalam kegiatan LKS harus sesuai dengan prinsip syariah, sehingga memberikan kepastian dan rasa aman bagi nasabah)

Item operasional diantaranya: menilai kesesuaian transaksi dan rasa puas karena akad sudah sesuai syariah.

4. Kepuasan terhadap penerapan sistem LKS dalam artian tingkat perasaan puas atau tidak yang dirasakan nasabah terhadap cara atau sistem operasional lembaga keuangan syariah dalam menjalankan kegiatan perbankan sesuai dengan prinsip syariah. Namun yang menjadi indikator penelitian di dalam penelitian sebagai berikut:

- 1) Kepuasan nasabah terhadap operasional bank telah menyesuaikan dengan sistem keuangan syariah di Aceh. (Dasar: Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 Pasal 3, yang mengatur tujuan penyelenggaraan Lembaga Keuangan Syariah dalam memberikan layanan keuangan syariah kepada masyarakat, sehingga operasional bank harus sesuai sistem syariah di Aceh)

- 2) Kepuasan nasabah terhadap kegiatan usaha bank telah mengikuti ketentuan qanun LKS. (Dasar: Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 Pasal 4, yang mengatur kewajiban LKS dalam menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah dan ketentuan qanun yang berlaku di Aceh)
- 3) Kepuasan nasabah terhadap sistem transaksi bank mencerminkan sistem perbankan syariah. (Dasar: Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 Pasal 14 ayat (1), yang menegaskan bahwa seluruh transaksi dalam LKS harus sesuai prinsip syariah, sehingga sistem transaksi mencerminkan nilai-nilai perbankan syariah)
- 4) Kepuasan nasabah terhadap bank telah menerapkan seluruh kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana sesuai prinsip syariah. (Dasar: Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 Pasal 13 ayat (7), yang mengatur penghimpunan dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan investasi berdasarkan prinsip syariah, serta penyaluran dana yang harus sesuai ketentuan syariah)
- 5) Kepuasan terhadap penerapan sistem keuangan syariah di bank, memberikan rasa aman dan kepercayaan bagi nasabah. (Dasar: Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 Pasal 3, yang menegaskan tujuan LKS untuk memberikan layanan keuangan syariah kepada masyarakat sehingga menciptakan rasa aman, nyaman, dan kepuasan tersendiri bagi nasabah.)

Item operasional diantaranya: menilai operasional bank, kegiatan usaha sesuai Qanun, sistem transaksi, penghimpunan/penyaluran dana, rasa aman. Tujuannya untuk mengetahui sejauhmana tingkat kepuasan nasabah terhadap penerapan sistem LKS di Aceh

Dengan demikian, kepuasan atau ketidakpuasan nasabah merupakan perbedaan antara harapan (*expectations*) dan kinerja yang dirasakan (*Perceived performance*), yaitu penilaian antara harapan pembelian dari produk atau jasa yang bersangkutan. Jika kinerja sesuai dengan yang diharapkan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi yang diharapkan maka pelanggan akan sangat puas.⁵¹ Dengan kata lain apabila nasabah puas terhadap pembelian jasa bank maka nasabah tersebut akan loyal kepada bank, mengulang kembali pembelian produknya, membeli lagi produk lain dalam bank yang sama, memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut. Maka kedalaman dari perasaan ini merupakan hasil dari tingkat seberapa jauh persepsi dapat sesuai dengan apa yang mereka harapkan (Daryanto 2014).

Adapun untuk mengukur kepuasan nasabah dalam penelitian ini, indikator disusun berdasarkan ketentuan Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 sebagai dasar normatif, serta didukung oleh konsep kepuasan nasabah menurut Daryanto sebagai dasar konseptual. Penggabungan kedua pendekatan tersebut bertujuan agar indikator yang digunakan tidak hanya relevan secara akademik, tetapi juga kontekstual dengan implementasi sistem keuangan syariah di Aceh.

Dengan demikian, kepuasan atau ketidakpuasan nasabah merupakan hasil dari perbandingan antara harapan (*expectations*) dan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*), sehingga apabila kinerja sesuai atau melebihi harapan, maka nasabah akan merasa puas.

⁵¹ Rifqi Saputra (2020), “*Analisis Kepuasan Terhadap Pelayanan Bank Aceh Di Kabupaten Pidie Jaya*”, Tesis (Program Pascasarjana UIN Ar-Raniry, Banda Aceh, 2017), hlm. 18

2.5. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir deskriptif merupakan uraian yang menjelaskan alur pemikiran penelitian secara sistematis, guna untuk menggambarkan fenomena yang diteliti tanpa menguji hubungan sebab-akibat antarvariabel.⁵²

Kerangka berpikir dalam penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran mengenai alur pemikiran penelitian berdasarkan tujuan penelitian. Mengingat penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, kerangka berpikir tidak menjelaskan sebab-akibat antarvariabel, melainkan dalam penelitian ini untuk menggambarkan fokus penelitian dalam menganalisis implementasi qanun Aceh No 11 Tahun 2018 tentang lembaga keuangan syariah melalui prespektif nasabah bank syariah sebagai pengguna jasa lembaga keuangan syariah.

Implementasi qanun Aceh No. 11 Tahun 2018 merupakan kebijakan yang mengatur segala penyelenggaraan lembaga keuangan berdasarkan prinsip-prinsip syariah di Aceh. Keberhasilan terhadap kebijakan dan regulasi dalam qanun ini tidak hanya dilihat dari kepatuhan lembaga keuangan terhadap ketentuan qanun, tetapi juga dari bagaimana masyarakat memahami kebijakan tersebut, lahirnya kepercayaan terhadap lembaga keuangan syariah, serta merasa puas terhadap layanan yang diberikan bahkan lebih baik dari perasaan yang dirasakan.

Dampak keberhasilan kebijakan qanun bukan hanya soal aturan yang tertulis, tetapi juga bagaimana penerapan tersebut membawa nilai-nilai yang dirasakan bagi masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari segi pemahaman. Pemahaman masyarakat sangat membawa dampak bagi keberhasilan kebijakan ini. Dari pemahaman ini masyarakat dapat menerima dan menilai kebijakan tersebut. Namun apabila masyarakat (nasabah) tidak

⁵² Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D" (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 95

memahami, tujuan, prinsip, produk maka sulit mengatakan bagaimana mereka menyingkapi soal implementasi qanun LKS. Selain itu, kepercayaan nasabah menggambarkan keyakinan masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah dalam menjalankan operasional sesuai dengan prinsip syariah, kepercayaan ini akan lahir bagi masyarakat ketika adanya rasa percaya kepada bank, maka kemudian menunjukkan bahwa mereka menerima keberadaan dan penerapan qanun LKS dalam praktik.

Sedangkan kepuasan mencerminkan penilaian nasabah terhadap produk dan layanan yang diterima dari bank. Jadi kepuasan ini menunjukkan sejauh mana harapan masyarakat terhadap penerapan sistem keuangan syariah terpenuhi, baik dari sisi pelayanan, produk, maupun kepatuhan terhadap prinsip syariah. kepuasan ini menggambarkan pengalaman nasabah setelah menggunakan layanan bank syariah apakah merasakan senang atau buruk.

Selain itu penelitian ini juga mengkaji kesesuaian qanun Aceh No 11 Tahun 2018 tentang lembaga keuangan syariah dengan ketentuan yang telah ditetapkan qanun, khususnya terkait penerapan margin dan prinsip-prinsip syariah. Kajian ini dilakukan untuk melihat sejauh mana praktik perbankan syariah di Aceh telah sesuai dengan standar dan ketentuan yang ditetapkan dalam qanun LKS.

Secara garis besar ketiga aspek tersebut digunakan untuk mendeskripsikan apakah implementasi qanun LKS mampu meningkatkan pemahaman masyarakat (nasabah), mampu membangun kepercayaan masyarakat (nasabah), serta menciptakan kepuasan terhadap layanan lembaga keuangan. Agar lebih komprehensif penelitian ini juga mengkaji kesesuaian terkait penerapan margin pembiayaan dan prinsip-prinsip syariah. Dengan demikian, kerangka berpikir ini memberikan gambaran mengenai implementasi qanun LKS dari perspektif

masyarakat (nasabah) sekaligus menilai kesesuaiannya dengan standar yang telah ditetapkan qanun.



BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Metode penelitian ini merupakan penelitian **kuantitatif** dengan pendekatan deskriptif (*field research*) yang bertujuan untuk mencari tau secara mendalam terkait “**Analisis Tingkat Pemahaman, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Terhadap Implementasi Qanun Lembaga Keuangan Syariah**” Penelitian ini, dimaksudkan untuk menggambarkan situasi-situasi yang terjadi di masyarakat sebagai nasabah bank syariah terkait Implementasi qanun LKS di Kota Banda Aceh. Oleh karena itu yang dipilih sebagai responden adalah masyarakat yang menjadi nasabah bank syariah. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas terkait pemahaman, kepercayaan, dan kepuasan masyarakat sebagai nasabah bank syariah terhadap implementasi qanun LKS di Kota Banda Aceh berdasarkan fakta-fakta yang terlihat sebagaimana adanya. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan memberikan gambaran mengenai kesesuaian implementasi qanun Aceh No. 11 Tahun 2018 tentang lembaga keuangan syariah dengan standar yang telah ditetapkan dalam qanun, khususnya terkait penerapan margin dan prinsip syariah.

Adapun penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian menyajikan data berupa angka-angka sebagai hasil penelitian sedangkan metode deskriptif adalah suatu metode dalam penelitian yang digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fenomena yang ada. Jadi Penelitian kuantitatif deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan variabel apa adanya didukung dengan data-data berupa angka yang dihasilkan dari keadaanya

yang sebenarnya yang ada di lapangan.⁵³ Penelitian ini berusaha untuk meringkaskan berbagai gambaran kondisi, situasi, dan berbagai variabel yang timbul dalam masyarakat

Pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik. Menurut KBBI, kuantitatif berarti berdasarkan jumlah atau banyaknya. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang mengumpulkan data dalam jumlah besar, bisa puluhan, ratusan, atau bahkan ribuan data. Hal ini karena penelitian kuantitatif biasanya melibatkan populasi responden yang sangat luas⁵⁴. Menurut Ibrahim penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian menggunakan data kuantitatif, yakni data yang berupa angka atau data yang dapat dikonversi menjadi angka.

Jenis penelitian ini, dipilih karena sesuai dengan yang dikaji secara akademik, khususnya pada konteks **“Analisis Tingkat Pemahaman, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Terhadap Implementasi Qanun Lembaga Keuangan Syariah”**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan pemahaman, kepercayaan, dan kepuasan nasabah terhadap implementasi qanun lembaga keuangan syariah di Aceh berdasarkan data yang ada di lapangan. Jenis sumber data yang digunakan di dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data, diantaranya:

Data primer adalah sumber data yang di dapatkan secara langsung. Sumber data primer di dalam penelitian ini, di peroleh secara langsung dari pihak yang menjadi subjek penelitian yaitu nasabah, dengan menggunakan kuensioner. Kuensioner adalah metode pengumpulan data dengan menggunakan seperangkat pertanyaan tertulis, dan tidak tertulis kepada responden untuk

⁵³ Agus triyono, *Metode Penelitian Komunikasi Kuantitatif*, (Yogyakarta: Cv Bintang Semesta Media 2024), hlm. 37-38

⁵⁴ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), “Kuantitatif,” <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kuantitatif>, di akses Pada 4 November 2024

dijawab. Jenis kuensioner yang disediakan alternative jawaban yang dapat dipilih oleh responden, berupa pertanyaan, terkait pemahaman, kepercayaan, kepuasan. Data primer merupakan data asli di dalam sebuah penelitian dimana untuk mendapatkan data tersebut peneliti harus mengumpulkan secara langsung. Dalam penelitian ini, sumber data primer yang digunakan dari hasil pengisian kuensioner melalui *google form* oleh pihak nasabah.

Data sekunder adalah data yang tidak diberikan secara langsung kepada pengumpul data, biasanya dalam bentuk file, dokumen atau melalui orang lain.⁵⁵ Sumber data sekunder di dalam penelitian ini yang diperoleh dari dokumen, laporan, buku, artikel, jurnal dan sumber lainnya. Seperti, OJK, BI, literatur, dan publikasi ilmiah, yang mempunyai hubungan langsung dengan permasalahan yang tengah dibahas. Sebagai bahan memperkuat kajian teoretis dan memberikan landasan ilmiah terhadap temuan-temuan yang diperoleh dari lapangan.

Fokus penelitian ini adalah menganalisis sejauh mana masyarakat memahami, mempercayai dan merasa puas terhadap lembaga keuangan syariah dengan adanya implementasi qanun LKS. Data penelitian dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang disusun berdasarkan indikator tiap variabel, kemudian jawaban responden diukur menggunakan skala Likert agar hasilnya lebih terukur, objektif, dan mudah dianalisis.

3.2. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari suatu objek penelitian. Populasi bisa juga di definisikan sebagai sekumpulan data yang mengidentifikasi suatu fenomena.⁵⁶ Populasi digunakan ketika

⁵⁵ Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R &D*", (Bandung: Alfabeta, 2015). hlm. 173.

⁵⁶ Singgih Santoso, "*Panduan Lengkap Menguasai Statistik dengan SPSS 17*" (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2009), hlm. 5

hendak meneliti keseluruhan dari objek yang ada dalam wilayah penelitian. Populasi di dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menjadi nasabah lembaga keuangan bank syariah yang berdomisili di Kota Banda Aceh, baik nasabah Bank Aceh Syariah, BSI, Bank Muamalat, BPRS, maupun lembaga keuangan syariah lainnya. Adapun yang dipilih sebagai responden dan dianggap dapat mewakili karakteristik populasi penelitian masyarakat sebagai nasabah yang berdomisili di Kota Banda Aceh. Jumlah populasi nasabah bank syariah di Kota Banda Aceh secara pasti tidak diketahui karena data nasabah perwilayah kota tidak dipublikasikan secara terbuka oleh masing-masing pihak lembaga keuangan bank secara spesifik, khususnya pada tingkat wilayah seperti Aceh, tidak terbuka untuk publik. Informasi tersebut merupakan data internal milik Lembaga Bank Syariah Indonesia yang tidak dipublikasikan secara rinci. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan data yang tersedia secara umum sebagai referensi, serta menyesuaikan pendekatan dengan disesuaikan dengan keterbatasan ketersediaan data.

2. Sampel

Sampel adalah sebahagian dari populasi yang digunakan dengan cara-cara tertentu untuk dapat diukur atau diamati karakteristiknya.⁵⁷ Sampel menurut Sugiyono (2016:129) adalah sebagian dari populasi dengan sifat atau karakteristik yang relatif sama dan dianggap bisa mewakili keseluruhan dari populasi. Sampel harus benar-benar mencerminkan atau mewakili keadaan populasi, artinya kesimpulan hasil penelitian yang diangkat dari sampel harus merupakan kesimpulan atas populasi.

⁵⁷ Sialen, “*Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*” (Bandung: In Media, 2018), hlm. 68

Dalam penelitian ini, menggunakan teknik purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu, yang ditetapkan peneliti agar responden yang dipilih sesuai dengan tujuan penelitian.⁵⁸ Maka di dalam penelitian ini dimana responden dipilih berdasarkan kriteria. Kriteria harus nasabah yang telah menggunakan layanan lembaga keuangan syariah minimal selama 3 bulan. Teknik ini dipilih karena populasi nasabah bank Syariah di Kota Banda Aceh sangat luas dan tidak diketahui jumlah pastinya, sehingga pemilihan sampel berdasarkan kriteria membantu mendapatkan responden yang relevan dan berpengalaman

Adapun responden yang menjadi sampel berasal dari berbagai latar belakang seperti masyarakat, polisi, Pegawai negeri sipil (PNS) dan mahasiswa. Meskipun memiliki perbedaan profesi seluruh responden merupakan bagian dari nasabah sehingga tetap sesuai dengan kriteria penelitian. Varian ini digunakan untuk memberikan gambaran yang lebih representatif terhadap karakteristik nasabah. Namun perlu ditegaskan bahwa sampel ini tetap difokuskan pada individu yang memiliki keterkaitan langsung dengan lembaga keuangan syariah. Serta individu yang pernah menggunakan atau memiliki kepentingan terhadap layanan lembaga keuangan syariah secara langsung, sehingga dianggap memiliki pemahaman, kepercayaan, dan pengalaman yang relevan dengan penelitian ini.

Ukuran sampel pada penelitian ini ditentukan menggunakan lemeshow. Lemeshow digunakan untuk menentukan jumlah sampel dengan total populasi yang tidak diketahui secara pasti. Karena mengingat populasi di dalam penelitian ini terbilang relatif sangat besar, dan juga mengingat

⁵⁸ Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*" (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 133.

jumlah populasi tidak diketahui secara pasti maka dalam penelitian ini menggunakan lemeshow. Metode ini dikembangkan oleh (Lemeshow et al,1990) yaitu untuk menentukan ukuran sampel yang memadai, dan juga digunakan ketika informasi tentang populasi terbatas, metode ini dirancang untuk menentukan ukuran sampel dalam konteks dimana populasi yang tepat akan tetapi tidak diketahui atau tidak dapat diakses secara langsung. Alasannya penelitian ini menggunakan lemeshow karena populasi yang dituju terlalu besar, tidak dipublikasi dan juga jumlah populasi yang dapat berubah-ubah. Adapun rumus lemeshow yang digunakan untuk menghitung sampel dengan total populasi yang tidak diketahui di dalam penelitian sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2 \times P (1 - P)}{d^2}$$

Keterangan:

- n = Jumlah sampel minimal
 z = Tingkat Kepercayaan 95% = 1,960
 P = Maksimal Estimasi = 0,5
 d = Alpha (0,05) atau *sampling error* = 5%

Maka penentuan jumlah sampel lemeshow, di dalam penelitian ini sebagai berikut:

Perhitungan:

$$n = \frac{\frac{z^2 \times P (1 - P)}{d^2}}{0,02^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \times (0,5) (1 - 0,5)}{0,02^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \times (0,25)}{0,0025}$$

$$n = 384,16$$

Diketahui:

Berdasarkan hasil perhitungan menurut Lemeshow diperoleh jumlah sampel minimunya 384,16 atau dibulatkan 384 responden. Perhitungan menggunakan rumus Lemeshow dengan tingkat kepercayaan 95% ($Z = 1,96$), proporsi sebesar 0,5, dan tingkat kesalahan 5% ($d = 0,05$), diperoleh jumlah sampel minimum sebesar 384,16 atau dibulatkan menjadi 384 responden. Menurut Lemeshow et al (1990) jumlah sampel yang diperoleh melalui perhitungan tersebut merupakan ukuran sampel minimum (minimum required sample size) sebesar 384 agar penelitian memiliki tingkat ketelitian yang memadai dan juga ukuran sampel yang diperlukan dalam penelitian. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan 410 yaitu melebihi jumlah sampel minimum yang telah diperoleh. Adapun Menurut Sugiyono (2019), jumlah sampel yang digunakan di dalam penelitian dapat melebihi jumlah sampel minimum yang telah ditentukan jika peneliti memiliki kemampuan untuk memperoleh data yang lebih banyak sehingga hasil penelitian lebih baik. Maka dari itu jumlah sampel di dalam penelitian di tetapkan menjadi 410 responden.

Adapun alasan penambahan sampel di dalam penelitian untuk meningkatkan representativitas data serta untuk mengantisipasi kemungkinan adanya kuesioner yang tidak lengkap, tidak valid, sehingga tidak dapat di gunakan di dalam proses analisis. Dengan demikian jumlah sampel yang digunakan di dalam penelitian sebanyak 410 responden yang memenuhi kriteria penelitian.

3.3. Instrumen penelitian

Instrumen merupakan istilah umum yang digunakan peneliti untuk menyebut alat ukur dalam penelitian. Instrumen memegang peranan penting dalam suatu penelitian. Instrumen dalam penelitian ini adalah alat atau fasilitas yang digunakan untuk mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan

hasilnya lebih baik.⁵⁹ Penelitian ini menggunakan metode analisis data kuantitatif deskriptif, yaitu untuk mengetahui mengenai gambaran secara langsung terkait pemahaman, kepercayaan, kepuasan terhadap implementasi qanun lembaga keuangan syariah.

Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan dikembangkan dari instrumen penelitian sebelumnya dengan menyesuaikannya pada konteks, variabel, dan subjek penelitian. Instrumen ini dirancang untuk mengukur tiga aspek utama, yaitu Pemahaman, kepercayaan dan kepuasan. Untuk menjamin kesesuaian dan kelayakan instrumen, peneliti melakukan proses validasi isi dengan melibatkan para ahli, baik dari segi indikator, relevansi konsep, maupun kejelasan bahasa. Setelah memperoleh masukan dan persetujuan, instrumen ini ditetapkan sebagai alat pengumpulan data penelitian.

Kuesioner yang disusun terdiri dari tiga bagian utama: pertanyaan mengenai pemahaman nasabah (Bagian A), pertanyaan mengenai kepercayaan nasabah. (Bagian B), dan pertanyaan mengenai kepuasan nasabah terhadap lembaga keuangan syariah (Bagian C). Alat ukur utama yang digunakan di dalam penelitian ini yaitu kuensioner dengan menggunakan skala likert yang dilakukan untuk pengukuran, kemudian di analisis menggunakan statistik deskriptif, seperti nilai rata-rata mean dan presentase, dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat dan juga bertujuan untuk melihat gambaran dan hasil pengukuran dari pemahaman, kepercayaan dan kepuasan nasabah.

Variabel penelitian ini terdiri atas 3 variabel: peamahaman, kepercayaan, dan kepuasan nasabah. Masing-masing variabel dioperasionalkan ke dalam beberapa dimensi dan indikator mengacu pada ketentuan qanun lembaga keuangan

⁵⁹ Suharsimi Arikunto, "*Prosedur Penelitian*", (Jakarta: Rineka Cipta 2011), hlm. 124

syariah (LKS). Operasioanal variabel ini menjadi dasar dalam penyusunan instrumen penelitian yang akan diukur menggunakan skala likert. Adapun Variabel penelitian yang akan dianalisis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1.
Operasional Variabel Penelitian

No.	Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator
1.	Pemahaman nasabah terhadap indikator Qanun LKS	Pemahaman dan pengetahuan nasabah terhadap Qanun LKS.	Shariah compliance (kepatuhan Syariah)	1. Qanun LKS mengatur tentang margin bagi hasil pembiayaan antara bank dan nasabah (tidak setuju, kurang setuju, netral, setuju dan sangat setuju). 2. Produk dan akad dalam transaksi antara bank dan nasabah harus sesuai dengan prinsip syariaah (tidak setuju, kurang setuju, netral, setuju dan sangat setuju) 3. Bank Syariah tidak boleh menerapkan sistem bunga,

				gharar, dan maisir dalam segala transaksi keuangan (tidak setuju, kurang setuju, netral, setuju dan sangat setuju) 4. Operasional bank anantara produk dan layanan di Aceh wajib menyesuaikan dengan ketentuan qanun LKS (tidak setuju, kurang setuju, netral, setuju dan sangat setuju)
			Knowledge of Islamic Financial Products (pengetahuan Produk LKS)	1. Qanun LKS mengatur bahwa di dalam bank syariah menyediakan produk simpanan berbasis prinsip syariah seperti: tabungan atau deposito. (tidak setuju, kurang setuju, netral, setuju dan

				sangat setuju) 2. Qanun LKS menetapkan bahwa bahwa bank syariah harus menyediakan produk pembiayaan seperti murabahah untuk pembelian barang atau kebutuhan nasabah. (tidak setuju, kurang setuju, netral, setuju dan sangat setuju) 3. Bank syariah harus menyediakan pembiayaan berbasis bagi hasil seperti mudharabah dan musyarakah ke pada nasabah. (tidak setuju, kurang setuju, netral, setuju dan sangat setuju)
			Implementa tion of Islamic	1. Bank syariah harus menyesuaikan seluruh

			Financial System (Implementasi sistem keuangan syariah di Aceh)	produk dan layanan perbankan dengan prinsip syariah sebagaimana yang di dalam isi qanun. (tidak setuju, kurang setuju, netral, setuju dan sangat setuju). 2. Bank syariah secara keseluruhan harus konsisten dalam menerapkan akad syariah dalam setiap transaksi dengan nasabah. (tidak setuju, kurang setuju, netral, setuju dan sangat setuju). 3. Operasional bank syariah harus sesuai dengan praktik bank dengan qanun. (tidak setuju, kurang setuju, netral, setuju dan sangat setuju).
--	--	--	--	---

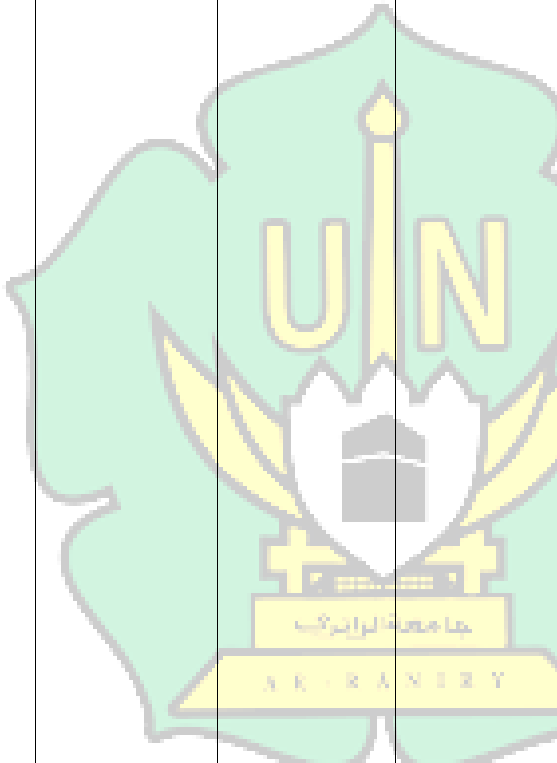
2.	Kepercayaan nasabah terhadap implementasi qanun lks oleh lembaga keuangan	Kepercayaan nasabah tentang implementasi Qanun LKS oleh bank	Shariah compliance Kegiatan usaha bank	1. Penerapan margin bagi hasil pada bank sudah sesuai dengan qanun. (tidak setuju, kurang setuju, netral, setuju dan sangat setuju). 2. Penerapan akad dalam transaksi perbankan sudah sesuai dengan prinsip Syariah. (tidak setuju, kurang setuju, netral, setuju dan sangat setuju). 3. Dalam menghimpun dan menyalurkan dana dari nasabah yang dilakukan oleh bank sudah sesuai dengan prinsip Syari'ah (tidak setuju, kurang setuju, netral, setuju dan sangat setuju). 1. Pembiayaan yang
----	---	--	--	--

			syariah	disalurkan Bank Syari'ah harus mengutamakan Akad berbasis bagi hasil dan memperhatikan kemampuan dan kebutuhan nasabah. (tidak setuju, kurang setuju, netral, setuju dan sangat setuju). 2. Segala penerapan akad bagi hasil yang dilakukan oleh bank apakah sudah sesuai dengan qanun. (tidak setuju, kurang setuju, netral, setuju dan sangat setuju). 3. Produk perbankan yang ditawarkan bank sudah menggunakan akad syariah (tidak setuju, kurang setuju, netral, setuju dan sangat setuju).
--	--	--	---------	---

				4. Pembiayaan yang disalurkan bank syariah sudah sesuai dan mendukung dan memenuhi perkembangan usaha masyarakat. (tidak setuju, kurang setuju, netral, setuju dan sangat setuju). 5. Segala bentuk penyaluran pembiayaan yang dilakuakn bank berbasis bagi hasil, jual beli, sewa beli, jasa, dan pinjaman kebaikan kepada usaha mikro, kecil dan menengah sudah dengan keuangan syariah (tidak setuju, kurang setuju, netral, setuju dan sangat setuju). 6. Penerpan layanan keuangan
--	--	--	--	--

				bank sudah mencerminkan sistem perbankan syariah. (tidak setuju, kurang setuju, netral, setuju dan sangat setuju).
			Penerapan Sistem Lembaga keuangan Syariah di Aceh	1. Penerapan bank yang beroperasi di Aceh apakah sudah menyesuaikan dengan operasional dengan menggunakan sistem keuangan syariah. (tidak setuju, kurang setuju, netral, setuju dan sangat setuju). 2. Segala bentuk usaha bank sudah mencerminkan penerapan sistem lembaga keuangan syariah di Aceh. (tidak setuju, kurang setuju, netral, setuju dan

				sangat setuju).
3.	Kepuasan nasabah terhadap implementasi qanun LKS oleh LK	Kepuasan nasabah terhadap bank	Kepuasan terhadap produk perbankan	1. Margin bagi hasil yang diterapkan bank tidak memberatkan nasabah (tidak setuju, kurang setuju, netral, setuju dan sangat setuju). 2. Pembiayaan yang disalurkan bank mendukung perkembangan usaha masyarakat (tidak setuju, kurang setuju, netral, setuju dan sangat setuju). 3. Bank memberikan pembiayaan kepada usaha mikro, kecil, dan menengah (tidak setuju, kurang setuju, netral, setuju dan sangat setuju). 4. Produk yang ditawarkan bank sesuai dengan



				kebutuhan nasabah (tidak setuju, kurang setuju, netral, setuju dan sangat setuju). 5. Produk perbankan yang ditawarkan bank menggunakan akad syariah. (tidak setuju, kurang setuju, netral, setuju dan sangat setuju). 6. Nasabah merasa puas dengan kemudahan akses pembiayaan dari bank syariah (tidak setuju, kurang setuju, netral, setuju dan sangat setuju). Segala bentuk penghimpun dana dalam bentuk simpanan dan investasi dengan Akad yang tidak bertentangan
--	--	--	--	--

				dengan Prinsip Syari'ah (tidak setuju, kurang setuju, netral, setuju dan sangat setuju). 8. Sistem bagi hasil dalam pembiayaan dilakukan secara adil dan transparan (tidak setuju, kurang setuju, netral, setuju dan sangat setuju).
			Kepuasan terhadap layanan bank	1. Layanan yang diberikan bank memberikan kenyamanan bagi nasabah. (tidak setuju, kurang setuju, netral, setuju dan sangat setuju). 2. Layanan bank mencerminkan sistem perbankan syariah (tidak setuju, kurang setuju, netral, setuju dan sangat setuju). 3. Pegawai bank

			memberikan penjelasan yang jelas mengenai produk dan akad syariah (tidak setuju, kurang setuju, netral, setuju dan sangat setuju). 4. proses transaksi di bank dilakukan dengan mudah dan tidak mempersulit nasabah (tidak setuju, kurang setuju, netral, setuju dan sangat setuju). 5. petugas bank membantu nasabah memahami produk dan layanan keuangan syariah (tidak setuju, kurang setuju, netral, setuju dan sangat setuju).
		Kepuasan terhadap penerapan prinsip	1. Transaksi yang dilakukan bank telah

			syariah	sesuai dengan prinsip syariah (tidak setuju, kurang setuju, netral, setuju dan sangat setuju). 2. Nasabah merasa puas karena transaksi akad bank telah sesuai dengan prinsip syariah (tidak setuju, kurang setuju, netral, setuju dan sangat setuju).
			Kepuasan terhadap penerapan sistem LKS	1. Operasioanal bank telah menyesuaikan dengan sistem keuangan syariah di Aceh (tidak setuju, kurang setuju, netral, setuju dan sangat setuju). 2. Kegiatan usaha bank telah mengikuti ketentuan qanun LKS (tidak setuju, kurang setuju, netral, setuju dan

				sangat setuju). 3. Sistem transaksi bank mencerminkan sistem perbankan syariah. (tidak setuju, kurang setuju, netral, setuju dan sangat setuju). 4. Bank telah menerapkan seluruh kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana sesuai prinsip syariah. (tidak setuju, kurang setuju, netral, setuju dan sangat setuju). 5. Penerapan sistem keuangan syariah di bank memberikan rasa aman dan kepercayaan bagi nasabah (tidak setuju, kurang setuju, netral, setuju dan
--	--	--	--	--

				sangat setuju).
--	--	--	--	-----------------

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu langkah yang harus dilakukan guna mendapatkan data serta keterangan-keterangan yang akan membantu untuk mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan permasalahan dalam sebuah penelitian (2023). Pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai sumber dan berbagai cara, pengumpulan data di dalam penelitian ini menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Prosedur teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian maka prosedur pengumpulan data karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data⁶⁰ Menurut Syafrida Hafni Sahir Pengumpulan data Instrumen merupakan alat untuk memperoleh data di lapangan.⁶¹

Teknik pengumpulan data adalah tahap yang sangat penting dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data yang relevan untuk menjawab pertanyaan penelitian serta untuk menguji hipotesis. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan menggunakan teknik menyebarkan kuesioner (angket) melalui *google form*. Setelah data dari responden terkumpul melalui kuesioner, data tersebut kemudian diolah menggunakan bantuan program SPSS (Statistical Package for Social Science). Adapun beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan di dalam penelitian ini adalah:

⁶⁰ Elfrianto, Metodologi Penelitian Pendidikan..., hlm. 91.

1. Observasi Partisipatif

Observasi adalah “memperhatikan sesuatu dengan pengamatan langsung meliputi kegiatan pemusatan perhatian suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra yaitu melalui penglihatan, penciuman, pendegaran, peraba, pengecap”.⁶² Penelitian Mixed-method (kualitatif +observasi) yang menjadikan sebagai pendukung untuk penelitian. Penelitian ini turut terlibat secara langsung dalam mengamati aktivitas. Jenis observasi peneliti gunakan adalah jenis observasi terstruktur, Mengamati bagaimana **“Analisis Tingkat Pemahaman, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Terhadap Implementasi Qanun Lembaga Keuangan Syariah”**. frontliner menjelaskan produk syariah (klaritas, kesesuaian syariah, cara komunikasi). Mengecek ketersediaan & kualitas materi sosialisasi (brosur, poster, papan info, acara edukasi), mengamati respons masyarakat: tertarik, bertanya, bingung, menolak, atau menerima dan menilai apakah praktik di lapangan konsisten dengan ketentuan Qanun (indikator penerapan).

Penelitian ini akan mengamati langsung ke lokasi penelitian terkait yang terjadi, untuk memperoleh fakta, dan cari sumber terkait yang terjadi. Observasi dalam penelitian ini terdiri dari mahasiswa dan masyarakat yang memiliki keterkaitan langsung dengan lembaga keuangan syariah. Serta individu yang pernah menggunakan atau memiliki kepentingan terhadap layanan lembaga keuangan syariah, sehingga dianggap memiliki pemahaman, kepercayaan, dan pengalaman yang relevan dengan penelitian ini. Sehingga memperoleh informasi secara langsung selama proses penelitian berlangsung. Observasi dilakukan untuk menangkap fenomena sosial secara

⁶² Suharmi Arikanto, “*Prosedur Penelitian pendidikan Pendekatan Suatu Praktek Dan R & D*”, (Jakarta: Rineka Cipta, 2001), hlm. 133.

nyata dan memperoleh data kontekstual yang tidak terdapat melalui wawancara.⁶³

2. Kuesioner (angket)

Kuesioner atau angket adalah alat pengumpulan data atau sebuah pertanyaan yang harus diisi oleh orang yang akan diukur (responden), dan juga sebuah alat penilaian hasil yang berupa daftar pertanyaan untuk menjangkau informasi tentang sesuatu permasalahan. Jenis kuensioner dibagi dua yaitu angket tertutup dan angket terbuka, kuensioner tertutup adalah jenis kuensioner yang setelah rumusan pertanyaan disediakan pula alternative jawaban yang dapat dipilih oleh responden. Sedangkan kuensioner terbuka adalah yang disajikan dalam bentuk sederhana sehingga responden dapat memberikan jawaban bebas sesuai dengan kehendak dan keadaannya.⁶⁴

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang tertutup yang ditunjuk langsung kepada para nasabah, dengan menggunakan 44 kuesioner. Jawaban sudah disusun secara terstruktur untuk memudahkan responden dalam memilih salah satu jawaban yang tersedia sesuai dengan pemahaman responden dalam bentuk google form yang dibagikan melalui media sosial seperti WhatsaApp (WA) dan instagram. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala likert yang menjadi alat pengukur untuk tanggapan responden terhadap fenomena yang dipahami dan dirasakan.

Penelitian ini menggunakan data rasio dengan pengukuran yang biasa digunakan dalam penelitian survei dengan mengukur, pendapat, sikap, atau bahkan persepsi responden penelitian terhadap suatu pernyataan tertentu. Skala

⁶³ Sugiyono, “*Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*” (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 226.

⁶⁴ Syarum dan Salim, “*Metodologi Penelitian Kuantitatif*”, (Bandung: Citapustaka Media, 2012), hlm. 167.

ini umumnya terdiri dari pernyataan positif ataupun negatif yang dinilai oleh responden menggunakan skala ordinal dengan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan.

Tabel 3.2.
Skala Likert

Keterangan	Singkatan	Skor
Sangat setuju	SS	5
Setuju	S	4
Kurang setuju	KS	3
Tidak setuju	TS	2
Sangat tidak setuju	STS	1

Sumber: Sugiyono (2016)

3. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu dan dengan wawancara, peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi yang tidak mungkin bisa ditemukan melalui observasi.⁶⁵

Penelitian ini, melakukan wawancara kepada pihak narasumber dengan 18 pertanyaan wawancara dengan 6 narasumber, tiga masyarakat umum (nasabah) diantaranya, mahasiswa, guru honorer, dan IRT, tiga di antaranya narasumber dari kalangan para akademis. Wawancara ini guna sebagai informasi pendukung untuk menggali informasi mengenai kinerja Lembaga Keuangan Syariah (LKS), tingkat

⁶⁵ Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*”. (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 317.

pemahaman masyarakat terhadap perbankan syariah, tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat, terhadap lembaga keuangan Syariah di Aceh, sekaligus memberikan gambaran mengenai kesesuaian implementasi qanun Aceh No. 11 Tahun 2018 tentang lembaga keuangan syariah dengan standar yang telah ditetapkan dalam qanun, khususnya terkait penerapan margin dan prinsip syariah.

Adapun wawancara dilakukan di dalam penelitian ini secara mendalam dalam bentuk *face to face* dengan para narasumber. Dengan segala perangkat pertanyaan wawancara yang telah ditulis sebelumnya sebagai panduan untuk melakukan wawancara dengan partisipan. Untuk menjaga kerahasiaan identitas narasumber, dalam penelitian tidak mencantumkan nama asli narasumber dalam hasil penelitian melainkan menggunakan inisial, penyamaran ini dilakukan untuk menjaga privasi narasumber tanpa mengurangi substansi informasi yang diperoleh dari hasil wawancara.

3.5. Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan di dalam penelitian ini adalah metode analisis statistik dengan menggunakan SPSS (*Software Statistical Package for Social Science*). Dalam penelitian kuantitatif, analisis data adalah kegiatan setelah seluruh data dari responden terkumpul. Adapun kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data yang dilakukan berdasarkan variabel dan jenis responden, menyajikan data dalam setiap variabel serta melakukan perhitungan untuk menjawab masalah.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif. Analisis deskriptif bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan data yang diperoleh dari responden tanpa melakukan pengujian hubungan atau pengaruh antar variabel. Data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner yaitu dengan menggunakan *skala likert* lalu diolah dengan SPSS dan dianalisis dengan menggunakan teknik

nilai rata-rata (mean), presentase, frekuensi. Analisis ini digunakan untuk mengetahui tingkat pemahaman, kepercayaan, dan kepuasan nasabah terhadap indikator Qanun Lembaga Keuangan Syariah di Aceh. berikut teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah derajat ketetapan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti.⁶⁶ Oleh karena itu untuk melihat validitas sebuah item yaitu dengan cara melihat kolom *corrected item*, total *correlation* pada tabel item. Total statistic hasil pengolahan data dengan menggunakan *Statistical Program SPSS*. Kriteria Penilaian uji validitas adalah sebagai berikut:

1. Apabila $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka item kuensioner tersebut valid
2. Apabila $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka item kuensioner tersebut tidak valid

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Dalam pengukuran kuesioner dikatakan data akan reliabel jika jawaban dari waktu ke waktu tetap konsisten dan stabil. Dalam penelitian ini alat ukur untuk mengukur reliabilitas adalah *Cronbach Alpa*, dengan kriteria sebagai berikut:

1. Apabila hasil $\alpha > 0,60$ maka reliabel atau konsisten.
2. Apabila hasil $\alpha < 0,60$ maka tidak reliabel atau tidak konsisten.⁵⁷

Setelah melalui pengujian data maka analisis ini dilakukan untuk melihat nilai rata-rata. Penentuan analisis data

⁶⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif...*, hlm. 50.

dilakukan berdasarkan nilai rata-rata (mean). Mean adalah nilai rata-rata dari beberapa data, nilai ini merupakan hasil pembagian dari jumlah data dengan banyak data. Nilai rata-rata (mean) dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\bar{x} = \frac{x_1 + x_2 + x_3 + \dots + x_n}{n}$$

Atau

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{n}$$

Keterangan:

- $\bar{x}$: Mean (rata-rata)
- $\sum x_i$: Jumlah seluruh data
- n : Banyaknya data

Adapun besarnya mean setelah diketahui, kemudian dibuat rentang skala sehingga dapat diketahui dimana letak rata-rata penilaian responden terhadap variabel yang dipertanyakan, maka penafsiran terhadap hasil analisis deskriptif dilakukan dengan menggunakan skala Likert lima poin. Untuk memudahkan pemaknaan skor rata-rata setiap variabel, hasilnya diklasifikasikan ke dalam lima kategori, yaitu, sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, sangat rendah.

Tabel 3.3.
Kriteria Hasil Analisis Deskriptif

Rentang Skala	Keterangan
4.21 - 5.00	Sangat Tinggi
3.41 - 4.20	Tinggi
2.61 - 3.40	Sedang

1.81 - 2.60	Rendah
1.00 - 1.80	Sangat Rendah

Sumber : Durianto et al (2001)

3.6. Jadwal Penelitian

Waktu penelitian akan ditentukan setelah instrumen selesai dirancang, jadwal dalam menyelesaikan tesis ini dilakukan pada tanggal 1 september 2025 sampai tanggal 7 Juni 2026



BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1. Kota Banda Aceh

Aceh merupakan salah satu provinsi di Indonesia, yang terbagi menjadi 23 wilayah, yang terdiri dari 18 Kabupaten dan 5 Kota. Kota Banda Aceh berada di Kota Banda Aceh. Provinsi ini terletak pada bagian paling ujung utara Pulau Sumatra. Aceh sebuah kota yang memancarkan pesona sejarah dan budaya yang mendalam. Dengan julukan “Serambi Mekkah,” kota ini tidak hanya dikenal karena kekayaan tradisi Islamnya, tetapi juga sebagai saksi bisu perjalanan panjang peradaban Aceh. Keindahan arsitektur masjid-masjid megah, seperti Masjid Raya Baiturrahman salah satunya, berpadu dengan kehidupan masyarakat yang menjunjung tinggi nilai-nilai religius. Nilai-nilai tersebut tidak hanya tercermin dalam aspek ibadah dan budaya, tetapi juga diwujudkan dalam aspek kehidupan, termasuk di dalam bidang ekonomi dan keuangan. Sebagai daerah yang menerapkan syariat Islam. Pemerintahan Aceh menetapkan Qanun LKS No. 11 Tahun 2018 sebagai landasan agar seluruh aktivitas lembaga keuangan di Aceh diselenggarakan berdasarkan prinsip-prinsip syariah

Berdasarkan implementasi Qanun Aceh No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah (LKS). Dalam sektor keuangan, masyarakat Kota Banda Aceh harus menerapkan sistem perbankan syariah sebagai implementasi dari Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah (LKS). Qanun tersebut mengatur bahwa seluruh lembaga keuangan yang beroperasi di Aceh wajib menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Oleh

karena itu, seluruh bank konvensional di Aceh telah melakukan konversi atau pengalihan layanan menjadi bank syariah.⁶⁷

Penelitian difokuskan di Kota Banda Aceh sebagai wilayah penelitian. Meskipun implementasi Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah (LKS) yang berlaku di seluruh Provinsi Aceh. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada beberapa pertimbangan dari segi ruang lingkup penelitian, agar penelitian ini lebih terarah, sistematis secara mendalam. Diantaranya dari segi keterjangkauan penelitian, karena memudahkan segala proses di dalam pengumpulan data, biaya, tenaga, dan juga keterbatasan waktu.

Dari segi Karakteristik wilayah karena Banda Aceh merupakan ibu kota Provinsi Aceh sekaligus pusat pemerintahan, perekonomian, pendidikan, dan aktivitas jasa keuangan syariah. Sebagai pusat aktivitas, Kota Banda Aceh memiliki konsentrasi lembaga keuangan syariah yang relatif lebih tinggi dibandingkan wilayah lainnya di Aceh, sehingga memberikan akses yang lebih luas kepada peneliti dalam menjangkau responden yang sesuai dengan kriteria penelitian. Selain itu, masyarakat Kota Banda Aceh memiliki tingkat interaksi yang cukup tinggi dengan layanan perbankan syariah sebagai dampak dari implementasi Qanun Lembaga Keuangan Syariah. Kondisi ini menjadikan Banda Aceh sebagai lokasi yang representatif untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat pemahaman, kepercayaan, dan kepuasan nasabah terhadap implementasi Qanun LKS di Aceh.

Dari segi Metodologis dilakukan untuk pembatasan wilayah agar penelitian lebih spesifik dan juga analisis lebih mendalam. Dari segi karakteristik responden Sebagai pusat aktivitas ekonomi di Provinsi Aceh, memiliki jumlah nasabah bank syariah yang cukup besar dan beragam, baik dari kalangan

⁶⁷ Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah.

pegawai negeri, pegawai swasta, mahasiswa, pelaku usaha, maupun masyarakat umum. Kondisi tersebut menjadikan Kota Banda Aceh sebagai lokasi yang relevan untuk mengkaji tingkat pemahaman, kepercayaan, dan kepuasan nasabah terhadap implementasi Qanun Lembaga Keuangan Syariah.

Dalam penelitian ini, objek yang diteliti adalah nasabah bank syariah yang berdomisili di Kota Banda Aceh. Penelitian berfokus pada tingkat pemahaman nasabah mengenai implementasi Qanun LKS, tingkat kepercayaan terhadap bank syariah, serta tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh bank syariah setelah penerapan Qanun LKS.

Adapun penelitian ini mengkaji ke tiga aspek masyarakat yang berstatus sebagai nasabah bank syariah terkait berupa pemahaman, kepercayaan dan kepuasan nasabah dengan adanya kebijakan implementasi Qanun Aceh No. 11 Tahun 2018 tentang (LKS). apakah dengan adanya segala kebijakan ini membawa dampak bagi masyarakat atau sebaliknya, apakah ini sesuai dengan realita yang terjadi di wilayah Provinsi Aceh. dengan fokus penelitian di Kota Banda Aceh.

4.1.2. Bank Syariah

Di Indonesia, Aceh dikenal dengan sebuah julukan yang sangat melekat yaitu Serambi Mekkah ini bukan semata-mata gelar kosong melainkan cerminan dari nilai-nilai keislaman yang tumbuh kuat dalam setiap deyt nadi setiap kampung dan kota di tanah ini. Syariat Islam telah mengakar kuat dalam kehidupan masyarakat. Penerapan syariat tidak hanya menjadi simbol dalam aspek ketuhanan dan sosial akan tetapi juga dalam berbagai bidang ekonomi dan keuangan. Kondisi tersebut menjadikan penerapan sistem perbankan syariah di Aceh memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan daerah lain yang ada di Indonesia.

Menarik, masyarakat Aceh tidak hanya memandang bank syariah sebagai lembaga keuangan akan tetapi juga bagian dari

implemetasi syariat Islam dalam kehidupan sehari-hari termasuk dalam aktivitas ekonomi. Oleh karena kehadiran bank syariah di aceh tidak sekedar berfungsi sebagai lembaga keuangan, melainkan wujud dari implementasi nilai-nilai syariah bagi masyarakat Aceh.

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip-prinsip syariah.⁶⁸ Menurut Undang-Undang No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).⁶⁹ Secara hakikatnya, bank syariah menawarkan produk perbankan sesuai dengan prinsip syariat Islam mencakup keadilan dan keseimbangan (*'adl wa tawazun*), kemaslahatan (*maslahah*), universalisme (alamiyah), tidak mengandung gharar, maysir, riba, zalim, dan sejenis objek yang haram sebagaimana yang di atur fatwa Ulama.

Hal ini berbeda dengan bank konvensional yang di dalamnya menggunakan sistem bunga. Bank syariah memiliki fungsi sebagai lembaga intermediasi, yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan. Selain itu bank syariah juga berfungsi memberikan layanan jasa keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah.

Di Provinsi Aceh Sejak Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintah Aceh disahkan, keinginan masyarakat Aceh untuk melaksanakan syariat Islam secara kaffah semakin menguat. Kemudian di dukung dengan lahirnya Qanun No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah, mengharuskan peremberlakuan lembaga keuangan yang

⁶⁸ Ismail, "*Perbankan Syariah*" (Jakarta: Kencana, 2016), hlm. 29–34.

⁶⁹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Pasal 1 angka 7.

beroperasi di Aceh menjalankan operasional berdasarkan prinsip syariah. Lahirnya kebijakan dan regulasi ini menjadikan bank syariah di Aceh sebagai lembaga utam dalam memenuhi kebutuhan transaksi masyarakat sehingga bagi masyarakat Aceh keberadaanya tidak hanya memiliki fungsi ekonomi, tapi juga mendukung implementasi syariat Islam.

Namun Penerapan Qanun nomor 11 tahun 2018 ini, dalam realitanya tidak serta merta diterima secara bulat oleh masyarakat Aceh. Masih ada diantara masyarakat Aceh yang terdapat pro kontra terhadap penerapan Qanun ini. Sebagiian pihak yang kontra didasari pada kekuatiran menurunnya terhadap layanan perbankan karena anggapan bank syariah belum mampu menyediaan fasilitas, produk dan layananan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan lemahnya persepsi dan tingkat literasi masyarakat mengenai perbankan syariah.

Adapun permasalahan menimbulkan keluhan seperti belum maksimalnya layanan bank syariah, antrian yang semakin panjang, jumlah kantor yang berkurang, ATM banyak tidak berfungsi, sering mengalami gangguan jaringan, produk yang masih terbatas, dan fasilitas E-Channel lainnya yang belum sepadan dengan bank konvensional. Selain itu juga terdapat keluhan masyarakat terhadap rentang waktu yang ditetapkan untuk melakukan proses konversi sangat singkat, sehingga bank-bank konvensional harus sudah menyelesaikan proses konversi dalam waktu tiga tahun, sementara bank syariah masih belum sepenuhnya siap untuk menggantikan posisi bank konvensional yang selama ini ada di Aceh (Rizka, 2021).

Adapun dalam penelitian ini, objek yang diteliti adalah masyarakat umum yang berstatus nasabah dalam lembaga keuangan syariah dan yang menggunakan layanan lembaga keuangan syariah, khususnya di perbankan syariah, sebagai nasabah di Kota Banda Aceh. penelitian ini tidak berfokus pada pada kinerja atau operasional bank syariah sebagai lembaga, melainkan pada masyarakat sebagai pengguna layanan

perbankan. Maka dari penelitian ini mengkaji pemahaman, kepercayaan dan kepuasan masyarakat sebagai nasabah dengan adanya kebijakan implementasi qanun yang diberlakukan.

4.2. Karakteristik Responden

Responden yang penulis jadikan sampel dalam penelitian sebanyak 410 orang yang memiliki karakteristik berdasarkan jenis kelamin, umur dan pendidikan. Karakteristik tersebut dipilih karena relevan dengan tujuan penelitian dalam menganalisis implementasi Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah terhadap pemahaman, kepercayaan, kepuasan. Penelitian ini dilaksanakan di Kota Banda Aceh sebagai lokasi penelitian, sehingga karakteristik responden berdasarkan domisili atau alamat tempat tinggal tidak disajikan seluruh responden diperoleh dalam ruang lingkup lokasi penelitian yang sama, yaitu Kota Banda Aceh. Dengan pendekatan ini, data yang diperoleh diharapkan mampu merepresentasikan kondisi dan persepsi responden secara lebih komprehensif.

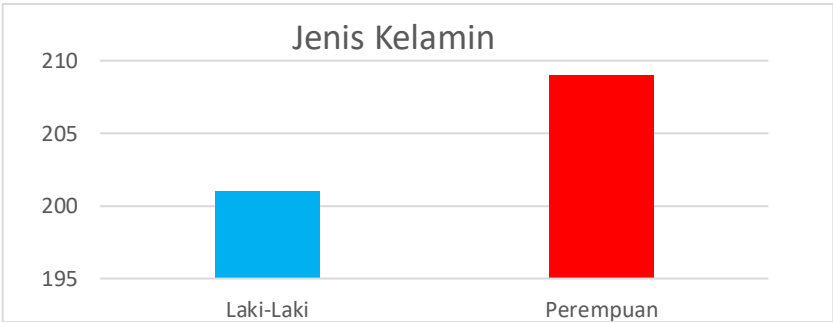
Adapun Karakteristik responden dalam penelitian ini berasal dari kelompok usia produktif dengan latar belakang pendidikan dan pekerjaan yang beragam. Kondisi ini memberikan keuntungan metodologis karena persepsi yang diperoleh berasal dari berbagai kelompok sosial sehingga hasil penelitian mampu menggambarkan implementasi Qanun LKS secara lebih komprehensif pada berbagai segmen masyarakat pengguna layanan perbankan syariah di Aceh. Adapun gambaran umum profil responden disajikan sebagai berikut:

4.2.1. Jenis Kelamin

Sebagaimana dijelaskan sebelumnya, responden dalam penelitian ini sebanyak 410 orang. Ditinjau dari jenis kelamin, diketahui bahwa responden perempuan mendominasi dengan jumlah 209 orang, sedangkan responden laki-laki berjumlah 201

orang. Untuk lebih jelasnya mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin lihat Gambar 4.1.

Gambar 4.1
Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin



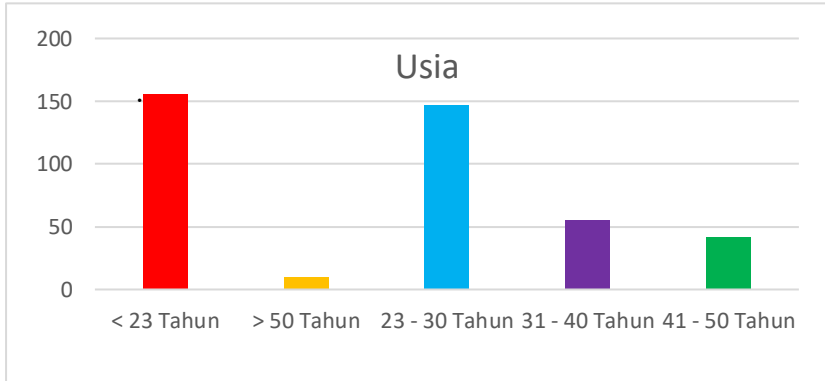
Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan grafik karakteristik responden, diketahui Tingkat Pemahaman, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Terhadap Implementasi Qanun Lembaga Keuangan Syariah Di Aceh di dominasi responden perempuan ini mengindikasikan bahwa perempuan memiliki pengetahuan yang lebih besar dibandingkan laki-laki.

4.2.2. Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia merupakan aspek penting untuk memahami Tingkat Pemahaman Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Terhadap Implementasi Qanun Lembaga Keuangan Syariah (LKS) Di Aceh.

Gambar 4.2
Karakteristik responden berdasarkan usia

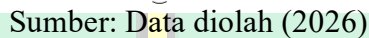


Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan grafik distribusi usia responden, mayoritas responden berada pada rentang usia >23 tahun dengan jumlah 159 orang. Selanjutnya, responden berusia 23–30 tahun tercatat sebanyak 142 orang, selanjutnya usia 31-40 tahun dengan jumlah 58 orang, kemudian usia 41-50 tahun berjumlah 40 responden, sementara kelompok usia >50 tahun berjumlah 15 orang. Komposisi ini menunjukkan bahwa kelompok usia muda mendominasi tingkat pemahaman kepercayaan dan kepuasan Nasabah Bank Syariah terhadap Implementasi Qanun Lembaga Keuangan Syariah Di Aceh.

4.2.3. Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan disajikan untuk memberikan gambaran mengenai latar belakang aktivitas utama responden dalam penelitian ini. Distribusi pekerjaan responden selanjutnya ditampilkan pada Gambar 4.3.



Berdasarkan grafik pekerjaan, responden terbanyak berasal dari kelompok pelajar/mahasiswa sebanyak 181 orang, diikuti oleh pegawai swasta sebanyak 62 orang, selanjutnya ibu rumah tangga (IRT) berjumlah 52 orang, kemudian pegawai negeri sipil (PNS) sebanyak 46 orang, sementara polisi berjumlah 26 orang selebihnya untuk jenis pekerjaan yang lain berada pada jumlah < 4 orang.

4.3. Hasil Pengujian Instrumen

4.3.1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana item pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan sesuai dengan konsep yang diteliti. Suatu item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai koefisien korelasi yang dihasilkan memenuhi kriteria yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r_{hitung} lebih besar dari

r_{tabel} pada tingkat signifikansi 0,05. Hasil uji validitas instrumen penelitian disajikan pada Tabel 4.3 berikut:

Tabel 4.4
Validitas Data Pemahaman Nasabah

No	Variabel	Item	R-Hitung	R-Tabel	Keterangan
1	Shariah compliance (kepatuhan Syariah)	P1	.120		Valid
		P2	.112		Valid
		P3	.096		Valid
		P4	.096		Valid
		P5	.706		Valid
2	Knowledge Of Islamic Financial compliance (kepatuhan Syariah) Products (pengetahuan Produk LKS)	P1	.700	0,096	Valid
		P2	.708		Valid
		P3	.723		Valid
		P4	.762		Valid
3	Implementation of Islamic Financial System (Implementasi sistem keuangan syariah di Aceh) sistem keuangan syariah di Aceh)	P1	.771		Valid
		P2	.779		Valid
		P3	.764		Valid
		P4	.762		Valid

Sumber: Data diolah (2026)

Dari hasil uji validitas didapatkan nilai r tabel 0,096 hasil tersebut didapatkan dari jumlah responden 410 dengan ketentuan $(df) = N - 2$ (yaitu $410 - 2 = 408$). Nilai r tabel untuk jumlah responden $(N) = 410$ adalah **0,096** (pada tingkat signifikansi 5% atau 0,05 untuk uji dua arah). Sehingga butir pernyataan pemahaman nasabah dibagi menjadi beberapa pernyataan diantaranya *shariah compliance* (kepatuhan Syariah) menunjukkan bahwa dari 5 pernyataan memiliki r hitung $> r$ tabel yaitu P1, P2, P3, P4 dan P5. Selanjutnya bagian pernyataan *knowledge of islamic financial products* (pengetahuan produk lks) menunjukkan bahwa dari 4 pernyataan memiliki r hitung $> r$ tabel yaitu P1, P2, P3, dan P4. Kemudian untuk pernyataan *implementation of islamic financial system* (implementasi sistem keuangan syariah di aceh) menunjukkan bahwa dari 4 pernyataan memiliki r hitung $> r$ tabel yaitu P1, P2, P3, dan P4 sehingga dari 13 butir pernyataan diatas dinyatakan valid dan akan di lakukan uji Reliabilitas.

Tabel 4.5
Validitas Data Kepercayaan Nasabah

No	Variabel	Item	R-Hitung	R-Tabel	Keterangan
1	Shariah compliance (kepatuhan Syariah)	P1	.771 .772		Valid
		P2	.769 .754		Valid
		P3	.752		Valid
2	Kegiatan usaha bank syariah	P1	.805 .782		Valid
		P2	.775 .746		Valid
		P3	.806		Valid

				0,096	
		P4	.771 .772		Valid
		P5	.769		Valid
		P6	.754		Valid
3	Penerapan Sistem Lembaga keuangan Syariah di Aceh	P1	.752 .805		Valid
		P2	.782		Valid

Sumber: Data diolah (2026)

Dari hasil uji validitas didapatkan nilai r tabel 0,096 hasil tersebut didapatkan dari jumlah responden 410 dengan ketentuan $(df) = N - 2$ (yaitu $410 - 2 = 408$). Nilai r tabel untuk jumlah responden $(N) = 410$ adalah 0,096(pada tingkat signifikansi 5% atau 0,05 untuk uji dua arah). Sehingga butir pernyataan pemahaman nasabah dibagi menjadi beberapa pernyataan diantaranya syariah compliance (kepatuhan Syariah) menunjukkan bahwa dari 3 pernyataan memiliki r hitung > r tabel yaitu P1, P2, dan P3. Selanjutnya bagian pernyataan kegiatan usaha bank syariah menunjukkan bahwa dari 6 pernyataan memiliki r hitung > r tabel yaitu P1, P2, P3, P4, P5 dan P6. Kemudian untuk pernyataan penerapan sistem lembaga keuangan Syariah di Aceh menunjukkan bahwa dari 2 pernyataan memiliki r hitung > r tabel yaitu P1 dan P2 sehingga dari 11 butir pernyataan diatas dinyatakan valid dan akan di lakukan uji Reliabilitas.

Tabel 4.6.
Validitas Data Kepuasan Nasabah

No.	Variabel	Item	R-Hitung	R-Tabel	Ket
1	Kepuasan terhadap Bank dan Produk Perbankan	P1	.255	0,096	Valid
		P2	.797		Valid
		P3	.768		Valid
		P4	.783		Valid
		P5	.805		Valid
		P6	.764		Valid
		P7	.747		Valid
		P8	.778		Valid
2	Kepuasan terhadap Layanan Bank	P1	.765		Valid
		P2	.772		Valid
		P3	.764		Valid
		P4	.770		Valid
		P5	.746		Valid
3	Kepuasan terhadap Penerapan Prinsip Syariah	P1	.765		Valid
		P2	.742		Valid
4	Kepuasan terhadap Penerapan Sistem LKS	P1	.725		Valid
		P2	.685		Valid
		P3	.689		Valid
		P4	.686		Valid
		P5	.729		Valid

Dari hasil uji validitas didapatkan nilai r tabel 0,096 hasil tersebut didapatkan dari jumlah responden 410 dengan ketentuan $(df) = N - 2$ (yaitu $410 - 2 = 408$). Nilai r tabel untuk jumlah responden $(N) = 410$ adalah 0,096(pada tingkat signifikansi 5% atau 0,05 untuk uji dua arah). Sehingga butir pernyataan pemahaman nasabah dibagi menjadi beberapa

pernyataan diantaranya syariah compliance (kepatuhan Syariah) kepuasan terhadap Bank dan Produk Perbankan menunjukkan bahwa dari pernyataan memiliki $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ yaitu P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7 dan P8 Selanjutnya bagian pernyataan kepuasan terhadap Layanan Bank menunjukkan bahwa dari 5 pernyataan memiliki $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ yaitu P1, P2, P3, P4, dan P5. Kemudian untuk pernyataan kepuasan terhadap Penerapan Prinsip Syariah menunjukkan bahwa dari 2 pernyataan memiliki $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ yaitu P1 dan P2 dan kepuasan terhadap Penerapan Sistem LKS memiliki 5 5 pernyataan memiliki $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ yaitu P1, P2, P3, P4, dan P5. Sehingga dari 20 butir pernyataan diatas dinyatakan valid dan akan di lakukan uji Reliabilitas.

4.3.2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kuisioner yang digunakan dapat memperlihatkan kestabilan dari hasil penelitian berikutnya dengan kondisi yang tetap. Dalam pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji statistic *Cronbach alpha* Kriteria penilaian uji reliabilitas yang digunakan tersebut yaitu :

- 1) Apabila $\text{cronbach's Alpha} > 0,60$ atau 60% maka pernyataan tersebut reliabel.
- 2) Apabila $\text{cronbach's Alpha} < 0,60$ atau 60% maka pernyataan tersebut tidak reliabel. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan software IBM SPSS v.26 (Ghozali ,2019)

Tabel 4.7 Reliabilitas Data

Variabel	Cronbach's Alpha	Batas Realibilitas	Ket
Pemahaman Nasabah	.869	0,60	Reliabel
Kepercayaan Nasabah	.670	0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah	.690	0,60	Reliabel

Sumber: Data primer (SPSS), 2026

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas yang disajikan pada Tabel 4.7, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* pada masing-masing variabel, seperti variabel pemahaman Nasabah sebesar 0,869, ini menunjukkan bahwa item-item pernyataan pada variabel tersebut memiliki tingkat konsisten yang tinggi sehingga di nyatakan reliabel, variabel kepercayaan memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,670, ini menunjukkan bahwa item pertanyaan pada variabel tersebut memiliki tingkat konsisten yang cukup. Sementara itu, variabel kepuasan nasabah memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,690, ini menunjukkan bahwa item pertanyaan pada variabel tersebut memenuhi kriteria reliabilitas. Jadi penelitian yang seluruhnya lebih besar dari 0,60. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria reliabilitas. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.

4.4 Analisis Deskriptif

4.4.1. Variabel Pemahaman Nasabah

Pemahaman nasabah adalah kemampuan untuk menerangkan dan mengeinterpretasikan sesuatu yaitu seseorang yang telah memahami sesuatu atau telah memperoleh pemahaman akan mampu menerangkan atau menjelaskan kembali apa yang telah ia terima. Selain itu, bagi mereka yang telah memahami tersebut, maka ia juga mampu dalam memberikan interpretasi atau menafsirkan secara luas sesuai dengan keadaan yang ada disekitarnya (Anas, 2008).

Aspek dimensi pemahaman diantaranya ada *shariah Complain* (kepatuhan Syariah) yaitu, sejauh mana nasabah paham dalam menilai bank sudah syariah. Item di operasional variabel yaitu Margin bagi hasil pembiayaan, produk dan akad sesuai

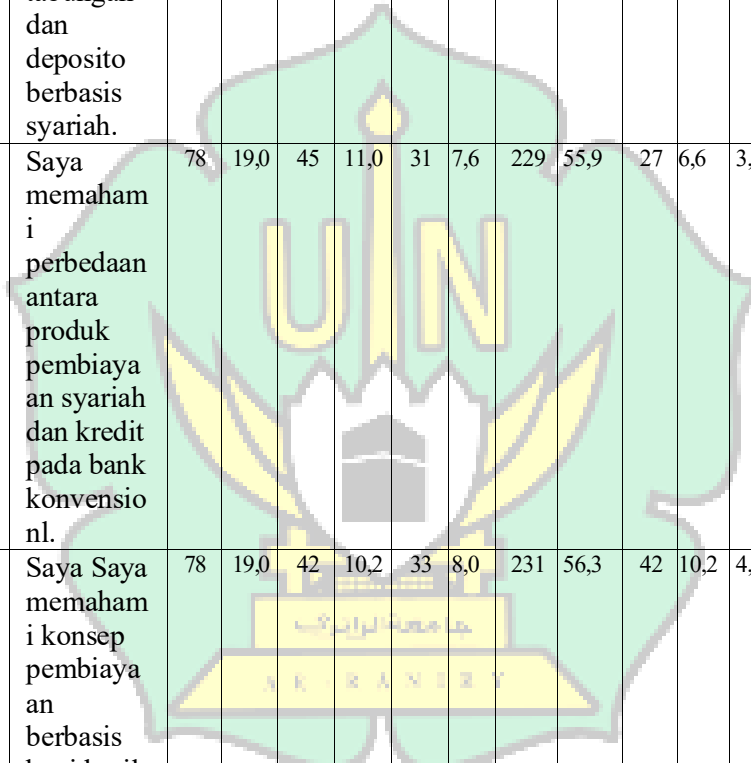
prinsip syariah, larangan bunga, gharar, dan maisir dan operasional bank dalam menyesuaikan ketentuan Qanun LKS. *Knowledge Of Islamic Financial Products* (Pengetahuan Produk LKS). Yaitu sejauh mana nasabah mengenal produk syariah. Item operasional yaitu produk simpanan syariah, pembiayaan murabahah, dan pembiayaan mudharabah dan musyarakah. Dan terakhir *Implementation of Islamic Financial* (Implementasi Sistem Keuangan Syariah di Aceh). Yaitu, sejauh mana nasabah melihat bank sudah konsisten menerapkan syariah. Item operasional variabel yaitu Penerapan Qanun LKS dalam produk layanan, konsistensi penggunaan akad syariah, dan kesesuaian operasional bank dengan qanun.

Tujuannya seberapa paham nasabah di Aceh tentang qanun LKS, mulai dari aturannya, produknya serta penerapannya yang ada di bank. Adapun responden di dalam penelitian ini berjumlah 410 responden dengan 3 variabel, diantaranya variabel pemahaman, variabel kepercayaan, dan variabel kepuasan yang berjumlah 44 pertanyaan, 13 item kuesioner pemahaman, 11 item kuesioner kepercayaan dan 20 item kuensioner kepuasan. Maka demikian penjelasan responden mengenai variabel tingkat pemahaman bank syariah terhadap implementasi Qanun Lembaga Keuangan Syariah Di Aceh dapat dilihat di Tabel 4.8 sebagai berikut:

Tabel 4.8.
Deskripsi Variabel Pemahaman Nasabah

No	Item pertanyaan	Sgt Tdk Setuju		Tidak Setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju		Me an
		Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	
1.	Saya memahami i bahwa sistem perbankan syariah tidak menggunakan bunga,	76	18,5	54	13,2	31	7,6	219	53,4	30	7,3	3,78

	melainkan sistem bagi hasil.											
2	Saya memahami bahwa transaksi dalam bank syariah harus sesuai dengan prinsip syariah.	78	19,0	54	13,2	18	4,4	217	52,9	52	12,7	3,85
3	Saya memahami bahwa praktik riba, gharar, dan maisir tidak diperbolehkan dalam perbankan syariah	84	20,5	43	10,5	23	5,6	207	50,5	53	12,9	3,76
4	Saya memahami bahwa operasional bank di Aceh harus mengikuti ketentuan Qanun LKS.	79	19,3	45	11,0	24	5,9	223	54,4	39	9,5	4,00
5	Saya memahami bahwa Lembaga keuangan syariah mengatur tentang margin bagi hasil pembiayaan antara bank dan nasabah	82	20,0	42	10,2	36	8,8	220	53,7	30	7,3	3,98



6	Saya memahami i jenis-jenis produk simpanan di bank syariah, seperti tabungan dan deposito berbasis syariah.	82	20,0	42	10,2	36	8,8	220	53,7	30	7,3	4,12
7	Saya memahami i perbedaan antara produk pembiayaan syariah dan kredit pada bank konvensional.	78	19,0	45	11,0	31	7,6	229	55,9	27	6,6	3,87
8	Saya Saya memahami i konsep pembiayaan berbasis bagi hasil seperti mudharabah dan musyarakah..	78	19,0	42	10,2	33	8,0	231	56,3	42	10,2	4,05
9	Saya memahami i konsep pembiayaan	79	19,3	38	9,3	42	10,2	225	54,9	26	6,3	3,77

	an berbasis bagi hasil seperti mudharabah dan musyarakah.											
10	Saya memahami bahwa seluruh produk dan layanan bank syariah harus sesuai dengan prinsip syariah.	76	18,5	36	8,8	32	7,8	228	55,6	38	9,3	3,87
11	Saya memahami bahwa setiap transaksi di bank syariah menggunakan akad yang sesuai syariah	75	18,3	38	9,3	31	7,6	223	54,4	43	10,5	4,08
12	Saya memahami bahwa operasional bank di Aceh harus mengikuti	78	19,0	32	7,8	44	10,7	217	52,9	39	9,5	3,87

	ketentuan Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018											
13	Saya memahami bahwa sistem perbankan syariah di Aceh telah diterapkan sesuai dengan aturan yang berlaku.	80	19,5	36	8,8	36	8,8	224	54,6	34	8,3	4,11
Rata-rata												3,93

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan hasil tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor keseluruhan variabel Fleksibilitas Kerja sebesar 3,93. Nilai ini berada pada interval **3,41–4,20**, yang termasuk dalam kategori tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat peamahaman nasabah yang tinggi.

Hasil analisis deskriptif juga menunjukkan bahwa tingkat pemahaman nasabah terhadap implementasi Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah berada pada kategori tinggi, dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,93 pada skala Likert lima poin. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa mayoritas responden cenderung setuju terhadap seluruh indikator yang mengukur pemahaman mengenai prinsip-prinsip perbankan syariah, produk lembaga keuangan syariah, serta implementasi Qanun LKS di Aceh. Temuan ini menunjukkan bahwa transformasi

sistem perbankan konvensional menuju sistem keuangan syariah di Aceh telah diikuti oleh peningkatan tingkat pengetahuan masyarakat mengenai aspek-aspek mendasar yang menjadi karakteristik operasional bank syariah. Meskipun demikian, variasi nilai rata-rata antar indikator memperlihatkan bahwa pemahaman nasabah belum sepenuhnya merata pada seluruh dimensi yang diukur.

Apabila dianalisis berdasarkan masing-masing dimensi, terlihat bahwa aspek Knowledge of Islamic Financial Products memperoleh penilaian relatif lebih tinggi dibandingkan dimensi lainnya. Indikator mengenai pemahaman terhadap produk simpanan syariah, seperti tabungan dan deposito berbasis syariah, memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,12, disusul indikator mengenai implementasi sistem perbankan syariah sesuai aturan yang berlaku sebesar 4,11, serta penggunaan akad syariah dalam setiap transaksi sebesar 4,08. Temuan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat Aceh lebih mudah memahami aspek-aspek yang bersifat praktis dan sering mereka temui dalam aktivitas perbankan sehari-hari. Produk tabungan, deposito, maupun akad transaksi merupakan bentuk layanan yang secara langsung berinteraksi dengan nasabah sehingga proses pembelajaran berlangsung melalui pengalaman empiris. Kondisi ini mengindikasikan bahwa keberadaan Qanun LKS telah berhasil meningkatkan literasi masyarakat pada aspek operasional dan produk perbankan syariah yang paling sering digunakan dalam kehidupan sehari-hari.

Sebaliknya, beberapa indikator masih menunjukkan tingkat pemahaman yang relatif lebih rendah. Indikator mengenai pemahaman terhadap larangan riba, gharar, dan maisir memperoleh nilai rata-rata 3,76, sedangkan pemahaman mengenai konsep pembiayaan berbasis mudharabah dan musyarakah memperoleh nilai 3,77, serta pemahaman mengenai sistem bagi hasil sebagai pembeda

utama bank syariah memperoleh nilai 3,78. Meskipun seluruh nilai tersebut masih berada dalam kategori tinggi, hasil ini memperlihatkan adanya gap pemahaman antara aspek produk dan aspek konseptual. Nasabah relatif memahami bentuk produk yang digunakan, tetapi belum sepenuhnya memahami filosofi ekonomi Islam yang melandasi produk tersebut. Gap sebesar sekitar 0,35 poin antara indikator tertinggi dan terendah menunjukkan bahwa literasi masyarakat masih lebih berorientasi pada aspek penggunaan produk daripada pemahaman terhadap prinsip syariah yang menjadi dasar operasional lembaga keuangan syariah. Kondisi tersebut menjadi sinyal bahwa keberhasilan implementasi regulasi belum sepenuhnya diikuti oleh pendalaman pemahaman substantif masyarakat.

Temuan penelitian ini dapat dijelaskan melalui Taksonomi Bloom pada ranah kognitif. Pemahaman (*comprehension*) merupakan kemampuan individu untuk tidak hanya mengingat informasi, tetapi juga menjelaskan, menafsirkan, dan menghubungkan konsep yang dipelajari dengan situasi nyata (Bloom, 1956). Konsep tersebut kemudian disempurnakan oleh Anderson dan Krathwohl (2001) melalui kategori *understand*, yang menekankan kemampuan menginterpretasikan, membandingkan, menjelaskan, dan menerapkan makna suatu konsep dalam konteks tertentu (Anderson & Krathwohl, 2001). Oleh karena itu, tingkat pemahaman nasabah terhadap Qanun LKS tidak hanya diukur dari pengetahuan mengenai keberadaan regulasi, tetapi juga dari kemampuan memahami prinsip syariah, mekanisme akad, serta implementasinya dalam praktik perbankan sehari-hari.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan pemikiran Muhammad Syafi'i Antonio, yang menegaskan bahwa keberhasilan perbankan syariah tidak hanya bergantung pada kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah (*sharia*

compliance), tetapi juga pada pemahaman masyarakat mengenai akad, mekanisme bagi hasil, serta karakteristik produk dan layanan perbankan syariah (Antonio, 2001). Semakin baik tingkat literasi masyarakat terhadap aspek-aspek tersebut, semakin besar peluang terciptanya kepercayaan dan penerimaan terhadap sistem perbankan syariah. Demikian pula, dengan pemikiran Ascarya yang menegaskan bahwa pengembangan industri perbankan syariah memerlukan pemahaman masyarakat terhadap akad, karakteristik produk, serta mekanisme operasional bank syariah (Ascarya, 2017). Pemahaman tersebut menjadi landasan bagi masyarakat dalam membedakan produk keuangan syariah dari produk konvensional sehingga dapat mendorong penggunaan layanan perbankan syariah secara lebih rasional.

Hasil penelitian ini memberikan implikasi penting bagi pemerintah Aceh, Otoritas Jasa Keuangan, Bank Indonesia, serta seluruh lembaga keuangan syariah. Meskipun tingkat pemahaman nasabah telah berada pada kategori baik, masih terdapat kesenjangan antara pemahaman mengenai produk perbankan syariah dengan pemahaman terhadap prinsip dasar ekonomi Islam. Oleh sebab itu, strategi literasi keuangan syariah perlu diarahkan tidak hanya pada promosi produk, tetapi juga pada edukasi mengenai akad syariah, mekanisme bagi hasil, larangan riba, gharar, dan maisir, serta filosofi Qanun LKS sebagai dasar operasional sistem keuangan syariah di Aceh. Pendekatan edukasi yang lebih komprehensif diyakini akan memperkuat kualitas pemahaman masyarakat, meningkatkan kepercayaan terhadap lembaga keuangan syariah, serta mendorong implementasi Qanun LKS yang lebih efektif dan berkelanjutan. Dari sisi akademik, temuan ini juga menegaskan bahwa pemahaman nasabah merupakan fondasi penting yang memengaruhi pembentukan kepercayaan dan

kepuasan, sehingga layak diposisikan sebagai variabel strategis dalam pengembangan model implementasi kebijakan keuangan syariah di Indonesia.

4.4.2. Variabel Kepercayaan Nasabah

Kepercayaan Nasabah adalah keyakinan dan tingkat kepercayaan nasabah terhadap implementasi Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang LKS oleh bank syariah, yang tercermin dari keyakinan bahwa operasional, produk, akad, dan layanan perbankan telah dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan ketentuan yang berlaku.

Adapun dimensi-dimensi kepercayaan yaitu *shariah Compliance*, adalah kepercayaan masyarakat terhadap kesesuaian antara produk dan operasional dengan prinsip syariat Islam, dalam artian kepercayaan nasabah tentang implementasi qanun LKS. item operasional variabel adalah Margin bagi hasil pembiayaan, produk dan akad sesuai prinsip syariah, larangan bunga, gharar, dan maisir dan operasional bank dalam menyesuaikan ketentuan Qanun LKS. Dimensi Kegiatan usaha bank syariah, adalah kepercayaan masyarakat terhadap aktivitas perbankan yang dijalankan berdasarkan prinsip syariah. Dimensi ini mengukur pemahaman nasabah yang meliputi: kepercayaan bahwa pembiayaan yang disalurkan Bank Syari'ah mengutamakan akad berbasis bagi hasil dan memperhatikan kemampuan serta kebutuhan nasabah, kepercayaan bahwa penerapan akad bagi hasil oleh bank telah sesuai dengan ketentuan qanun. Dan item operasional variabel adalah Akad bagi hasil, Kesesuaian qanun, produk syariah, Bentuk usaha.

Adapun dimensi yang terakhir adalah penerapan Sistem Lembaga keuangan Syariah di Aceh, adalah tingkat kepercayaan masyarakat Aceh terhadap penerapan sistem lembaga keuangan syariah di Aceh. Aspek yang dirasakan nasabah terkait kepatuhan, kepercayaan, terhadap operasional dan kelembagaan melalui layanan yang di operasikan. Tujuan itu semua untuk mengukur

tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank syariah. Adapun penjelasan responden mengenai variabel tingkat kepercayaan bank syariah terhadap implementasi Qanun Lembaga Keuangan Syariah Di Aceh dapat dilihat di Tabel 4.9 sebagai berikut:

Tabel 4.9.
Deskripsi Variabel Kepercayaan Nasabah

No	Item pertanyaan	Sgt Tdk Setuju		Tidak Setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju		Me an
		Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	
1.	Saya percaya penerapan margin bagi hasil di bank telah sesuai dengan Qanun LKS	83	20,2	30	7,3	41	10,0	226	55,1	30	7,3	3,86
2	Saya percaya akad dalam transaksi perbankan telah sesuai prinsip syariah	87	21,2	31	7,6	44	10,7	225	54,9	23	5,6	4,00
3	Saya percaya kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana telah sesuai prinsip syariah	81	19,8	30	7,3	40	9,8	225	54,9	34	8,3	3,78
4	Saya percaya pembiayaan bank mengutamakan akad berbasis bagi hasil	82	20,0	33	8,0	42	10,2	226	55,1	27	6,6	4,00

	sesuai kebutuha n nasabah											
5	Saya percaya penerapan akad bagi hasil telah sesuai dengan Qanun LKS	83	20,2	27	6,6	46	11,2	221	53,9	33	8,0	4,10
6	Saya percaya produk perbankan menggunakan akad syariah	82	20,0	32	7,8	38	9,3	230	56,1	28	6,8	3,78
7	Saya percaya pembiayaan bank mendukung perkembangan usaha masyarakat	79	19,3	32	7,8	30	7,3	237	57,8	32	7,8	3,92
8	Saya percaya segala bentuk penyaluran pembiayaan yang telah dilakukan bank berbasis	85	20,7	27	6,6	36	8,8	225	54,9	37	9,0	4,05

	bagi hasil seperti: jual beli, sewa beli, jasa dan pinjaman kebaikan kepada UMKM sudah sesuai dengan prinsip syariah.											
9	Saya percaya layanan bank mencerminkan sistem perbankan syariah	81	19,8	28	6,8	44	10,7	233	56,8	24	154,9	3,68
10	Saya percaya bahwa penerapan bank yang beroperasi di Aceh telah menyesuaikan dengan operasional sistem keuangan syariah	84	20,5	26	6,3	46	11,2	229	55,9	25	6,1	4,12

11	Saya percaya kegiatan usaha bank telah mencerminkan sistem LKS di Aceh	84	2-0,5	27	6,6	45	11,0	223	54,4	31	7,6	4,00
Rata-rata												3,97

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan hasil tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor keseluruhan variabel Fleksibilitas Kerja sebesar 3,97. Nilai ini berada pada interval **3,41–4,20**, yang termasuk dalam kategori tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepercayaan nasabah yang tinggi. Artinya pondasi kepercayaan untuk retensi dan Loyalitas sudah terbentuk.

Hasil analisis deskriptif pada Tabel 4.9 juga menunjukkan bahwa variabel kepercayaan nasabah memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,97, yang berada pada kategori tinggi. Temuan ini menunjukkan bahwa secara umum responden memiliki tingkat kepercayaan yang baik terhadap implementasi Qanun LKS di Aceh. Kepercayaan tersebut tercermin dari keyakinan responden bahwa operasional bank syariah, penggunaan akad, sistem penghimpunan dan penyaluran dana, serta aktivitas usaha perbankan telah berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan ketentuan yang diatur dalam Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018. Implementasi regulasi tersebut tidak hanya berhasil membentuk perubahan kelembagaan pada sektor perbankan, tetapi juga mampu membangun legitimasi sosial di kalangan masyarakat sebagai pengguna jasa keuangan syariah. Meskipun demikian, rentang nilai mean yang berada antara 3,68 hingga 4,12 menunjukkan bahwa tingkat

kepercayaan belum berkembang secara merata pada seluruh indikator. Perbedaan tersebut mengindikasikan adanya variasi persepsi masyarakat terhadap implementasi prinsip syariah, terutama antara aspek sistem kelembagaan dengan pengalaman pelayanan yang diterima secara langsung oleh nasabah.

Apabila dianalisis lebih mendalam, terdapat tiga indikator yang memperoleh nilai tertinggi, yaitu operasional bank telah menyesuaikan sistem keuangan syariah (mean = 4,12), penerapan akad bagi hasil sesuai dengan Qanun LKS (mean = 4,10), dan penyaluran pembiayaan berbasis syariah telah sesuai dengan prinsip syariah (mean = 4,05). Temuan ini menunjukkan bahwa sumber utama kepercayaan nasabah terletak pada persepsi bahwa sistem operasional perbankan di Aceh telah benar-benar bertransformasi menuju sistem keuangan syariah secara menyeluruh. Tingginya kepercayaan terhadap aspek kelembagaan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menilai implementasi Qanun LKS telah berhasil menghadirkan kepastian hukum sekaligus meningkatkan kredibilitas lembaga keuangan syariah. Sebaliknya, indikator dengan nilai terendah terdapat pada layanan bank mencerminkan sistem perbankan syariah (mean = 3,68), diikuti penghimpunan dan penyaluran dana sesuai prinsip syariah (mean = 3,78) dan produk perbankan menggunakan akad syariah (mean = 3,78). Perbedaan sebesar 0,44 poin antara indikator tertinggi dan terendah menunjukkan bahwa masyarakat lebih percaya terhadap sistem dan regulasi dibandingkan dengan implementasi nilai-nilai syariah pada kualitas pelayanan sehari-hari. Dengan kata lain, kepercayaan nasabah lebih banyak dibangun melalui dimensi struktural daripada dimensi interaksional.

Temuan tersebut dapat dijelaskan melalui Commitment–Trust Theory yang dikemukakan oleh Morgan dan Hunt yang menyatakan bahwa kepercayaan merupakan fondasi utama dalam membangun hubungan jangka panjang antara organisasi dan konsumennya (Morgan & Hunt, 1994). Dalam konteks

perbankan syariah, kepercayaan tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan, tetapi juga oleh persepsi bahwa lembaga tersebut memiliki integritas, kompetensi, dan komitmen dalam menjalankan prinsip-prinsip syariah (Yasin et al., 2026). Perspektif ini juga sangat diperkuat oleh Muhammad Syafi'i Antonio, yang menegaskan bahwa keberhasilan bank syariah sangat ditentukan oleh tingkat kepatuhan terhadap prinsip *sharia compliance*, karena kepatuhan tersebut merupakan sumber utama legitimasi dan kepercayaan publik (Antonio, 2001). Sementara itu, Ascarya juga menjelaskan bahwa implementasi sistem keuangan syariah yang efektif harus didukung oleh konsistensi penerapan akad, transparansi operasional, dan tata kelola yang sesuai dengan nilai-nilai Islam (Ascarya, 2017).

Dari perspektif pemasaran, Philip Kotler dan Kevin Lane Keller menjelaskan bahwa kepercayaan pelanggan berkembang melalui pengalaman positif yang diperoleh secara berulang, konsistensi kualitas produk dan layanan, serta kemampuan organisasi dalam memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan (Kotler & Keller, 2022). Dalam konteks perbankan syariah, kepercayaan nasabah tidak hanya dibentuk oleh kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah, tetapi juga oleh pengalaman layanan yang konsisten, transparansi informasi, dan kualitas interaksi antara bank dengan nasabah. Oleh karena itu, implementasi Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 akan semakin memperkuat kepercayaan masyarakat apabila didukung oleh kualitas pelayanan yang profesional dan berorientasi pada kebutuhan nasabah.

Secara praktis, hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi Qanun LKS di Aceh tidak cukup hanya diwujudkan melalui kepatuhan regulatif dan transformasi kelembagaan, tetapi juga harus diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan pada tingkat operasional. Bank syariah perlu memperkuat kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan mengenai etika pelayanan Islami, komunikasi yang transparan,

serta kemampuan menjelaskan akad dan produk syariah kepada masyarakat secara sederhana dan komprehensif. Penguatan budaya pelayanan tersebut penting agar nilai-nilai syariah tidak hanya tercermin dalam dokumen regulasi dan sistem operasional, tetapi juga diwujudkan dalam setiap interaksi antara petugas bank dengan nasabah. Dari perspektif kebijakan publik, hasil ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi Qanun LKS perlu dievaluasi tidak hanya berdasarkan tingkat kepatuhan lembaga terhadap regulasi, tetapi juga berdasarkan tingkat kepercayaan masyarakat sebagai indikator efektivitas kebijakan.

4.4.3. Variabel Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah tingkat perasaan senang atau puas yang dirasakan nasabah setelah menggunakan produk dan layanan perbankan syariah, yang mencerminkan kesesuaian antara harapan nasabah dengan kinerja dan implementasi Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah. Namun yang menjadi dimensi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Kepuasan terhadap Produk perbankan dalam artian tingkat perasaan puas atau tidak puas yang dirasakan nasabah setelah menggunakan produk-produk yang ditawarkan secara langsung perbankan seperti, tabungan, pembiayaan. Item operasional diantaranya: Menilai produk bank margin, pembiayaan UMKM, akad syariah, kesesuaian kebutuhan.

Kepuasan terhadap layanan bank dalam artian tingkat perasaan puas atau tidak yang dirasakan nasabah setelah menerima pelayanan dari pihak bank. Seperti, keramahan dengan sikap pegawai, kecepatan dalam melayani, kejelasan informasi, kenyamanan di saat bertransaksi. Item operasional diantaranya: menilai layanan kenyamanan, sistem syariah, penjelasan pegawai, kemudahan transaksi, bantuan petugas

Kepuasan terhadap penerapan prinsip Syariah dalam artian tingkat perasaan puas atau tidak yang dirasakan nasabah

hasil dari penerapan nilai dan aturan syariah dalam operasional bank syariah. Seperti, penerapan larangan riba, penggunaan bagi hasil, kejelasan akad, keadilan, kepatuhan bank terhadap aturan syariah. Item operasional diantaranya: menilai kesesuaian transaksi dan rasa puas karena akad sudah sesuai syariah

Kepuasan terhadap penerapan sistem LKS dalam artian tingkat perasaan puas atau tidak yang dirasakan nasabah terhadap cara atau sistem operasional lembaga keuangan syariah dalam menjalankan kegiatan perbankan sesuai dengan prinsip syariah. Item operasional diantaranya: menilai operasional bank, kegiatan usaha sesuai Qanun, sistem transaksi, penghimpunan/penyaluran dana, rasa aman

Tujuannya untuk mengetahui sejauhmana tingkat kepuasan nasabah terhadap penerapan sistem LKS di Aceh. Khususnya dalam hal kesesuaian dengan prinsip syariah dan juga kepatuhan terhadap Qanun LKS. Penjelasan responden mengenai variabel tingkat kepuasan bank syariah terhadap Implementasi Qanun Lembaga Keuangan Syariah Di Aceh dapat dilihat di Tabel 4.9 sebagai berikut:

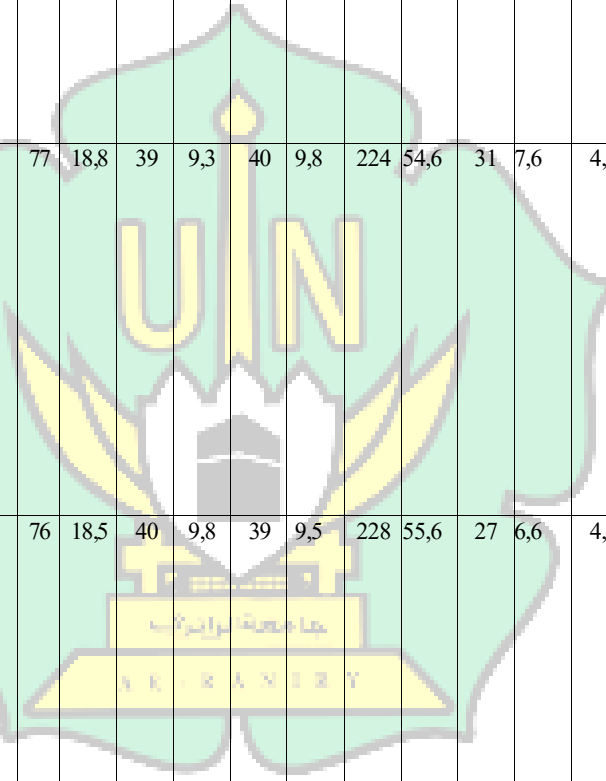
Tabel 4.10.
Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah

No	Item pertanyaan	Sgt Tdk Setuju		Tidak Setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju		Mean
		Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	
1.	Saya merasa margin bagi hasil yang diterapkan bank tidak memberatkan nasabah.	81	19,8	34	8,3	41	10,0	231	56,3	23	5,6	4,12
2	Saya merasa pembiayaan	81	19,8	32	7,8	41	10,0	234	57,1	22	5,4	3,89

	n yang disalurkan bank mendukung perkembangan usaha masyarakat											
3	Saya merasa bank memberikan pembiayaan kepada usaha mikro, kecil, dan menengah.	83	20,2	35	8,5	36	8,8	235	57,3	21	5,1	4,00
4	Saya merasa produk perbankan yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan nasabah.	76	18,5	41	10,0	43	10,5	221	53,9	29	7,1	4,00
5	Saya merasa produk perbankan yang ditawarkan menggunakan akad yang sesuai dengan prinsip syariah.	71	17,3	40	9,8	48	11,7	227	55,4	24	5,9	4,12
6	Saya merasa puas dengan kemudahan akses pembiayaan dari	70	17,1	41	10,0	42	10,2	229	55,9	28	6,8	3,89

	bank syariah.											
7	Saya merasa penghimpunan dana dalam bentuk simpanan dan investasi telah sesuai dengan prinsip syariah.	74	18,0	42	10,2	40	9,8	226	55,1	28	6,8	4,11
8	Saya merasa sistem bagi hasil dalam pembiayaan dilakukan secara adil dan transparan.	77	18,8	40	9,8	42	10,2	227	55,4	24	5,9	3,78
9	Saya merasa layanan yang diberikan bank memberikan kenyamanan dalam bertransa	73	17,8	46	11,2	47	11,5	222	54,1	22	5,4	4,12

	ksi											
10	Saya merasa layanan bank mencerminkan sistem perbankan syariah.	70	17,1	40	9,8	41	10,0	231	56,3	28	6,8	3,87
11	Saya merasa pegawai bank memberikan penjelasan yang jelas mengenai produk dan akad syariah.	77	18,8	34	8,3	41	10,0	229	55,9	29	7,1	4,00
12	Saya merasa proses transaksi di bank dilakukan dengan mudah dan tidak mempersulit nasabah	75	18,3	41	10,0	42	10,2	223	54,4	29	7,1	3,76



13	Saya merasa pegawai bank membantu nasabah dalam memahami produk dan layanan keuangan syariah.	75	18,3	35	8,5	50	12,2	219	53,4	31	7,6	3,89
14	Saya merasa transaksi yang dilakukan bank telah sesuai dengan prinsip syariah.	77	18,8	39	9,3	40	9,8	224	54,6	31	7,6	4,12
15	Saya merasa puas terhadap penerapan akad dalam setiap transaksi di bank syariah.	76	18,5	40	9,8	39	9,5	228	55,6	27	6,6	4,00
16	Saya merasa operasional bank telah sesuai	78	19,0	34	8,3	42	10,2	230	66,1	26	6,3	3,89

	dengan sistem keuangan syariah di Aceh											
17	Saya merasa kegiatan usaha bank telah mengikuti ketentuan Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018.	78	19,0	34	8,3	42	10,2	229	55,9	27	6,6	4,12
18	Saya merasa sistem transaksi bank mencerminkan sistem perbankan syariah.	77	18,8	38	9,3	37	9,0	229	55,9	29	7,1	4,00
19	Saya merasa bank telah menerapkan kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana sesuai prinsip	75	18,3	39	9,5	45	11,0	227	55,4	24	5,9	3,86

	syariah.											
20	Saya merasa penerapan sistem keuangan syariah memberikan rasa aman dalam bertransaksi.	74	18,0	35	8,5	45	11,0	227	55,4	35	8,5	3,87
Rata-rata												3,93

Sumber: Data diolah (2026)

Berdasarkan hasil tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor keseluruhan variabel Fleksibilitas Kerja sebesar 3,93. Nilai ini berada pada interval 3,41–4,20, yang termasuk dalam kategori tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan nasabah yang tinggi.

Berdasarkan Tabel 4.10 ini juga diperoleh nilai rata-rata kepuasan nasabah sebesar 3,93, yang menunjukkan bahwa secara umum responden berada pada kategori tinggi terhadap implementasi Qanun LKS di Aceh. Hasil ini mengindikasikan bahwa mayoritas nasabah telah merasakan manfaat nyata dari penerapan sistem perbankan syariah, baik dalam bentuk produk, layanan, maupun kepatuhan bank terhadap prinsip-prinsip syariah. Meskipun demikian, nilai rata-rata tersebut masih berada di bawah batas kategori sangat tinggi (4,21) sehingga menunjukkan bahwa tingkat kepuasan belum mencapai kondisi yang optimal. Selain itu, rentang nilai indikator yang berkisar antara 3,76 hingga 4,12 memperlihatkan adanya variasi persepsi antar responden terhadap berbagai aspek pelayanan bank syariah. Variasi tersebut menunjukkan bahwa implementasi Qanun LKS telah menghasilkan kepuasan yang relatif tinggi, tetapi masih terdapat beberapa aspek operasional yang

memerlukan penyempurnaan agar pengalaman nasabah menjadi lebih baik secara menyeluruh.

Apabila dianalisis berdasarkan masing-masing indikator, kepuasan tertinggi ditunjukkan oleh aspek keadilan margin bagi hasil, kesesuaian akad dengan prinsip syariah, kesesuaian transaksi dengan prinsip syariah, serta kepatuhan kegiatan usaha terhadap Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018, yang seluruhnya memperoleh nilai mean sebesar 4,12. Temuan ini menunjukkan bahwa sumber utama kepuasan nasabah bukan hanya berasal dari manfaat ekonomi yang diperoleh, tetapi juga dari keyakinan bahwa seluruh aktivitas perbankan telah dijalankan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Dengan kata lain, kepuasan nasabah lebih banyak dibentuk oleh dimensi kepatuhan syariah (sharia compliance) daripada sekadar kualitas produk. Sebaliknya, indikator dengan nilai terendah terdapat pada kemudahan proses transaksi (3,76), diikuti layanan bank mencerminkan sistem perbankan syariah (3,87) serta pembiayaan yang mendukung perkembangan usaha masyarakat (3,89). Perbedaan nilai tersebut menghasilkan gap sebesar 0,36 poin antara indikator tertinggi dan terendah, yang menunjukkan bahwa kepuasan terhadap sistem dan kepatuhan syariah telah terbentuk dengan baik, sedangkan kepuasan terhadap kualitas pelayanan operasional masih memerlukan peningkatan.

Hasil penelitian ini dapat dijelaskan melalui Expectation Confirmation Theory (ECT) yang dikembangkan oleh Oliver (1980). Menurut teori tersebut, kepuasan muncul ketika kinerja yang dirasakan konsumen mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan awal mereka. Dalam penelitian ini, tingginya skor pada indikator kepatuhan terhadap prinsip syariah menunjukkan bahwa implementasi Qanun LKS telah memenuhi ekspektasi masyarakat Aceh yang menginginkan sistem perbankan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam. Selain itu, teori Kotler dan Keller menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dengan

kinerja aktual suatu produk atau layanan (Kotler & Keller, 2022). Apabila kinerja yang dirasakan lebih rendah daripada harapan, maka kepuasan akan menurun meskipun kualitas produk tergolong baik. Perspektif tersebut menjelaskan mengapa aspek pelayanan, kemudahan transaksi, dan dukungan pembiayaan memperoleh skor yang lebih rendah dibandingkan kepatuhan syariah.

Dari perspektif ekonomi Islam, sistem keuangan syariah harus mampu mewujudkan keadilan, transparansi, dan kesejahteraan sosial sebagai tujuan utama (*maqāṣid al-syarī'ah*), sehingga keberhasilannya tidak hanya diukur melalui kepatuhan hukum, tetapi juga melalui manfaat nyata yang dirasakan masyarakat (M. Umer Chapra, 2008). Temuan empiris mutakhir juga menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi perbankan syariah sangat dipengaruhi oleh kualitas tata kelola, kepatuhan syariah (*sharia compliance*), inovasi produk, serta kualitas pelayanan yang mampu membangun kepercayaan dan kepuasan nasabah. Penelitian lain menunjukkan bahwa *Islamic corporate governance* dan kepatuhan syariah berpengaruh positif terhadap kepercayaan nasabah (Sulistiyo et al., 2020). Sedangkan Yasin et al. membuktikan bahwa literasi keuangan syariah, religiusitas, dan kepercayaan terhadap kepatuhan syariah berkontribusi signifikan terhadap reputasi bank syariah serta keputusan masyarakat menggunakan layanan perbankan syariah (Yasin et al., 2026).

Temuan penelitian dalam deskriptif ini, menegaskan bahwa implementasi Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 telah berhasil meningkatkan kepuasan nasabah terhadap sistem perbankan syariah. Oleh karena itu, penguatan kualitas pelayanan, pengembangan produk, dan inovasi kelembagaan perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk menjaga kepercayaan dan kepuasan nasabah. Bank syariah perlu mengembangkan strategi pelayanan yang lebih berorientasi pada pengalaman nasabah, seperti penyederhanaan prosedur

transaksi, digitalisasi layanan, peningkatan kompetensi pegawai dalam menjelaskan akad syariah, serta penguatan program pembiayaan produktif bagi UMKM.

Pemerintah Aceh bersama Otoritas Jasa Keuangan dan Bank Indonesia juga perlu memperluas program literasi keuangan syariah agar masyarakat tidak hanya merasa puas terhadap implementasi regulasi, tetapi juga memiliki pemahaman yang komprehensif mengenai manfaat ekonomi dan nilai-nilai syariah yang melandasinya. Dari perspektif akademik, hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa kepuasan merupakan outcome dari proses implementasi kebijakan yang didahului oleh terbentuknya pemahaman dan kepercayaan nasabah, sehingga ketiga variabel tersebut membentuk hubungan yang saling berkelanjutan dalam menjelaskan keberhasilan implementasi Qanun LKS di Aceh. Model tersebut memberikan kontribusi konseptual bagi pengembangan kajian implementasi kebijakan publik berbasis ekonomi Islam, khususnya dalam mengevaluasi efektivitas regulasi keuangan syariah melalui perspektif perilaku masyarakat sebagai pengguna utama layanan perbankan syariah.

4.5. Pembahasan

Perkembangan lembaga keuangan syariah di Aceh mengalami peningkatan, hal ini didukung dengan terbentuknya qanun lembaga keuangan syariah di Provinsi Aceh dan telah direalisasikan sejak Januari 2019. Penerapan kebijakan tersebut berkaitan dengan pemahaman, kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap perbankan syariah, serta penerapan margin pembiayaan berdasarkan prinsip syariah. Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan narasumber, pembahasan penelitian ini disajikan dalam empat aspek tersebut:

1. Pemahaman Nasabah Terhadap Indikator Qanun (LKS) Di Aceh

Pemahaman nasabah merupakan faktor dasar dalam penerimaan sistem keuangan syariah. Di provinsi Aceh, sistem keuangan syariah diberlakukan secara wajib melalui qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang lembaga keuangan syariah. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata-rata skor 3,93. Nilai ini berada pada interval 3,41–4,20, yang termasuk dalam kategori tinggi, hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pemahaman nasabah yang tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa pemahaman nasabah di Aceh sudah baik, tetapi belum berada pada tingkat yang optimal, dalam artian belum masuk dalam kategori (sangat tinggi).

Apabila ditelaah per item, nilai mean tertinggi sebesar 4,00 terdapat pada Item 2, *“Saya memahami bahwa transaksi dalam bank syariah harus sesuai dengan prinsip syariah”*. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah lebih banyak memiliki pemahaman yang relatif lebih kuat kewajiban transaksi perbankan syariah yang berpedoman pada prinsip syariah. Sebaliknya, nilai mean terendah sebesar 3,76 terdapat pada Item 3, *“Saya memahami bahwa di dalam bank syariah tidak ada praktik riba, maysir”*. Meskipun nilai tersebut masih berada pada kategori setuju, nilai ini menunjukkan bahwa pemahaman nasabah mengenai bentuk-bentuk praktik yang dilarang dalam perbankan syariah masih relatif lebih rendah dibandingkan pemahaman terhadap kewajiban umum untuk menjalankan transaksi berdasarkan prinsip syariah.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa nasabah cenderung lebih memahami prinsip umum perbankan syariah, dibandingkan pada aspek prinsip dasar yang lebih spesifik, seperti riba dan maysir, masih perlu diperkuat lagi dari kondisi ini. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, tingkat pemahaman nasabah menunjukkan nilai yang tinggi, akan tetapi tetap memerlukan perbaikan kedepannya. Temuan selanjutnya

ini juga di perkuat oleh hasil wawancara dengan enam narasumber yang terdiri dari atas tiga narasumber dari kalangan masyarakat dan tiga narasumber dari kalangan akademis, diantaranya sebagai berikut:

1. Apakah Ibu/Bapak mengetahui adanya aturan di Aceh yang mewajibkan lembaga keuangan beroperasi berdasarkan prinsip syariah?

Wawancara I (masyarakat): NH selaku pegawai Sawsta, SB selaku IRT (ibu rumah tangga) dan HS (23 Tahun) Mahasiswa

“Yang ibu ketahui qanun Aceh, yang mengatur lembaga keuangan Syariah yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah.”

“Kalau tidak ibu ga salah, qanun itu dibuat supaya lembaga keuangan yang ada di Aceh menggunakan sistem syariah. Ibu sendiri pun belum mengetahui isi peraturannya secara lengkap.”

“Menurut Saya Qanun LKS mengatur usaha seluruh lembaga keuangan yang beroperasi di Aceh harus menerapkan berprinsip syariah dalam kegiatan usahanya, menurut saya tujuannya untuk menciptakan sistem keuangan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam, demi mendukung syariat Islam di Aceh”

Wawancara II (Akademis): Z (akademisi/dosen), AM (akademisi/dosen), dan JL (akademisi/dosen).

“Ibu mengetahui adanya aturan itu yang diatur dalam qanun dalam lembaga keuangan syariah, karena qanun itu sendiri turunan dari undang-undang no. 11 tahun 2018 kemudian juga dari undang-undang keistimewaan Aceh No. 44 tahun 1999”

“Ya, tentu saja saya mengetahui, ketentuan tersebut merupakan bagian dari kebijakan khusus Aceh dalam penerapan sistem keuangan syariah, jadi, lembaga

keuangan yang beroperasi di Aceh pada prinsipnya harus menyesuaikan kegiatan operasionalnya dengan prinsip-prinsip syariah sebagaimana yang diatur di dalam qanun”

“Ya, sangat taulah karena Aceh adalah daerah syariah, salah satunya adalah qanun Aceh No. 11 tahun 2018 yaitu tentang lembaga keuangan syariah harus menerapkan prinsip syariah. Bukan hanya mengatur perbankan tapi juga non perbankan juga termasuk IKNB

2. Apakah Ibu memahami perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional?

Wawancara I (masyarakat): NH selaku pegawai Sawsta, SB selaku IRT (ibu rumah tangga) dan HS (23 Tahun) Mahasiswa

“Ya, ibu memahami bank Syariah kan menggunakan prinsip syariah, sementara bank konvensional menerapkan sistem bunga”

“yang saya pahami, bank syariah tidak memakai sistem bunga dan lebih mengikuti aturan Islam, sedangkan bank biasa menggunakan bunga. Itu yang ibu tau”

“Bank syariah melakukan kegiatannya berdasarkan prinsip syariah, seperti menggunakan sistem bagi hasil. Sedangkan bank konvensional menggunakan bunga dalam sistem operasionalnya.”

Wawancara II (Akademisi): Z (akademisi/dosen), AM (akademisi/dosen), dan JL (akademisi/dosen)

“ya, tentu berbeda ada kemudahan dalam bertransaksi ini berbeda dengan bank konvensional. Dari segi prinsip, bagi hasil yang kemudian lumayan bagi rasakan ada manfaatnya dari lembaga keuangan syariah ini ketimbang bank konvesional.”

“Ya, saya memahami perbedaan diantara keduanya, perbedaan utamanya adalah terletak pada prinsip operasionalnya, bank syariah tidak menggunakan sistem bunga akan tetapi menggunakan mekanisme sesuai dengan akad syariah seperti bagi hasil, jual beli, sewa. Yang di dalam mengandung prinsip syariah. Sementara bank konvensional kebalikannya yaitu menggunakan sistem bunga dalam kegiatan operasionalnya.”

“InsyaAllah saya bisa memahami itu,

3. Bagaimana pemahaman Ibu mengenai prinsip syariah yang diterapkan dalam layanan perbankan di Aceh?

Wawancara I (masyarakat): NH selaku pegawai Sawsta, SB selaku IRT (ibu rumah tangga) dan HS (23 Tahun) Mahasiswa

“Menurut saya prinsip syariah yang di terapkan dalam bank syariah itu melalui bagi hasil, trus distu ada akad syariah dan juga menghindari yang mengandung riba”

”Ibu Kurang paham secara luas, tetapi yang ibu tahu bank syariah berusaha menjalankan transaksi sesuai syariat”

“Menurut saya prinsip syariah dalam perbankan ini seperti keadilan, trasparansi, bagi hasilah dan menghindari praktik riba. Nah prinsip-prinsip ini diterapkan dalam produk dan perbankan syariah”

Wawancara II (Akademis): Z (akademisi/dosen), AM (akademisi/dosen), dan JL (akademisi/dosen)

“Pada prinsipnya ibu sangat senang, dengan lembaga keuangan syariah. Ini merupakan sebuah perjuangan umat islam untuk meninilkan ribawi, tentu saja ketika ada semangat untuk menerapkan kembali

prinsip-prinsip syariah dalam lembaga keuangan syariah ini luar biasa, sangat perlu kita respon walaupun dalam realitasnya ada karyawan bank sendiri yang resign dari bank karena sama saja kayak kita makan daging babi lalu dengan bank syariah kita makan sosis babi, dalam arti hanya sedikit pencampuran. Jadi sesungguhnya zat babi itu masih tetap ada, dalam artian praktik ribawi ini tetap masih ada, dan saya bisa pahami artinya dakwah ini butuh kebertahanan. yaitu butuh langkah-langkah murni untuk kedepannya.”

“Kalau dilihat, dari layanan yang diberikan atau diterapkan bank Aceh pada dasarnya sudah mulai sesuai dengan prinsip syariah, Bank Aceh sudah menyesuaikan produk mau proses transaksinya dengan ketentuan syariah, meskipun penerapannya tetap perlu dilakukan pengawasan secara berkelanjutan guna untuk mengevaluasi secara berkala agar penerapannya konsisten.”

“Ya, kalau layanan yang ada di perbankan syariah itu terutama semua produk-produknya. Dalam perbankan itu ada yang mengumpulkan dana atau funding, kemudian lending atau penyaluran dana yang dalam perbankan syariah disebut pembiayaan syariah. Artinya, ketika produk funding mengumpulkan dana dari masyarakat sesuai dengan fungsi bank sebagai lembaga intermediasi, yaitu dari pihak yang surplus dana kepada pihak yang membutuhkan dana, bank berperan sebagai mediator. Jadi, terutama itu, bank harus menjalankan kegiatan sesuai dengan fatwa Dewan Syariah Nasional. Perbankan pada dasarnya hanya menjalankan ketentuan tersebut. Karena itu, lembaga keuangan syariah harus memiliki Dewan Pengawas Syariah yang memahami fikih muamalah secara umum.”

4. Dari mana Bapak/Ibu memperoleh informasi mengenai penerapan Qanun LKS di Aceh?

Wawancara I (masyarakat): NH selaku pegawai Sawsta, SB selaku IRT (ibu rumah tangga) dan HS (23 Tahun) Mahasiswa

“Banyak sekarang kita bisa mengakses di media sosial, dalam berita yang sering kita baca”

“Saya dengar-dengar, ada diberita juga”

“Media masa, sosialisasi yang dilakukan pihak perbankan juga, serta pengalaman langsung sebagai nasabah di perbankan.”

Wawancara II (Akademisi): Z (akademisi/dosen), AM (akademisi/dosen), dan JL (akademisi/dosen)

“Ya karena setiap syariat di Aceh ada ketentuan sendiri dalam undang-undangnya, termasuk LKS ini, yang kemudian bermusyawarah, bersepakat kemudian terbentuklah kebijakan ini. Walaupun prosesnya sangat lama untuk mencapai pada suatu kondisi yang ideal penerapan syariat islam.”

“ya, saya mengetahui informasinya ya dari kegiatan akademik dan dari membaca regulasi yang berkaitan dengan qanun, apalagi kita mayoritasnya di Aceh penggunaan yang yang berpatokkan pada syariah semua, jadi sedikit-sedikit saya taulah. Apalagi saya sering menulis jurnal masalah ini, yang berkaitannya dengan ini.”

“Ya di samping kami belajar ya, kami ngajar, sedikit lebih kami mengetahui, dari jurnal-jurnal yang kami coba transformasi lagi ke masyarakat”

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat diatas, sebagian masyarakat sudah mengetahui adanya aturan qanun LKS yang mengatur lembaga keuangan di Aceh yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah, namun tingkat pemahaman

mereka terhadap isi qanun berbeda-beda. NH, HS menjelaskan bahwa qanun LKS mengatur kegiatan lembaga keuangan agar sesuai dengan prinsip syariah sedangkan SB mengetahui adanya qanun tetapi belum memahami isi dan peraturan qanun. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan masyarakat mengenai keberadaan qanun LKS sudah cukup baik, tetapi terhadap pemahaman isi qanun dan ketentuannya memerlukan peningkatan. Selanjutnya pemahaman masyarakat dalam membedakan sistem perbankan syariah dengan konvensional. berdasarkan wawancara, ketiga informan telah memahami bahwa bank syariah beroperasi berdasarkan prinsip syariah, sedangkan bank konvensional menggunakan bunga. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat telah memiliki pemahaman dasar mengenai perbedaan kedua sistem perbankan tersebut.

Selain pemahaman mengenai perbedaan kedua sistem perbankan tersebut, masyarakat juga memiliki pemahaman mengenai prinsip dasar perbankan syariah di Aceh, meskipun tingkat pemahamannya beragam, seperti wawancara dengan Ibu SB *"Ibu Kurang paham secara luas, tetapi yang ibu tahu bank syariah berusaha menjalankan transaksi sesuai syariat"* Ibu SB mengaku belum memahami prinsip syariah secara luas, tetapi mengetahui bahwa bank syariah berupaya menjalankan transaksi sesuai dengan prinsip syariah di Aceh. Maka dengan demikian, masyarakat telah memiliki pemahaman dasar mengenai prinsip syariah, meskipun pemahaman tersebut belum sepenuhnya mendalam. Hasil pemahaman tersebut tidak terlepas dari informasi yang di peroleh masyarakat dari berbagai sumber informasi seperti media masa, media sosial, dan pengalaman langsung menjadi nasabah di perbankan.

Berdasarkan hasil kesimpulan dari temuan wawancara dengan masyarakat, dapat diketahui bahwa masyarakat secara umum telah memiliki pemahaman mengenai keberadaan qanun LKS dan penerapan sistem keuangan syariah di Aceh. Masyarakat telah memahami kedua perbedaan antara bank

syariah dan bank konvensional serta beberapa prinsip syariah, seperti bagi hasil dan menghindari riba. Namun pemahaman mengenai isi qanun LKS dan prinsip syariah secara lebih mendalam masih belum memahami secara jelas. Hal ini sejalan dengan hasil analisis deskriptif, yang menunjukkan bahwa tingkat pemahaman masyarakat tentang sistem prinsip perbankan syariah masih berada pada nilai item terendah sebesar (3,78). Temuan wawancara kembali memperkuat hasil tersebut, sebahagia masyarakat sudah mengetahui qanun LKS, perbedaan bank konvensional dan bank syariah, akan tetapi prinsip dasar sistem perbankan syariah masyarakat belum memahami secara baik. Hal ini menunjukkan bahwa literasi dan sosialisasi mengenai qanun LKS masih perlu ditingkatkan agar masyarakat lebih memahami sistem keuangan syariah dan prinsip dasarnya yang diterapkan di Aceh.

Untuk memperkuat gambaran mengenai pemahaman dan penerapan qanun (LKS), penelitian ini juga melakukan wawancara dengan akademisi/dosen, sebagai wawancara pendukung. Secara umum, para akademisi menilai bahwa penerapan qanun LKS telah berjalan dengan baik di Aceh, para akademisi mengetahui adanya qanun LKS di Aceh No. 11 Tahun 2018 tentang lembaga keuangan syariah yang mewajibkan seluruh kegiatan lembaga keuangan berdasarkan prinsip syariah. Hal ini bisa dilihat di atas disaat peneliti mewawancarai para akademisi, mereka juga memahami dengan sangat baik perbedaan antara bank syariah dengan bank konvensional, terutama dari aspek operasional, penggunaan akad, mekanisme bagi hasil serta larangan praktik riba.

Selain itu para akademisi menilai, bahwa secara umum layanan yang diterapkan bank syariah di Aceh telah mengacu pada prinsip-prinsip syariah di Aceh, meskipun pelaksanaannya masih memerlukan keberlanjutan dari segi pelaksanaan masih memerlukan pengawasan dan evaluasi secara berkala agar tetap

konsisten dengan ketentuan syariah yang sesuai dengan isi qanun.

Selain itu, berkaitan dengan pemahaman mengenai prinsip syariah yang diterapkan dalam layanan perbankan di Aceh, para akademis menjelaskan bahwa layanan yang diterapkan oleh bank Aceh dasarnya telah mengacu pada prinsip-prinsip syariah, seperti yang dijelaskan oleh para akademis AM *“Kalau dilihat, dari layanan yang diberikan atau diterapkan bank Aceh pada dasarnya sudah mulai sesuai dengan prinsip syariah, Bank Aceh sudah menyesuaikan produk mau proses transaksinya dengan ketentuan syariah, meskipun penerapannya tetap perlu dilakukan pengawasan secara berkelanjutan guna untuk mengevaluasi secara berkala agar penerapannya konsisten.”* Sementara para akademisi Z mengatakan pada dasarnya beliau sangat senang dengan adanya penerapan qanun ini, sangat luar biasa perlu sangat direspon, walaupun menurut beliau pada realita masih ada tertinggal sisa-sisa penerapan mekanisme riba dan itu tidak menutup kemungkinan karena dakwa butuh kebertahanan dalam segala prosesnya.

Informasi mengenai penerapan qanun LKS ini, tentu pemahaman ini, di dukung dengan latar belakang para informan sebagai para akademis yang aktif dalam kegiatan mengajar, penelitian, serta dari mengikuti perkembangan regulasi, dan kajian, dan publikasi artikel-artikel. Hal ini dapat dilihat dari perolehan informasi mengenai penerapan qanun LKS di Aceh, yang diperoleh dari hasil telaah jurnal, penelitian, pengalaman dalam proses mengajar bahkan ikut serta dalam proses transformasi pendidikan ke masyarakat.

Hal ini mengindikasikan bahwa penerapan prinsip syariah dalam layanan perbankan di Aceh, pada dasarnya telah berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Aceh, Namun hasil wawancara juga menunjukkan realita yang sebenarnya bahwa implementasi qanun LKS di Aceh di lihat dari segi

pemahaman masyarakat sudah baik (tinggi) sudah berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku, akan tetapi implementasi tersebut masih memerlukan pengawasan, evaluasi dan penyempurnaan secara berkelanjutan agar kesesuaian antara ketentuan syariah dan praktik operasionalnya tetap terjaga. Dan temuan ini juga mengindikasikan bahwa keberadaan regulasi saja belum cukup, tetapi perlu didukung oleh pelaksanaan yang konsisten serta pengawasan yang berkesinambungan.

2. Kepercayaan Nasabah Terhadap Indikator Qanun (LKS) Di Aceh

Kepercayaan nasabah terbentuk ketika nasabah merasa yakin terhadap integritas, kompetensi, dan keandalan lembaga keuangan syariah, kepercayaan menjadi kunci dalam membangun hubungan jangka panjang antara nasabah dengan bank. Berdasarkan Tabel 4.9, mean total variabel Kepercayaan Nasabah sebesar 3,97. Nilai ini berada pada interval 3,41 – 4,20, sehingga termasuk dalam kategori tinggi.

Apabila dilihat per indikator, nilai tertinggi terdapat pada item 10 *"Saya percaya bahwa penerapan bank yang beroperasi di Aceh telah menyesuaikan dengan operasional sistem keuangan syariah"* dengan nilai 4,12. Hal ini mengindikasikan bahwa nasabah memiliki kepercayaan tinggi terhadap kesesuaian operasional bank syariah di Aceh dengan prinsip syariah. Sedangkan nilai terendah terdapat pada item 6 *"Saya percaya layanan perbankan syariah mencerminkan sistem perbankan syariah"* dengan nilai 3,68. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada keraguan sebagian nasabah terkait cerminan layanan bank secara keseluruhan terhadap sistem syariah.

Temuan ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan nasabah telah memiliki kepercayaan yang baik terhadap bank syariah di Aceh. Hal ini sejalan dengan teori Mayer et al (1995). yang menyatakan bahwa kepercayaan terbentuk dari persepsi terhadap kemampuan, kebaikan hati, dan integritas suatu pihak.

Tingginya skor pada item operasional bank menunjukkan bahwa nasabah melihat bank sudah baik di dalam menjalankan prinsip syariah dalam praktiknya. Akan tetapi pada indikator layanan perbankan syariah yang mencerminkan sistem perbankan syariah, pada item 6 dengan nilai 3,68. Mengindikasikan bahwa aspek layanan masih menjadi bagian yang relatif sering diragukan oleh nasabah dalam membangun kepercayaan nasabah, banyak dari nasabah belum sepenuhnya merasakan kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan prinsip syariah selama ini.

Meskipun hasil analisis deskriptif, tingkat kepercayaan nasabah secara keseluruhan menunjukkan nilai yang tinggi, namun tidak menutup kemungkinan juga perlu untuk perbaikan kedepannya. Temuan selanjutnya ini juga di perkuat oleh hasil wawancara dengan enam narasumber yang terdiri dari atas tiga narasumber dari kalangan masyarakat dan tiga narasumber dari kalangan akademis, diantaranya sebagai berikut:

1. Apakah Ibu/Bapak percaya bahwa bank syariah di Aceh telah menjalankan operasional sesuai dengan prinsip syariah?

Wawancara I (masyarakat): NH selaku pegawai Sawsta, SB selaku IRT (ibu rumah tangga) dan HS (23 Tahun) Mahasiswa

“Yaa, sejauh ini saya percaya, karena operasional bank syariah tentu diawasi oleh dewan pengawas syariah, yang tentunya juga mengikuti ketentuan-ketentuan syariah.”

“bisa di percayalah, karena setahu ibu ada aturan yang mengatur pelaksanaannya. Walaupun ibu tidak terlalu memahami prosesnya secara baik”

“sejauh ini saya lumayan percaya, karena diawasi secara langsung.”

Wawancara II (Akademisi): Z (akademisi/dosen), AM (akademisi/dosen), dan JL (akademisi/dosen)

“ya masih sama dengan bank konvensional dalam artian masih mirip-mirip juga, tidak jauh beda dari segi operasionalnya terhadap nasabah, mungkin ini butuh langkah-langkah dan upaya kedepannya agar sesuai dengan isi qanun dalam segi penerapannya.”

“ya, pada umumnya, saya katakan kurang, karena ya dari segi operasional belum benar-benar sesuai dengan prinsip syariah dari segi, produk, mekanisme yang dijalankan, ya balik lagi mungkin butuh proses untuk benar-benar mencapai titik sempurnanya.”

“Ya, kalau untuk semua hal adalah harapan kita, tapi semua itu proses, ya disamping itu ada hukum syariah dan ada hak hukum negara juga, tugas kita mengharmonisasikan bagaimana mencari titik temunya. Ya ketika ada kaidah dalam hukum fiqih disebut, tidak dapat semuanya jangan tinggalkan semuanya. Jadi konsepnya jalankan saja apa yang telah ada sambil mengevaluasi untuk penyempurnaan”

2. Bagaimana pandangan Ibu/Bapak terhadap kepatuhan bank syariah di Aceh?

Wawancara I (masyarakat): NH selaku pegawai Sawsta, SB selaku IRT (ibu rumah tangga) dan HS (23 Tahun) Mahasiswa

“Menurut saya sudah cukup baik, kepatuhannya meskipun masih perlu dilakukan sosialisasi kepada masyarakat luas, karena tentu tidak semua masyarakat tau tentang informasi-informasi tentang perbankan syariah”

“Menurut ibu sudah cukup baik. Selama ini saya belum mendengar hal-hal yang terlalu bermasalah, jadi saya merasa cukup yakin.”

“Selama ini, secara umum tingkat kepatuhan cukup baiklah, namun menurut saya tetap harus diperlukan pengawasan, di evaluasilah, agar tetap konsisten, dan lebih konsisten lagi.”

Wawancara II (Akademisi): Z (akademisi/dosen), AM (akademisi/dosen), dan JL (akademisi/dosen)

“Sudah cukup baik, namun tidak ada keberpihakan pada nasabah masih samar-samar dari segi kepatuhan bank syariah”

“menurut pandangan saya, sudah cukup baik, sudah berupaya menjalankan operasionalnya sesuai dengan prinsip syariah. Akan tetap tetap kepatuhan harus di evaluasi di jaga secara berkala, berbenah menjadi lebih baik, karena yang paling penting bagi saya ke konsistensi antara ketentuan yang diterapkan dan ditetapkan sesuai dengan praktik yang ada di lapangan. Jangan sampe berbeda”

Ya, InsyaAllah kalau kita lihat sepintas itu dari segi laporan-laporan, ya karena mereka ada dewan pengawas syariah yang membuat laporan. Ya sudah baiklah walaupun belum sempurna, karena untuk teori segala implementasi tidak semudah yang kita bayangkan, tapi yang jelas harus ada peningkatan kedepannya.

3. Faktor apa yang membuat Ibu/Bapak percaya atau kurang percaya terhadap bank syariah?

Wawancara I (masyarakat): NH selaku pegawai Sawsta, SB selaku IRT (ibu rumah tangga) dan HS (23 Tahun) Mahasiswa

“Faktor yang membuat saya percaya tentu pastinya ada pengawasan syariah, terus ada namanya transparasi layanan, terus tentunya juga dukungan dari pemerintah

yang kita tau bahwa di Aceh sendiri sudah sepenuhnya menerapkan perbankan syariah.”

”Kalau menurut ibu, karena ada aturan dan nama bank syariahnya sendiri, jadi lebih percaya. Tapi kalau ada berita atau pengalaman yang kurang baik, mungkin kepercayaan masyarakat juga bisa berkurang.”

“Yang saya percaya balik lagi ada penawasannya, kejelasannya namun yang membuat masyarakat kurang percaya adalah kurang pemahaman masyarakat, terhadap yang terkadang membuat masyarakat kurang percaya. Ini memerlukan edukasilah kedepannya”

Wawancara II (Akademisi): Z (akademisi/dosen), AM (akademisi/dosen), dan JL (akademisi/dosen)

“ya saya percaya tapi sebenarnya sih paksa percaya, tapi balik lagi yang membuat saya percaya lebih ke faktor kemudahannya lebih terjamin namun tidak tidak menutup kemungkinan ada juga ketidaknyaman dengan pihak bank dalam segi praktiknya”

“yang membuat saya percaya adalah dasar hukum yang jelas, pengawasan syariah, serta upaya bank dalam menjalankan bank yang sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang sudah diatur, akan tetapi yang membuat saya kurang percaya adanya perbedaan antara ketentuan syariah dengan penerapan di lapangan”

“Ya, karena saya sendiri sebagai dewan pengawas syariah, dan fatwa itu dibuat, untuk menjalankan sesuai dengan fatwa, fatwa itu hasil rapat atau pleno ulama, dan juga di DSN MUI itu ulamanya tidak sendiri, yang masing-masing punya keahlian masing-masing yang ngerti tentang praktek perbankan, tentang hukum, akad perbankan yang sudah terbentuk. Dalam artinya bukan untuk memuaskan semua orang tapi mencari titik temu sambil ditingkatkan.”

4. Apakah penerapan Qanun LKS meningkatkan kepercayaan Ibu terhadap lembaga keuangan syariah?

Wawancara I (masyarakat): NH selaku pegawai Sawsta, SB selaku IRT (ibu rumah tangga) dan HS (23 Tahun) Mahasiswa

“Sejauh ini iya, penerapan qanun LKS, meningkatkan kepercayaan ibu ini karena, menurut ibu karena memberikan kepastian bahwa sistem keuangan yang digunakan sudah pasti sudah lumayan dengan syariat Islam.”

”menurut ibu, cukup berpengaruh karena semua bank di Aceh sudah menggunakan sistem syariah sehingga masyarakat lebih yakin.”

“Yaaa, lumayanlah, karena karena komitmen pemerintah dalam memastikannya”

Wawancara II (Akademis): Z (akademisi/dosen), AM (akademisi/dosen), dan JL (akademisi/dosen)

“Ya, penerapan Qanun LKS meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah. Menurut saya, keberadaan qanun memberikan landasan hukum yang jelas dalam penyelenggaraan lembaga keuangan syariah di Aceh. Dengan adanya aturan tersebut, masyarakat memiliki keyakinan bahwa kegiatan operasional bank harus dijalankan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan ketentuan yang berlaku.”

“ya tentu saja, penerapan qanun LKS berpotensi meningkatkan kepercayaan masyarakat di Aceh terhadap layanan perbankan, dan yang perlu diingat yang paling penting pelaksanaannya yang konsisten. Jadi bukan hanya keberadaan qanunnya, akan tetapi bagaimana aturan tersebut diterapkan dan diawasi

dalam praktiknya. Karena yang hanya dirasakan masyarakat kita Aceh yaitu ”

“Ya pasti, karena itu sudah terbentuk”

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat diatas, sebagai masyarakat, memiliki kepercayaan terhadap pelaksanaan bank syariah di Aceh, seperti wawancara peneliti dengan Ibu NH. Beliau mengatakan, *sejauh ini saya percaya, karena operasional bank syariah tentu diawasi oleh dewan pengawas syariah, yang tentunya juga mengikuti ketentuan-ketentuan syariah.* Meskipun Ibu NH percaya demikian bank syariah telah menjalankan segala kegiatannya sesuai dengan operasional bank syariah. Namun masih terdapat masyarakat yang belum memahami secara mendalam mengenai mekanisme dan penerapan prinsip syariah dalam operasional bank syariah.

Selanjutnya menurut pandangan masyarakat dari segi kepatuhan yang dijalankan oleh bank syariah di Aceh sudah cukup baik, seperti Ibu NH dan Ibu HS katakan bahwa bank syariah sejauh ini sudah cukup baik, Namun, pengawasan dan evaluasi masih tetap diperlukan agar penerapan prinsip syariah dapat berjalan lebih baik dan konsisten kedepannya. Menurut masyarakat faktor yang membuat masyarakat percaya atau kurang percaya terhadap bank syariah, karena kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah dipengaruhi oleh adanya pengawasan syariah, ada aturannya yang berlaku dari segi transparansi layanan serta adanya dukungan pemerintah. Di sisi lain, keterbatasan pemahaman masyarakat masih menjadi hal yang perlu diperhatikan.

Dari segi penerapan qanun LKS yang meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah di Aceh menurut wawancara diatas menyatakan bahwa dengan adanya penerapan qanun LKS memberikan keyakinan kepada masyarakat dalam menggunakan lembaga keuangan syariah karena adanya kepastian penerapan sistem keuangan yang sesuai

dengan prinsip syariah. Namun menurut Ibu HS menyatakan dengan adanya penerapan qanun LKS meningkatkan kepercayaan beliau, lebih baik karena menurut beliau adanya lembaga pemerintah yang memastikkannya.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat memiliki kepercayaan yang cukup baik terhadap lembaga keuangan syariah di Aceh. Namun, pengawasan, evaluasi mengenai prinsip syariah masih diperlukan untuk menjaga kepercayaan masyarakat.

Untuk memperkuat gambaran mengenai pemahaman dan penerapan qanun (LKS), penelitian ini juga melakukan wawancara dengan akademisi/dosen, sebagai wawancara pendukung. Secara umum, para akademisi menilai bahwa penerapan qanun LKS telah berjalan dengan baik di Aceh. Para akademis berpendapat bahwa operasional bank syariah di Aceh telah menunjukkan upaya dalam menerapkan prinsip syariah di Aceh.

Namun demikian para akademis menilai bahwa implementasi belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan penyempurnaan agar sesuai dengan ketentuan syariah sebagaimana yang diatur dalam isi qanun LKS, hal ini seperti akademis AM katakan *“ya, pada umumnya, saya katakan kurang, karena ya dari segi operasional belum benar-benar sesuai dengan prinsip syariah dari segi, produk, mekanisme yang dijalankan, ya balik lagi mungkin butuh proses untuk benar-benar mencapai titik sempurnanya.”* Menurut akademis J *“Ya, kalau untuk semua hal adalah harapan kita, tapi semua itu proses, ya disamping itu ada hukum syariah dan ada hak hukum negara juga, tugas kita mengharmonisasikan bagaimana mencari titik temunya. Ya ketika ada kaidah dalam hukum fiqih disebut, tidak dapat semuanya jangan tinggalkan semuanya. Jadi konsepnya jalankan saja apa yang telah ada sambil mengevaluasi untuk penyempurnaan”* Sementara menurut akademisi Z mengatakan

“ya, pada umumnya, saya katakan kurang, karena ya dari segi operasional belum benar-benar sesuai dengan prinsip syariah dari segi, produk, mekanisme yang dijalankan, ya balik lagi mungkin butuh proses untuk benar-benar mencapai titik sempurnanya.” Hal ini mengindikasikan bahwa implementasi prinsip syariah masih membutuhkan proses, evaluasi dan penyempurnaan secara berkelanjutan agar pelaksanaannya semakin sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berkaitan dengan pandangan para akademis terkait kepatuhan bank syariah di Aceh cukup beragam walaupun secara umum para akademis memadam kepatuhan syariah di Aceh cukup baik, akan tetapi mereka menekankan pentingnya menjaga konsistensi antara ketentuan syariah dalam isi qanun dengan praktik implementasi operasional yang ada di lapangan melalui pengawasan dan evaluasi secara berkala. Hal ini dinyatakan langsung oleh para akademisi AM *“menurut pandangan saya, sudah cukup baik, sudah berupaya menjalankan operasionalnya sesuai dengan prinsip syariah. Akan tetap tetap kepatuhan harus di evaluasi di jaga secara berkala, berbenah menjadi lebih baik, karena yang paling penting bagi saya ke konsistensi antara ketentuan yang diterapkan dan ditetapkan sesuai dengan praktik yang ada di lapangan. Jangan sampe berbeda”*. Sementara akademis J berpandangan *Ya, InsyaAllah kalau kita lihat sepiintas itu dari segi laporan-laporan, ya karena mereka ada dewan pengawas syariah yang membuat laporan. Ya sudah baiklah walaupun belum sempurna, karena untuk teori segala implementasi tidak semudah yang kita bayangkan, tapi yang jelas harus ada peningkatan kedepannya”*. Sedangkan akademisi Z berpendapat *“Sudah cukup baik, namun tidak ada keberpihakan pada nasabah masih samar-samar dari segi kepatuhan bank syariah”* Maka hal ini menimbulkan pendapat yang beragam, akan tetapi hal mengindikasikan bahwa kepatuhan tidak hanya diukur dari keberadaan regulasi dan pengawasan tapi dari

konsistensi penerapannya dari dalam setiap kegiatan operasional, dimana manfaat dirasakan nyata oleh masyarakat (nasabah) sebagai pengguna layanan.

Selanjutnya, para akademis menjelaskan bahwa kepercayaan terhadap bank syariah dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain adanya hukum yang jelas, pengawasan syariah, keberadaan Dewan Pengawas Syariah (DPS) serta upaya bank dalam menjalankan operasional sesuai dengan prinsip syariah. Disisi lain para akademisi juga menyampaikan bahwa perbedaan antara ketentuan syariah dengan praktik di lapangan dapat memengaruhi tingkat kepercayaan. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kepercayaan masyarakat perlu di dukung oleh implementasi prinsip syariah yang konsisten dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Terkait dengan penerapan qanun LKS yang meningkatkan kepercayaan terhadap lembaga keuangan syariah para akademisi berpendapat bahwa keberadaan qanun memberikan landasan hukum yang jelas, rinci sehingga dari dapat meningkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah di Aceh. Namun para akademis juga menegaskan kembali peningkatan kepercayaan tersebut sangat bergantung dengan konsistensi pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi terhadap implementasi qanun LKS. Oleh karena itu, diperlukan adanya komitmen dari seluruh pihak terkait untuk memastikan bahwa ketentuan dalam qanun LKS tidak hanya menjadi dasar hukum, tetapi juga diterapkan secara optimal dalam praktik operasional lembaga keuangan syariah.

3. Kepuasan Nasabah Terhadap Indikator Qanun (LKS) Di Aceh

Kepuasan nasabah merupakan evaluasi akhir setelah nasabah merasakan pelayanan dari lembaga keuangan syariah, tingkat kepuasan mencerminkan apakah harapan nasabah terpenuhi atau tidak. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai

rata-rata skor 3,93. Nilai ini berada pada interval 3,41–4,20, yang termasuk dalam kategori tinggi, hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan yang tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan nasabah di Aceh sudah baik, tetapi belum berada pada tingkat yang optimal, dalam artian belum masuk dalam kategori (sangat tinggi).

Apabila ditelaah per item, nilai rata-rata tertinggi terdapat pada item 1, 5, 9, 14, dan 17, yang masing-masing memperoleh nilai sebesar (4,12). Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap penerapan prinsip syariah, kenyamanan layanan, serta kesesuaian kegiatan perbankan dengan Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018. Sementara itu, nilai rata-rata terendah sebesar 3,76 terdapat pada item 12, yaitu *“Saya merasa proses transaksi di bank dilakukan dengan mudah dan tidak mempersulitkan nasabah.”* Hal ini menunjukkan bahwa aspek kemudahan dalam proses transaksi masih belum dirasakan secara optimal oleh sebagian responden. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian nasabah yang merasa proses transaksi di bank syariah belum sepenuhnya mudah dan masih dirasa lama, berbelit-belit. Hal ini menjadi catatan penting bagi bank untuk mengevaluasi.

Temuan selanjutnya ini juga di perkuat oleh hasil wawancara dengan enam narasumber yang terdiri dari atas tiga narasumber dari kalangan masyarakat dan tiga narasumber dari kalangan akademis, diantaranya sebagai berikut:

1. Bagaimana penilaian Ibu/Bapak terhadap layanan yang diberikan bank syariah?

Wawancara I (masyarakat): NH selaku pegawai Sawsta, SB selaku IRT (ibu rumah tangga) dan HS (23 Tahun) Mahasiswa

“Secara umum saya menilai layanan bank Syariah sudah cukup baik, cukup membantu kebutuhan transaksi sehari-hari.”

“Secara umum pelayanannya sudah cukup baik. Pegawainya ramah dan proses transaksinya Kadang juga tidak terlalu sulit.”

“Menurut saya pelayanannya sudah cukup baik. Selama ini kalau ada keperluan di bank, pegawainya melayani dengan baik dan prosesnya juga tidak terlalu rumit.”

Wawancara II (Akademisi): Z (akademisi/dosen), AM (akademisi/dosen), dan JL (akademisi/dosen)

“Sudah bagus dari segi layanannya seperti bank BCA, tapi segi pelayanan tetap memerlukan tindakan lanjut, masih ada banyaknya nasabah yang menyampaikan kebutuhan atau keluhannya berulang kali, tetapi belum mendapatkan respon dan penyelesaian yang memadai, jadi kondisi seperti tentu bagi saya sangat mempengaruhi tingkat kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap bank”

“Segi penilaian, pelayanan bank sudah banyak mengalami perkembangan, namun pelayanan tersebut tidak hanya dinilai dari kecepatan atau keramahamman, tetapi juga kesesuaian setiap proses layanan dengan akad dan ketentuan syariah.”

“Menurut saya, pelayanan Bank Syariah di Aceh sudah cukup baik. Walaupun masih ada yang perlu diperbaiki, secara umum pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan baik dan tetap perlu terus ditingkatkan.”

2. Apakah produk dan layanan bank syariah telah memenuhi kebutuhan Ibu/Bapak?

Wawancara I (masyarakat): NH selaku pegawai Sawsta, SB selaku IRT (ibu rumah tangga) dan HS (23 Tahun) Mahasiswa

“Iyaa, sejauh ini produk dan layanan bank syariah yang tersedia cukup memenuhi kebutuhan saya sebagai nasabah”

“Sejauh ini sudah cukup memenuhi kebutuhan ibu, terutama untuk menabung dan melakukan transaksi sehari-hari.”

“Sejauh ini sudah cukup memenuhi kebutuhan saya. Untuk menabung, transfer, dan transaksi lainnya tidak ada kendala yang berarti, jadi saya merasa sudah cukup terbantu.”

Wawancara II (Akademisi): Z (akademisi/dosen), AM (akademisi/dosen), dan JL (akademisi/dosen)

“Ya produk yang dan layanan bank syariah sudah dapat memenuhi kebutuhan saya, akan tetapi seperti yang saya bilang tadi tetap memerlukan tingkat yang lebih baik”

“ya, saya menilai produk dan layanan bank syariah pada dasarnya sudah memenuhi kebutuhan masyarakat. Produk yang ditawarkan juga sudah mulai cukup beragam dan telah disesuaikan dengan prinsip syariah. Namun kualitas layanan dan inovasi produk tetap perlu di tingkatkan agar dapat menjawab kebutuhan masyarakat yang terus berkembang pada saat ini”

“Sudah cukup bagus, baik pelayanan secara offline, atau online kalau ada ketika masyarakat yang komplek itu kadang-kadang secara teknis, ya kita berhadapan dengan mesin ATM, kadang-kadang padat waktunya yang bergantung dengan jaringan itu bagi saya wajar-wajar saja. Karena boleh jadi kita masuk pada saat yang sama, terbatas, drop”

3. Apakah Ibu/Bapak merasa puas setelah seluruh lembaga keuangan di Aceh menerapkan sistem syariah?

Wawancara I (masyarakat): NH selaku pegawai Sawsta, SB selaku IRT (ibu rumah tangga) dan HS (23 Tahun) Mahasiswa

"Iyaa saya merasa cukup puas, karena layanan perbankan syariah semakin mudah diakses dan berkembang jadi, kita bisa menjumpai diberbagai titik, iya seperti di ATM yang tersedia, jadi sudah cukup mudah."

"ibu cukup puas, karena sebagai masyarakat Aceh saya merasa lebih tenang menggunakan layanan yang sesuai dengan syariat Islam."

"Kalau dibilang puas, saya cukup puas. Selain karena lebih sesuai dengan aturan syariah, saya juga tidak merasa ada perbedaan yang terlalu menyulitkan dibanding sebelumnya. Namun akan tetapi saya terkadang kurang puas karena sebagian layanan saya merasa masih kurang memahami dan pelayanan yang sesekali masih membutuhkan waktu lebih lama."

Wawancara II (Akademis): Z (akademisi/dosen), AM (akademisi/dosen), dan JL (akademisi/dosen)

"Sangat puas, terlebih saya merasa senang dengan kehadiran LKS ini, walaupun di satu sisi perlu adanya peningkatan terlebih dari pemerintah sendiri"

"ya, menurut penelian ibu, penerapan sistem syariah pada seluruh lembaga keuangan merupakan sebuah kebijakan yang baik tentunya, sehingga secara umum ibu senang. Namun, kepuasan tersebut tidak berarti bahwa penerapan sudah sempurna, evaluasi, pengawasan turut juga diperlukan agar semakin baik"

dan konsisten kedepannya. Sehingga masyarakat dapat merasakan dengan adanya kebijakan.”

“Kalau ditanyak puaskan relatif, tapi kalau dilihat secara umum udah okelah”

4. Apa saja hal yang menurut Ibu/Bapak perlu ditingkatkan oleh bank syariah di Aceh?

Wawancara I (masyarakat): NH selaku pegawai Sawsta, SB selaku IRT (ibu rumah tangga) dan HS (23 Tahun) Mahasiswa

“Yaaa, karena bank Syariah satu-satunya bank di Aceh yang menerapkan perbankan syariah, yaa menurut saya perlu di tingkatkan terutama edukasi kepada masyarakat, masyarakat harus tau tentang perbankan Syariah, kualitasnya digital tentu ini tidak boleh ada kendala, karena ini mengingat satu-satunya layanan perbankan di Aceh, dan kecepatan pelayanan pastinya”.

“Menurut ibu, pelayanan dan fasilitas digitalnya masih bisa ditingkatkan. Selain itu, masyarakat juga perlu lebih banyak diberikan informasi mengenai produk-produk syariah.”

“Menurut saya mungkin pelayanan bisa lebih cepat dan informasi mengenai produk-produk yang ada lebih sering disampaikan kepada masyarakat. Kadang masih ada beberapa hal yang belum terlalu saya pahami.”

Wawancara II (Akademis): Z (akademisi/dosen), AM (akademisi/dosen), dan JL (akademisi/dosen)

“ya menurut saya, mereka harus tetap perlu peningkatan dari segi melayani nasabah dari segi etika, kejujuran, memudahkan nasabah, serta mereka ada upaya untuk mendidik nasabah dengan cara sosialisasi, antusias, apresiasi”

“perlu peningkatan transparansi kepada masyarakat, khususnya mengenai mekanisme akad, margin dan hak serta kewajiban masing-masing pihak. Disamping itu, kembali lagi pengawasan karena ini menurut saya begitu penting, sekaligus evaluasi juga harus diperkuat agar implementasi syariahnya tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga benar-benar diterapkan dalam praktiknya”

“Yang perlu ditingkatkan menurut saya adalah pengawasan, evaluasi terhadap implementasi qanun, serta sosialisasi kepada masyarakat. Selain itu, perlu ada penyempurnaan atau penyesuaian aturan sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat, bukan untuk menghilangkan qanun, tetapi agar pelaksanaannya semakin baik.”

5. Menurut Ibu/Bapak, apakah implementasi Qanun LKS di Aceh telah berjalan dengan baik?

Wawancara I (masyarakat): NH selaku pegawai Sawsta, SB selaku IRT (ibu rumah tangga) dan HS (23 Tahun) Mahasiswa

“Kalau yang ibu lihat, sejauh ini sudah cukup baik. Masyarakat juga sudah banyak yang menggunakan layanan syariah, hanya saja mungkin masih perlu lebih banyak sosialisasi supaya masyarakat lebih memahami sistem yang diterapkan.”

“Menurut ibu sudah berjalan cukup baik, walaupun mungkin masih ada kekurangan dan masyarakat juga belum semuanya memahami sistem syariah secara mendalam.”

“Kalau menurut saya sudah cukup baik, walaupun mungkin masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki. Saya melihat penerapan sistem syariah sudah berjalan,

hanya saja masyarakat masih perlu lebih banyak diberikan pemahaman seperti saya ini.”

Wawancara II (Akademisi): Z (akademisi/dosen), AM (akademisi/dosen), dan JL (akademisi/dosen)

“Belum baik, namun bisa dikategorikan sudah cukup baik, masih perlu banyak usaha untuk lebih baik”

“Ya, sudah menunjukkan perkembangan yang cukup baik, namun balik lagi yang bahas tadi untuk menuju lebih baik, butuh tahap yang benar-benar serius dan lebih lanjut kedepannya, terutama dalam memastikan bahwa penerapan prinsip syariah benar-benar terlaksanakan sesuai dengan isi qanun, konsisten dalam praktik operasional lembaga hingga dari itu dapat dirasakan langsung oleh masyarakat kita”

“InsyaAllah kalau kita lihat secara umum sudah berjalan dengan baik. Walaupun belum sempurna, itu wajar karena implementasi di lapangan tidak semudah yang dibayangkan. Yang jelas ke depan harus terus ada peningkatan, pengawasan, dan evaluasi supaya implementasinya semakin baik.”

6. Apa harapan Ibu/Bapak terhadap pengembangan lembaga keuangan syariah di Aceh ke depan?

Wawancara I (masyarakat): NH selaku pegawai Sawsta, SB selaku IRT (ibu rumah tangga) dan HS (23 Tahun) Mahasiswa

“Saya berharap lembaga keuangan di Aceh, yaa terutama harus meningkatkan kualitas layanan, kann ini sangat perlu, kan mengingat kita satu-satunya perbankan syariah di Aceh, terus edukasi kepada masyarakat itu diperluas tidak semua masyarakat memahami prinsip perbankan syariah, dan terakhir

harus tetap menjaga konsistensi penerapan prinsip syariah.”

”Ibu berharap lembaga keuangan syariah di Aceh semakin berkembang, semakin baik, dan masyarakat lebih mudah memahami produk serta layanan yang tersedia. Karena ibu sendiri juga kurang paham tentang layanan dan produk perbankan sendiri”

”Harapan saya semoga lembaga keuangan syariah di Aceh semakin maju, pelayanannya semakin baik, dan produknya semakin memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan keuangan sehari-hari.”

Wawancara II (Akademisi): Z (akademisi/dosen), AM (akademisi/dosen), dan JL (akademisi/dosen)

“Saya berharap dengan adanya implementasi qanun LKS, pemerintah ini lebih konsisten agarnya menjadi pelok proyek seluruh Indonesia, kita mayoritas muslim sudah sepatutnya kita membangun kepercayaan kepada masyarakat, kemudian memihak kepada nasabah yang ekonomi menengah. Kemudian pelan-pelan menerapkan qanun LKS ini dengan sebaik-baiknya”

“Ya besar harapan saya kedepannya, untuk lembaga tidak hanya patuh terhadap regulasi, tetapi juga mampu memberikan dan menghadirkan nilai-nilai keadilan, transparansi dan kemaslahatan dalam praktiknya tidak hanya berat sebelah. Dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah akan semakin meningkat, semakin lebih baik dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat.”

“Ya harapanya dari segi pembiayaan, khususnya untuk UMKM kalau bisa produknya itu jangan semata-mata murabbah, kalau murabbah itu kan dari segi perbankan ia sudah minim resiko, ketika pembiayaan hanya untuk orang-orang yang bergaji tetap seperti

pegawai, PNS tetapi untuk pengusaha-pengusaha kecil yang jelas mungkin laporan keuangannya jelas dan ada sumbernya ya diberikan juga tapi dengan akadnya mungkin tidak mesti murabahah mungkin mudharabah atau akad-akad yang lain, yang sekiranya menguntungkan dua belah piha. Jangan hanya aman di bank saja akan tetapi di bank juga.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat diatas, sebagai masyarakat, memiliki kepuasan terhadap pelaksanaan bank syariah di Aceh, hal ini terlihat dari hasil wawancara terkait penilai masyarakat terhadap layanan yang diberikan bank syariah di nilai telah berjalan dengan cukup baik, ketiga informan menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan ramah, proses transaksi relatif mudah, serta produk dan layanan telah memenuhi kebutuhan transaksis sehari-hari, seperti menabung, transfer dan layanan keuangan lainnya.

Menurut pandangan masyarakat terkait produk dan layanan bank syariah, menunjukkan bahwa selama ini produk dan layanan bank syariah menurut masyarakat telah mampu memenuhi kebutuhan mereka. Hal ini seperti menurut pandangan NH, *“Iyaa, sejauh ini produk dan layanan bank syariah yang tersedia cukup memenuhin kebutuhan saya sebagai nasabah”* Menurut pandangan SB *“Sejauh ini sudah cukup memenuhi kebutuhan ibu, terutama untuk menabung dan melakukan transaksi sehari-hari.”* Sementara menurut pandangan HS *“Sejauh ini sudah cukup memenuhi kebutuhan saya. Untuk menabung, transfer, dan transaksi lainnya tidak ada kendala yang berarti, jadi saya merasa sudah cukup terbantu.”* Hal ini mengindikasikan bahwa layanan seperti menabung, transfer dan transaksi lainnya telah berjalan dengan baik serta tidak mengalami kendala. Meskipun demikian, masyarakat tetap berharap adanya peningkatan kualitas layanan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Namun jika tinjau dari segi kepuasan setelah seluruh lembaga keuangan di Aceh menerapkan sistem syariah menurut pandangan masyarakat, menyatakan cukup puas terhadap penerapan sistem syariah pada seluruh lembaga keuangan di Aceh, kepuasan itu muncul karena masyarakat merasa lebih tenang karena menggunakan layanan yang sesuai dengan syariat islam serta semakin mudah akses terhadap layanan perbankan syariah. Namun menurut pandangan HS menyatakan, *"Kalau dibanding puas, saya cukup puas. Selain karena lebih sesuai dengan aturan syariah, saya juga tidak merasa ada perbedaan yang terlalu menyulitkan dibanding sebelumnya. Namun akan tetapi saya terkadang kurang puas karena sebagian layanan saya merasa masih kurang memahami dan pelayanan yang sesekali masih membutuhkan waktu lebih lama."* Hal ini mengindikasikan bahwa penerapan sistem syariah telah diterima secara positif oleh masyarakat, namun peningkatan kualitas layanan dan edukasi kepada masyarakat tetap diperlukan agar tingkat kepuasan nasabah dapat terus meningkat.

Meskipun tingkat kepuasan masyarakat terhadap bank syariah sudah cukup baik, hal ini tidak terlepas dari adanya beberapa kekurangan yang masih dirasakan dalam layanan perbankan syariah. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui aspek-aspek yang menurut masyarakat masih perlu ditingkatkan oleh bank syariah di Aceh. Masyarakat berharap bank syariah harus terus meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada layanan digital, kecepatan pelayanan, serta penyampaian informasi mengenai produk-produk perbankan syariah. Selain itu, edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat juga dinilai perlu diperluas agar pemahaman masyarakat terhadap sistem perbankan syariah semakin meningkat.

Selain itu terkait Implementasi qanun Aceh No. 11 Tahun 2018 tentang lembaga keuangan syariah, masyarakat menilai bahwa pelaksanaannya secara umum telah berjalan dengan cukup baik, namun terkait implementasi qanun tersebut

masyarakat menyatakan harus terus diperbaiki dan disempurnakan kedepannya, terutama melalui peningkatan sosialisasi kepada masyarakat agar pemahaman terhadap sistem perbankan syariah semakin baik. Seperti yang disampaikan oleh HS, *Saya melihat penerapan sistem syariah sudah berjalan, hanya saja masyarakat masih perlu lebih banyak diberikan pemahaman seperti saya ini.*” Hal ini mengindikasikan bahwa implementasi Qanun LKS telah diterima dan dinilai berjalan cukup baik oleh masyarakat. Namun, efektivitas implementasinya masih dipengaruhi oleh tingkat pemahaman masyarakat terhadap sistem perbankan syariah. Oleh karena itu, peningkatan sosialisasi dan edukasi menjadi faktor penting agar tujuan implementasi Qanun LKS dapat tercapai secara lebih optimal.

Harapan masyarakat terhadap pengembangan lembaga keuangan syariah di Aceh ke depan cukup beragam, diantaranya seperti hasil wawancara dengan NH *“Saya berharap lembaga keuangan di Aceh, yaa terutama harus meningkatkan kualitas layanan, kann ini sangat perlu, mengingat kita satu-satunya perbankan syariah di Aceh, terus edukasi kepada masyarakat itu diperluas tidak semua masyarakat memahami prinsip perbankan syariah, dan terakhir harus tetap menjaga konsistensi penerapan prinsip syariah.”* Menurut Ibu SB *“Ibu berharap lembaga keuangan syariah di Aceh semakin berkembang, semakin baik, dan masyarakat lebih mudah memahami produk serta layanan yang tersedia. Karena ibu sendiri juga kurang paham tentang layanan dan produk perbankan sendiri”* Adapun menurut HS *“Harapan saya semoga lembaga keuangan syariah di Aceh semakin maju, pelayanannya semakin baik, dan produknya semakin memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan keuangan sehari-hari.”* Maka kesimpulan dari itu, Berbagai penilaian dan masukan yang disampaikan masyarakat pada dasarnya bermuara pada satu harapan besar, yaitu agar lembaga keuangan syariah di

Aceh terus berkembang menjadi lebih baik. Harapan tersebut mencerminkan ekspektasi masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan, penguatan edukasi dan sosialisasi, pengembangan produk dan layanan, serta konsistensi dalam menerapkan prinsip-prinsip syariah sehingga mampu memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.

Untuk memperoleh sudut pandang yang lebih komprehensif mengenai implementasi Qanun LKS di Aceh, peneliti juga melakukan wawancara dengan tiga informan dari kalangan akademisi.

Berdasarkan hasil wawancara, masing-masing informan memberikan pandangan yang berbeda sesuai dengan pengalaman dan perspektifnya. Menurut akademisi Z, pelayanan bank syariah di Aceh secara umum sudah baik dan bahkan dapat disejajarkan dengan pelayanan bank konvensional. Namun, masih terdapat beberapa kelemahan, terutama dalam merespons dan menyelesaikan keluhan nasabah sehingga perlu adanya perbaikan agar kepuasan dan kepercayaan masyarakat semakin meningkat. Sementara itu, akademisi AM menilai bahwa pelayanan bank syariah telah mengalami perkembangan yang cukup baik. Akan tetapi, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari kecepatan dan keramahan pegawai, melainkan juga dari kesesuaian setiap proses pelayanan dengan akad dan ketentuan syariah. Di sisi lain, akademisi JL berpendapat bahwa pelayanan bank syariah di Aceh secara umum sudah berjalan dengan baik. Meskipun demikian, peningkatan kualitas pelayanan tetap perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih optimal. Berdasarkan ketiga pendapat tersebut, dapat dipahami bahwa para akademisi memiliki pandangan yang sama bahwa pelayanan bank syariah di Aceh telah berkembang ke arah yang lebih baik. Namun, mereka juga menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan, baik dari aspek penyelesaian keluhan nasabah maupun kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah dalam setiap proses pelayanan.

Selain menilai kualitas pelayanan, para akademisi juga memberikan pandangan mengenai sejauh mana produk dan layanan bank syariah telah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut akademisi Z, produk dan layanan bank syariah pada dasarnya telah mampu memenuhi kebutuhan nasabah. Namun, peningkatan kualitas layanan masih perlu terus dilakukan agar mampu memberikan pelayanan yang lebih optimal. Selanjutnya, akademisi AM berpendapat bahwa produk dan layanan bank syariah sudah cukup beragam dan telah disesuaikan dengan prinsip syariah. Meskipun demikian, inovasi produk serta peningkatan kualitas layanan tetap diperlukan agar mampu mengikuti perkembangan kebutuhan masyarakat. Sementara itu, akademisi JL menilai bahwa produk dan layanan bank syariah secara umum sudah cukup baik, baik melalui layanan langsung di kantor maupun layanan digital. Kendala yang terjadi pada layanan elektronik, seperti ATM atau jaringan, menurut beliau merupakan kendala teknis yang masih dapat dimaklumi. Berdasarkan ketiga pendapat tersebut, dapat dipahami bahwa para akademisi menilai produk dan layanan bank syariah secara umum telah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, pengembangan produk, peningkatan kualitas layanan, serta inovasi yang berkelanjutan tetap diperlukan agar mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan kebutuhan masyarakat.

Selanjutnya, para akademisi juga memberikan pandangan mengenai tingkat kepuasan setelah seluruh lembaga keuangan di Aceh pasca menerapkan sistem syariah. Menurut akademisi Z, penerapan sistem syariah pada seluruh lembaga keuangan di Aceh merupakan kebijakan yang baik sehingga beliau merasa sangat puas. Namun, beliau juga menekankan bahwa pemerintah perlu terus meningkatkan komitmen dalam mendukung implementasi Qanun LKS agar dapat menjadi contoh bagi daerah lain. Selanjutnya, akademisi AM berpendapat bahwa penerapan sistem syariah merupakan

kebijakan yang baik sehingga secara umum memberikan kepuasan. Meskipun demikian, beliau menegaskan bahwa evaluasi dan pengawasan tetap diperlukan agar implementasi prinsip syariah berjalan secara konsisten dan manfaatnya dapat dirasakan oleh masyarakat. Sementara itu, akademisi JL menilai bahwa tingkat kepuasan terhadap penerapan sistem syariah bersifat relatif. Namun, secara umum beliau memandang penerapan sistem syariah pada lembaga keuangan di Aceh sudah berjalan dengan baik. Berdasarkan ketiga pendapat tersebut, dapat dipahami bahwa para akademisi pada umumnya merasa puas terhadap penerapan sistem syariah pada lembaga keuangan di Aceh. Namun, kepuasan tersebut tidak diartikan bahwa implementasinya telah sempurna. Para akademisi tetap menekankan pentingnya evaluasi, pengawasan, dan perbaikan secara berkelanjutan agar implementasi sistem syariah dapat berjalan lebih optimal dan memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat.

Para akademisi AM berpendapat bahwa penerapan sistem syariah merupakan kebijakan yang baik sehingga secara umum memberikan kepuasan. Meskipun demikian, beliau menegaskan bahwa evaluasi dan pengawasan tetap diperlukan agar implementasi prinsip syariah berjalan secara konsisten dan manfaatnya dapat dirasakan oleh masyarakat. Sementara itu, akademisi JL menilai bahwa tingkat kepuasan terhadap penerapan sistem syariah bersifat relatif. Namun, secara umum beliau memandang penerapan sistem syariah pada lembaga keuangan di Aceh sudah berjalan dengan baik. Berdasarkan ketiga pendapat tersebut, dapat dipahami bahwa para akademisi pada umumnya merasa puas terhadap penerapan sistem syariah pada lembaga keuangan di Aceh. Namun, kepuasan tersebut tidak diartikan bahwa implementasinya telah sempurna. Para akademisi tetap menekankan pentingnya evaluasi, pengawasan, dan perbaikan secara berkelanjutan agar implementasi sistem

syariah dapat berjalan lebih optimal dan memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat.

Dari segi implementasi qanun, para akademisi menilai bahwa implementasi qanun LKS di Aceh No. 11 Tahun 2018 tentang lembaga keuangan syariah telah menunjukkan perkembangan yang cukup. Akan tetapi, implementasi tersebut masih memerlukan pengawasan, evaluasi, serta komitmen yang berkelanjutan agar penerapan prinsip-prinsip syariah dapat berjalan secara konsisten dalam praktik operasional lembaga keuangan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi qanun tidak hanya ditentukan oleh keberadaan regulasi, tetapi juga oleh efektivitas pelaksanaannya di lapangan. Para akademisi memiliki harapan yang cukup besar agar lembaga keuangan syariah di Aceh terus berkembang melalui peningkatan kualitas pelayanan, penguatan nilai keadilan, transparansi, inovasi produk, serta perluasan pembiayaan yang lebih inklusif, khususnya bagi pelaku UMKM. Selain itu, para akademisi juga berharap implementasi Qanun LKS dapat dijalankan secara lebih konsisten sehingga mampu menjadi contoh penerapan sistem keuangan syariah yang berkualitas. Hal ini mengindikasikan bahwa pengembangan lembaga keuangan syariah tidak hanya berorientasi pada kepatuhan terhadap regulasi, tetapi juga pada pemberian manfaat yang nyata bagi masyarakat dan perekonomian Aceh.

i. Kesesuaian Implementasi Qanun Aceh No. 11 Tahun 2018 dengan Standar Penerapan Margin dan Prinsip Syariah

Jika ditinjau dari kesesuaian implementasi Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 dengan standar penerapan margin dan prinsip syariah, hasil deskripsi variabel kepercayaan dan kepuasan nasabah menunjukkan adanya beberapa temuan yang berkaitan dengan penerapan sistem syariah dalam praktik

perbankan di Aceh. Pada variabel kepercayaan, indikator mengenai penerapan margin bagi hasil yang telah sesuai dengan Qanun LKS memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,86. Sementara itu, indikator mengenai pembiayaan yang mengutamakan akad berbasis bagi hasil memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,00, dan indikator mengenai penerapan akad bagi hasil yang sesuai dengan Qanun LKS memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,10.

Selanjutnya, indikator mengenai kepercayaan bahwa bank yang beroperasi di Aceh telah menyesuaikan operasionalnya dengan sistem keuangan syariah memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,12. Begitu pula indikator mengenai kepercayaan bahwa kegiatan usaha bank telah mengikuti ketentuan Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,12. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nasabah memiliki keyakinan terhadap penerapan prinsip syariah dan kesesuaian kegiatan operasional bank dengan ketentuan Qanun LKS. Namun, apabila dibandingkan dengan indikator lainnya, penerapan margin memperoleh nilai rata-rata yang lebih rendah, yaitu 3,86. Hal ini menunjukkan bahwa aspek margin masih menjadi bagian yang perlu diperhatikan dalam melihat kesesuaian implementasi Qanun LKS.

Di sisi lain, hasil deskripsi variabel kepuasan nasabah turut memberikan gambaran mengenai penerapan prinsip syariah yang dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Penilaian terhadap layanan bank, pemenuhan kebutuhan melalui produk dan layanan syariah, serta kepuasan setelah penerapan sistem syariah menunjukkan bagaimana kebijakan tersebut diterima dan dirasakan dalam pengalaman nasabah. Dengan demikian, hasil deskripsi kedua variabel tersebut memberikan gambaran bahwa kesesuaian implementasi Qanun LKS tidak hanya berkaitan dengan keyakinan nasabah terhadap penerapan margin, akad, dan operasional syariah, tetapi juga tercermin dari pengalaman masyarakat dalam menggunakan layanan lembaga keuangan syariah.

Untuk melihat lebih jauh kesesuaian tersebut dalam praktik, khususnya mengenai penerapan margin dan prinsip-prinsip syariah sebagaimana diatur dalam Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018, temuan dari hasil deskripsi tersebut selanjutnya diperkuat melalui hasil wawancara dengan enam narasumber yang terdiri atas tiga narasumber dari kalangan masyarakat dan tiga narasumber dari kalangan akademisi, diantaranya sebagai berikut:

1. Menurut Bapak/Ibu, apakah implementasi Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah di Aceh telah berjalan sesuai dengan ketentuan syariah?

Wawancara I (masyarakat): NH selaku pegawai Sawsta, SB selaku IRT (ibu rumah tangga) dan HS (23 Tahun) Mahasiswa

“Menurut ibu, ya sudah cukup sesuai dengan prinsip syariah. Apalagi sekarang bank-bank di Aceh sudah menggunakan sistem syariah. Walaupun saya sendiri tidak begitu memahami semua aturan dalam qanun, tapi dari yang saya lihat, secara umum sudah berjalan ke arah yang lebih sesuai.”

“Kalau menurut saya sudah, karena setahu saya semua bank di Aceh sudah mengikuti aturan syariah. Cuma untuk mengetahui apakah semuanya benar-benar sudah sesuai atau belum, saya kurang paham juga karena saya sebagai nasabah hanya menggunakan layanan banknya.”

“Menurut saya sudah diterapkan, tetapi belum bisa saya katakan sempurna. Masih ada beberapa hal yang menurut saya perlu diperbaiki dan dievaluasi, terutama supaya penerapan syariahnya tidak hanya pada nama atau akadnya saja, tetapi juga benar-benar terlihat dalam praktiknya.”

Wawancara II (Akademis): Z (akademisi/dosen), AM (akademisi/dosen), dan JL (akademisi/dosen)

“Seperti yang saya bilang tadi, beberapa hal mungkin sudah, tapi ada beberapa hal dalam praktik-praktik tertentu belum tersentuh dari segi melayani. Kalau menurut saya bank syariah itu belum menjadi nasabah sebagai prioritas.”

“secara umum implementasinya sudah mengarah pada ketentuan syariah sebagaimana yang diatur dalam qanun tapi belum sepenuhnya optimal. Perlu adanya tindakan karena keberadaan regulasi ini telah memberikan pedoman yang jelas, namun tetap keberhasilan implementasinya sangat bergantung pada penerapan yang konsisten.”

“ya, secara umum implementasi qanun sudah berjalan sesuai dengan ketentuan syariah. Walaupun belum sempurna, hal itu wajar karena implementasi di lapangan tidak semudah teorinya. Yang terpenting adalah tetap dilakukan peningkatan, pengawasan, dan evaluasi agar penerapannya semakin optimal.”

2. Apakah penerapan margin pada produk pembiayaan bank syariah di Aceh telah sesuai dengan prinsip syariah ibu/Bapak? Mohon penjelasannya.

“Kalau mengenai margin, menurut ibu sebenarnya sudah ada ketentuannya. Tapi sebagai nasabah, merasa margin yang dikenakan terkadang masih cukup tinggi. Jadi menurut saya perlu ada penyesuaian agar tidak terlalu memberatkan nasabah.”

“Kalau saya kurang memahami bagaimana cara bank menentukan marginnya. Yang saya tahu, ketika mengambil pembiayaan memang ada jumlah yang harus dibayar lebih dari pokoknya. Jadi saya berharap penetapan marginnya benar-benar sesuai dengan prinsip syariah dan tidak terlalu membebani masyarakat, seperti saya”

“Penerapan margin masih perlu diperhatikan lagi. Bukan berarti saya mengatakan tidak sesuai syariah, tetapi mekanismenya harus transparan dan jelas kepada nasabah.

Nasabah harus mengetahui dari awal bagaimana margin itu ditentukan dan apa dasar perhitungannya.”

Wawancara II (Akademisi): Z (akademisi/dosen), AM (akademisi/dosen), dan JL (akademisi/dosen)

“Menurut saya, penerapan margin pada produk pembiayaan musyarakah belum sepenuhnya sesuai dengan prinsip syariah. Hal ini dilihat dari praktik pembiayaannya, di mana masih terdapat tambahan dalam pembayaran yang menurut Ibu perlu dikaji kembali kesesuaiannya dengan prinsip syariah. Karena dalam akad musyarakah, pembagian keuntungan seharusnya didasarkan pada kesepakatan dan prinsip bagi hasil, bukan ditetapkan seperti tambahan yang bersifat tetap”

“Secara umum produk Bank Syariah sudah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, menurut saya masih ada hal yang perlu dievaluasi, khususnya terkait penerapan margin. Dalam prinsip syariah seharusnya terdapat asas keadilan dan pembagian risiko secara proporsional. Oleh karena itu, perlu dipastikan bahwa penerapan margin tidak hanya memberikan keuntungan kepada pihak bank, tetapi juga mencerminkan prinsip keadilan bagi nasabah sesuai dengan ketentuan syariah.”

“Dalam pembiayaan bank syariah, khususnya pada akad murabahah, margin pada dasarnya merupakan keuntungan yang diambil oleh bank. Dari perspektif syariah, tidak terdapat ketentuan yang menetapkan besaran margin tertentu. Penentuan margin lebih mempertimbangkan harga yang berlaku secara umum di pasar agar tetap wajar dan kompetitif. Saat ini, acuan yang digunakan dalam praktik masih banyak dipengaruhi oleh perbankan konvensional. Hal tersebut dinilai sebagai sesuatu yang wajar karena tanpa

mempertimbangkan kondisi pasar, bank syariah akan kesulitan bersaing dan mengimbangi perbankan konvensional. Apalagi, bank konvensional memiliki modal yang lebih besar serta pengalaman operasional yang lebih panjang. Sering kali muncul anggapan bahwa pembiayaan syariah lebih mahal. Namun, hal tersebut perlu dilihat secara lebih menyeluruh. Pada pembiayaan konvensional, misalnya dengan jangka waktu hingga sepuluh tahun, suku bunga dapat berubah dalam perjalanan pembiayaan, seperti setelah dua atau tiga tahun, mengikuti kenaikan suku bunga atau kebijakan lainnya. Sementara itu, dalam pembiayaan syariah, margin telah ditetapkan sejak awal akad dan tidak dapat diubah hingga akhir masa pembiayaan. Kepastian ini menjadi salah satu keunggulan utama pembiayaan syariah.”

Secara keseluruhan, perbedaan biaya antara pembiayaan syariah dan konvensional sebenarnya tidak terlalu jauh. Persepsi bahwa pembiayaan syariah lebih mahal juga dipengaruhi oleh pangsa pasar perbankan syariah yang masih relatif kecil. Dibandingkan dengan perbankan konvensional, pangsa pasar perbankan syariah bahkan belum mencapai 10 persen. Kondisi tersebut membuat bank syariah harus berupaya lebih keras untuk bersaing di pasar. Meskipun demikian, alasan tersebut tidak dapat dijadikan pembenaran sepenuhnya karena pada akhirnya konsumen tetap akan memilih produk yang dianggap paling menguntungkan bagi mereka.

3. Menurut Bapak/Ibu, apakah praktik operasional bank syariah di Aceh saat ini telah mencerminkan prinsip-prinsip syariah sebagaimana diatur dalam Qanun LKS?

“Menurut Ibu sebagian besar sudah mencerminkan prinsip syariah. Kita bisa lihat dari produk dan akad yang digunakan. Tetapi dalam pelayanan dan prosesnya masih ada yang perlu ditingkatkan supaya benar-benar memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada nasabah.”

“Menurut saya sudah cukup mencerminkan, karena memang bank di Aceh sekarang menggunakan sistem syariah. Tetapi saya sendiri tidak terlalu mengetahui bagaimana proses di dalamnya. Jadi saya hanya bisa menilai dari pelayanan dan transaksi yang saya rasakan sebagai nasabah.”

“Kalau menurut saya, sebagian sudah, tetapi belum sepenuhnya optimal. Prinsip syariah seharusnya tidak hanya terlihat dari akad dan produk, tetapi juga dari bagaimana bank memberikan pelayanan, menetapkan margin, dan menjalankan seluruh kegiatan operasionalnya. Jadi menurut saya masih perlu evaluasi.”

Wawancara II (Akademisi): Z (akademisi/dosen), AM (akademisi/dosen), dan JL (akademisi/dosen)

“Menurut saya, sebagian praktik operasional bank syariah sudah mengacu pada prinsip-prinsip syariah sebagaimana diatur dalam Qanun LKS. Namun, masih terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki, terutama pada aspek implementasinya. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan tindakan yang lebih konkret agar penerapan prinsip syariah tidak hanya sebatas pada aturan, tetapi benar-benar tercermin dalam praktik operasional bank.”

“Kalau menurut saya belum sepenuhnya, mencerminkan prinsip syariah sebagaimana yang diatur dalam qanun LKS. Namun jika dilihat secara

administratif memang sudah berubah menjadi syariah. Akan tetapi jika dilihat dalam praktik operasional masih terdapat beberapa hal yang menurut pendapat saya, belum menunjukkan perbedaan yang signifikan dengan perbankan konvensional, jadi untuk implementasinya masih perlu untuk terus diperbaiki lebih lanjut”

“Kalau mengacu pada qanun, menurut saya praktik operasional bank syariah pada dasarnya sudah mencerminkan prinsip-prinsip syariah. Meskipun demikian, penerapan beberapa akad seperti murabahah masih dilakukan secara bertahap dan belum sepenuhnya optimal. Yang menjadi perhatian utama justru bukan pada keberadaan qanunnya, melainkan pada aspek pengawasan dan evaluasi implementasinya. Qanun memang sudah berjalan, tetapi perlu dievaluasi sejauh mana pencapaiannya, bagaimana target pelaksanaannya dari tahun ke tahun, serta sejauh mana peningkatan kepatuhan terhadap qanun dan sosialisasinya kepada masyarakat. Selain itu, sebagian besar bank syariah di Aceh merupakan kantor cabang dari bank umum syariah yang berkantor pusat di luar Aceh, sehingga kepala cabang hanya menjalankan kebijakan yang telah ditetapkan oleh kantor pusat berdasarkan fatwa DSN-MUI. Dewan Pengawas Syariah (DPS) juga umumnya tidak berada di Aceh, sehingga pengawasan secara langsung menjadi terbatas. Kondisi ini berbeda dengan Bank Aceh yang memiliki kedudukan di Aceh sehingga pengawasan dapat dilakukan dengan lebih dekat.”

4. Apa saran Bapak/Ibu agar implementasi Qanun LKS, khususnya terkait margin dan prinsip syariah, dapat lebih optimal?

“Marginnya jangan terlalu tinggi supaya tidak memberatkan nasabah. Selain itu, pelayanan bank juga

harus lebih ramah dan cepat dalam membantu nasabah. Kalau pelayanan baik dan marginnya wajar, masyarakat tentu akan lebih percaya menggunakan bank syariah.”

”bagi ibu, yang penting bank memberikan pelayanan yang baik dan tidak mempersulit nasabah. Kalau ada yang ingin ditanyakan atau ada masalah, sebaiknya dilayani dengan ramah dan dijelaskan dengan bahasa yang mudah dipahami. Untuk margin juga jangan sampai terlalu memberatkan masyarakat.”

“Menurut saya, sarannya bank perlu lebih terbuka dalam menjelaskan kepada nasabah mengenai akad, margin, dan proses pembiayaan. Jangan sampai nasabah hanya mengetahui jumlah yang harus dibayar tanpa memahami bagaimana perhitungannya. Selain itu, penerapan prinsip syariah juga harus terus dievaluasi agar sesuai antara aturan dengan praktik di lapangan.”

Wawancara II (Akademisi): Z(akademisi/dosen), AM (akademisi/dosen), dan JL (akademisi/dosen)

“Menurut saya, implementasi perbankan syariah perlu terus ditingkatkan, khususnya dalam penerapan margin dan pelayanan kepada nasabah. Margin yang ditetapkan sebaiknya tidak terlalu tinggi dan tetap mempertimbangkan kemampuan nasabah serta prinsip keadilan dalam syariah. Selain itu, pelayanan bank juga harus lebih ramah, responsif, dan memberikan kemudahan kepada nasabah. Dengan demikian, penerapan prinsip syariah tidak hanya terlihat dari sisi akad dan pembiayaan, tetapi juga tercermin dalam pelayanan dan seluruh proses operasional bank.”

“saran saya, seluruh lembaga keuangan syariah terus melakukan evaluasi secara bertahap, margin yang diterapkan hendaknya selalu mengacu pada fatwa, selain itu transparansi kepada nasabah juga harus ditingkatkan agar masyarakat memahami dasar penetapan margin dengan itu tidak menimbulkan

persepsi yang keliru di masyarakat sendiri, sesuai dengan tujuan syariah sebagaimana adanya.”

"Menurut saya, implementasi Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 perlu terus dievaluasi. Namun, evaluasi tersebut bukan berarti qanun harus dihapus atau ditiadakan, melainkan dilakukan sebagai upaya penyempurnaan dan penyesuaian agar tetap relevan dengan perkembangan zaman serta kebutuhan masyarakat yang terus berubah. Jika memang diperlukan, dapat dilakukan penambahan atau penguatan ketentuan tertentu sebagai bentuk penyempurnaan, bukan karena qanun yang ada dinilai kurang baik. Dengan demikian, masyarakat juga perlu diberikan pemahaman bahwa evaluasi bertujuan untuk meningkatkan kualitas implementasi qanun agar menjadi lebih optimal, khususnya dalam penerapan margin dan prinsip-prinsip syariah."

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, sebagian besar informan menilai bahwa implementasi Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah di Aceh secara umum telah berjalan dan mengarah pada penerapan prinsip-prinsip syariah. Namun, masyarakat belum dapat memastikan bahwa seluruh ketentuan tersebut telah diterapkan secara optimal karena masih terdapat keterbatasan pemahaman masyarakat mengenai isi qanun dan mekanisme operasional perbankan syariah.

Terkait kesesuaian implementasi Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 dengan ketentuan syariah, masyarakat memberikan pandangan yang relatif positif. NH menyatakan, “Menurut ibu, ya sudah cukup sesuai dengan prinsip syariah. Apalagi sekarang bank-bank di Aceh sudah menggunakan sistem syariah. Walaupun saya sendiri tidak begitu memahami semua aturan dalam qanun, tapi dari yang saya lihat, secara umum sudah berjalan ke arah yang lebih sesuai.” Sementara itu, SB

menyampaikan, “Kalau menurut saya sudah, karena setahu saya semua bank di Aceh sudah mengikuti aturan syariah. Cuma untuk mengetahui apakah semuanya benar-benar sudah sesuai atau belum, saya kurang paham juga karena saya sebagai nasabah hanya menggunakan layanan banknya.” Adapun HS menyatakan, “Menurut saya sudah diterapkan, tetapi belum bisa saya katakan sempurna. Masih ada beberapa hal yang menurut saya perlu diperbaiki dan dievaluasi, terutama supaya penerapan syariahnya tidak hanya pada nama atau akadnya saja, tetapi juga benar-benar terlihat dalam praktiknya.” Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat pada umumnya menilai implementasi Qanun LKS telah berjalan sesuai dengan arah prinsip syariah, namun masyarakat masih memiliki keterbatasan dalam memahami dan menilai penerapan ketentuan qanun secara menyeluruh.

Selanjutnya, terkait penerapan margin pada produk pembiayaan bank syariah di Aceh, masyarakat menunjukkan perhatian terhadap besarnya margin serta keterbukaan dalam penetapannya. NH menyatakan, *“Kalau mengenai margin, menurut ibu sebenarnya sudah ada ketentuannya. Tapi sebagai nasabah, merasa margin yang dikenakan terkadang masih cukup tinggi. Jadi menurut saya perlu ada penyesuaian agar tidak terlalu memberatkan nasabah.”* Sementara itu, SB menyampaikan, *“Kalau saya kurang memahami bagaimana cara bank menentukan marginnya. Yang saya tahu, ketika mengambil pembiayaan memang ada jumlah yang harus dibayar lebih dari pokoknya. Jadi saya berharap penetapan marginnya benar-benar sesuai dengan prinsip syariah dan tidak terlalu membebani masyarakat, seperti saya.”* Adapun HS berpendapat, *“Penerapan margin masih perlu diperhatikan lagi. Bukan berarti saya mengatakan tidak sesuai syariah, tetapi mekanismenya harus transparan dan jelas kepada nasabah. Nasabah harus mengetahui dari awal bagaimana margin itu ditentukan dan apa dasar perhitungannya.”* Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat masih memberikan

perhatian terhadap kewajaran margin yang diterapkan oleh bank syariah, khususnya agar tidak memberatkan nasabah serta adanya transparansi mengenai dasar dan mekanisme penetapan margin.

Kemudian, mengenai praktik operasional bank syariah di Aceh, masyarakat pada umumnya menilai bahwa sebagian praktik operasional telah mencerminkan prinsip-prinsip syariah, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki. NH menyatakan, *“Menurut Ibu sebagian besar sudah mencerminkan prinsip syariah. Kita bisa lihat dari produk dan akad yang digunakan. Tetapi dalam pelayanan dan prosesnya masih ada yang perlu ditingkatkan supaya benar-benar memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada nasabah.”* SB menyampaikan, *“Menurut saya sudah cukup mencerminkan, karena memang bank di Aceh sekarang menggunakan sistem syariah. Tetapi saya sendiri tidak terlalu mengetahui bagaimana proses di dalamnya. Jadi saya hanya bisa menilai dari pelayanan dan transaksi yang saya rasakan sebagai nasabah.”* Sementara itu, HS menyatakan, *“Kalau menurut saya, sebagian sudah, tetapi belum sepenuhnya optimal. Prinsip syariah seharusnya tidak hanya terlihat dari akad dan produk, tetapi juga dari bagaimana bank memberikan pelayanan, menetapkan margin, dan menjalankan seluruh kegiatan operasionalnya. Jadi menurut saya masih perlu evaluasi.”* Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat memahami penerapan prinsip syariah tidak hanya berdasarkan penggunaan akad dan produk syariah, tetapi juga berdasarkan pelayanan, penetapan margin, dan keseluruhan proses operasional bank.

Meskipun masyarakat menilai implementasi Qanun LKS dan praktik operasional bank syariah telah berjalan cukup baik, masih terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, masyarakat juga memberikan saran agar implementasi Qanun LKS, khususnya terkait margin dan prinsip

syariah, dapat berjalan lebih optimal. NH menyatakan, *“Marginnya jangan terlalu tinggi supaya tidak memberatkan nasabah. Selain itu, pelayanan bank juga harus lebih ramah dan cepat dalam membantu nasabah. Kalau pelayanan baik dan marginnya wajar, masyarakat tentu akan lebih percaya menggunakan bank syariah.”* SB menyampaikan, *“Bagi ibu, yang penting bank memberikan pelayanan yang baik dan tidak mempersulit nasabah. Kalau ada yang ingin ditanyakan atau ada masalah, sebaiknya dilayani dengan ramah dan dijelaskan dengan bahasa yang mudah dipahami. Untuk margin juga jangan sampai terlalu memberatkan masyarakat.”* Adapun HS menyatakan, *“Menurut saya, sarannya bank perlu lebih terbuka dalam menjelaskan kepada nasabah mengenai akad, margin, dan proses pembiayaan. Jangan sampai nasabah hanya mengetahui jumlah yang harus dibayar tanpa memahami bagaimana perhitungannya. Selain itu, penerapan prinsip syariah juga harus terus dievaluasi agar sesuai antara aturan dengan praktik di lapangan.”* Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat mengharapkan adanya kewajaran dalam penetapan margin, transparansi informasi, peningkatan kualitas pelayanan, serta evaluasi secara berkelanjutan agar penerapan prinsip syariah benar-benar sesuai antara ketentuan dan praktik di lapangan.

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara dengan masyarakat tersebut, dapat dipahami bahwa implementasi Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 secara umum telah diterima dan dinilai berjalan ke arah yang sesuai dengan prinsip syariah. Namun, masyarakat masih melihat adanya ruang untuk perbaikan, terutama dalam penerapan margin yang wajar, transparansi kepada nasabah, kualitas pelayanan, serta penguatan evaluasi terhadap praktik operasional bank syariah. Dengan demikian, masyarakat tidak hanya mengharapkan kepatuhan secara administratif terhadap Qanun LKS, tetapi juga mengharapkan agar prinsip-prinsip syariah benar-benar

tercermin dalam praktik perbankan yang dirasakan secara langsung oleh masyarakat.

Pandangan masyarakat tersebut selanjutnya diperkuat dengan hasil wawancara terhadap tiga informan dari kalangan akademisi, yang memberikan perspektif lebih kritis mengenai implementasi Qanun LKS, khususnya terkait penerapan prinsip syariah, margin, praktik operasional, serta pengawasan dan evaluasi.

Terkait implementasi Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah telah berjalan sesuai dengan ketentuan syariah, para akademisi memberikan penilaian bahwa implementasi qanun secara umum telah mengarah pada prinsip syariah, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Menurut akademisi Z, “Seperti yang saya bilang tadi, beberapa hal mungkin sudah, tapi ada beberapa hal dalam praktik-praktik tertentu belum tersentuh dari segi melayani. Kalau menurut saya bank syariah itu belum menjadi nasabah sebagai prioritas.” Sementara itu, akademisi AM menyatakan bahwa “secara umum implementasinya sudah mengarah pada ketentuan syariah sebagaimana yang diatur dalam qanun tapi belum sepenuhnya optimal. Perlu adanya tindakan karena keberadaan regulasi ini telah memberikan pedoman yang jelas, namun tetap keberhasilan implementasinya sangat bergantung pada penerapan yang konsisten.” Adapun akademisi JL menyampaikan, “ya, secara umum implementasi qanun sudah berjalan sesuai dengan ketentuan syariah. Walaupun belum sempurna, hal itu wajar karena implementasi di lapangan tidak semudah teorinya. Yang terpenting adalah tetap dilakukan peningkatan, pengawasan, dan evaluasi agar penerapannya semakin optimal.

Berdasarkan ketiga pandangan tersebut, dapat dipahami bahwa para akademisi memiliki pandangan yang relatif sejalan bahwa implementasi Qanun LKS telah berjalan dan mengarah

pada ketentuan syariah, tetapi belum sepenuhnya optimal. Hal ini mengindikasikan bahwa keberadaan regulasi telah memberikan dasar bagi penerapan sistem keuangan syariah, namun efektivitasnya masih sangat bergantung pada konsistensi pelaksanaan, pelayanan kepada nasabah, serta pengawasan dan evaluasi secara berkelanjutan.

Selanjutnya, terkait penerapan margin pada produk pembiayaan bank syariah di Aceh, para akademisi memberikan pandangan yang lebih kritis. Akademisi Z menyatakan, *“Menurut saya, penerapan margin pada produk pembiayaan musyarakah belum sepenuhnya sesuai dengan prinsip syariah. Hal ini dilihat dari praktik pembiayaannya, di mana masih terdapat tambahan dalam pembayaran yang menurut Ibu perlu dikaji kembali kesesuaiannya dengan prinsip syariah.”* Sementara akademisi AM berpendapat, *“Dalam prinsip syariah seharusnya terdapat asas keadilan dan pembagian risiko secara proporsional. Oleh karena itu, perlu dipastikan bahwa penerapan margin tidak hanya memberikan keuntungan kepada pihak bank, tetapi juga mencerminkan prinsip keadilan bagi nasabah sesuai dengan ketentuan syariah.”* Adapun akademisi JL menjelaskan bahwa *“Dalam pembiayaan bank syariah, khususnya pada akad murabahah, margin pada dasarnya merupakan keuntungan yang diambil oleh bank. Dari perspektif syariah, tidak terdapat ketentuan yang menetapkan besaran margin tertentu. Penentuan margin lebih mempertimbangkan harga yang berlaku secara umum di pasar agar tetap wajar dan kompetitif.”*

Pandangan tersebut menunjukkan bahwa persoalan margin tidak hanya dilihat dari besar kecilnya margin, tetapi juga dari kesesuaian akad, keadilan, transparansi, mekanisme penetapan, dan kemampuan margin tersebut untuk tetap kompetitif. Dengan demikian, penerapan margin perlu dilakukan secara transparan dan tetap memperhatikan prinsip keadilan agar

tidak menimbulkan persepsi bahwa pembiayaan syariah hanya memberikan keuntungan bagi pihak bank.

Selanjutnya, terkait praktik operasional bank syariah di Aceh, para akademisi juga memberikan penilaian yang beragam. Menurut akademisi Z, *“Menurut saya, sebagian praktik operasional bank syariah sudah mengacu pada prinsip-prinsip syariah sebagaimana diatur dalam Qanun LKS. Namun, masih terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki, terutama pada aspek implementasinya.”* Sementara akademisi AM menyatakan, *“Kalau menurut saya belum sepenuhnya, mencerminkan prinsip syariah sebagaimana yang diatur dalam qanun LKS. Namun jika dilihat secara administratif memang sudah berubah menjadi syariah. Akan tetapi jika dilihat dalam praktik operasional masih terdapat beberapa hal yang menurut pendapat saya, belum menunjukkan perbedaan yang signifikan dengan perbankan konvensional.”* Adapun akademisi JL berpendapat, *“Kalau mengacu pada qanun, menurut saya praktik operasional bank syariah pada dasarnya sudah mencerminkan prinsip-prinsip syariah. Meskipun demikian, penerapan beberapa akad seperti murabahah masih dilakukan secara bertahap dan belum sepenuhnya optimal.”*

Berdasarkan pandangan tersebut, dapat dipahami bahwa praktik operasional bank syariah secara umum telah mengacu pada prinsip syariah, tetapi masih terdapat kesenjangan antara ketentuan normatif dengan pelaksanaan di lapangan. Hal ini mengindikasikan bahwa kepatuhan syariah tidak cukup hanya dilihat dari perubahan status atau penggunaan akad syariah, tetapi juga perlu dilihat dari bagaimana prinsip tersebut diterapkan dalam seluruh kegiatan operasional bank.

Adapun terkait saran agar implementasi Qanun LKS, khususnya mengenai margin dan prinsip syariah, dapat lebih optimal, akademisi Z menyampaikan, *“Margin yang ditetapkan sebaiknya tidak terlalu tinggi dan tetap mempertimbangkan kemampuan nasabah serta prinsip keadilan dalam syariah.”*

Selain itu, pelayanan bank juga harus lebih ramah, responsif, dan memberikan kemudahan kepada nasabah.” Akademi AM menyatakan, “seluruh lembaga keuangan syariah terus melakukan evaluasi secara bertahap, margin yang diterapkan hendaknya selalu mengacu pada fatwa, selain itu transparansi kepada nasabah juga harus ditingkatkan agar masyarakat memahami dasar penetapan margin.” Sementara itu, akademi JL memberikan pandangan bahwa “implementasi Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 perlu terus dievaluasi. Namun, evaluasi tersebut bukan berarti qanun harus dihapus atau ditiadakan, melainkan dilakukan sebagai upaya penyempurnaan dan penyesuaian agar tetap relevan dengan perkembangan zaman serta kebutuhan masyarakat yang terus berubah.”

Berdasarkan ketiga pandangan tersebut, dapat dipahami bahwa para akademisi tidak memandang evaluasi sebagai upaya untuk menghilangkan Qanun LKS, tetapi sebagai bagian dari proses penyempurnaan agar ketentuan yang ada tetap relevan dengan perkembangan kebutuhan masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa optimalisasi implementasi Qanun LKS memerlukan evaluasi berkelanjutan, transparansi margin, penguatan prinsip keadilan, peningkatan pelayanan, serta penyesuaian ketentuan dengan perkembangan masyarakat, sehingga penerapan prinsip syariah tidak hanya berjalan secara administratif, tetapi juga benar-benar tercermin dalam praktik.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka saran dan kesimpulan di dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pemahaman nasabah memperoleh nilai rata-rata sebesar (3,93) dan termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum nasabah telah memahami penerapan sistem keuangan syariah dan ketentuan qanun LKS. Hasil wawancara dengan masyarakat menunjukkan bahwa mereka telah mengetahui penerapan sistem syariah di Aceh, meskipun sebagian belum memahami ketentuan Qanun secara mendalam. Pandangan akademisi juga menunjukkan bahwa Qanun telah memberikan pedoman yang jelas, tetapi sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat masih perlu diperkuat.
2. Kepercayaan nasabah memperoleh nilai rata-rata sebesar (3,97) dan termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah memiliki kepercayaan terhadap penerapan prinsip syariah dalam operasional lembaga keuangan di Aceh. Hasil wawancara masyarakat menunjukkan bahwa kepercayaan tersebut didukung oleh penerapan sistem syariah, tetapi masih terdapat perhatian terhadap penerapan margin agar tidak memberatkan nasabah dan lebih transparan. Sementara itu, akademisi menekankan pentingnya kesesuaian margin dengan akad, prinsip keadilan, ketentuan syariah, serta keterbukaan kepada nasabah.
3. Kepuasan nasabah memperoleh nilai rata-rata sebesar (3,93) dan termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum nasabah merasa puas terhadap pelayanan, produk, dan layanan lembaga keuangan syariah di Aceh. Hasil wawancara masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan dinilai cukup baik,

- transaksi relatif mudah, dan produk telah memenuhi kebutuhan sehari-hari. Sementara itu, akademisi menilai bahwa kualitas pelayanan dan produk telah berkembang, tetapi masih perlu ditingkatkan melalui inovasi, peningkatan pelayanan, dan evaluasi secara berkelanjutan.
4. Kesesuaian implementasi Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 dengan standar penerapan margin dan prinsip syariah menunjukkan bahwa secara umum implementasi Qanun LKS telah memperoleh penilaian yang positif dari nasabah. Hal ini terlihat dari tingginya penilaian pada indikator yang berkaitan dengan kesesuaian operasional bank dengan sistem keuangan syariah serta kegiatan usaha bank dengan ketentuan Qanun LKS. Sementara itu, indikator yang berkaitan dengan penerapan margin bagi hasil sesuai dengan Qanun LKS memperoleh nilai rata-rata 3,86, sedangkan kepercayaan terhadap pembiayaan yang mengutamakan akad berbasis bagi hasil memperoleh nilai 4,00. Adapun indikator mengenai penerapan akad bagi hasil sesuai Qanun LKS memperoleh nilai 4,10, sedangkan kepercayaan bahwa operasional bank di Aceh telah menyesuaikan dengan sistem keuangan syariah dan kegiatan usaha bank telah mengikuti ketentuan Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 masing-masing memperoleh nilai 4,12. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nasabah secara umum memiliki keyakinan tinggi terhadap kesesuaian operasional bank dengan sistem keuangan syariah dan ketentuan Qanun LKS, meskipun aspek penerapan margin memperoleh penilaian yang relatif lebih rendah. Hasil wawancara dengan masyarakat juga menunjukkan bahwa penerapan syariah secara umum telah berjalan, tetapi masyarakat masih mengharapkan margin yang wajar dan transparan. Sementara itu, para akademisi menekankan bahwa penerapan margin dan prinsip syariah masih perlu diperkuat melalui transparansi, pengawasan, evaluasi, serta konsistensi antara ketentuan Qanun dan praktik operasional.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman, kepercayaan, dan kepuasan nasabah terhadap implementasi sistem keuangan syariah berada dalam kategori tinggi. Namun, hasil wawancara masyarakat dan akademisi menunjukkan bahwa capaian tersebut masih perlu diperkuat melalui peningkatan edukasi dan sosialisasi, transparansi margin, kualitas pelayanan, pengawasan, evaluasi, serta konsistensi penerapan prinsip-prinsip syariah agar implementasi Qanun LKS dapat berjalan lebih optimal.

5.2 Saran

Mengacu dari kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi saran dan rekomendasi di dalam penelitian ini adalah berikut:

1. Bagi lembaga keuangan Syariah di Aceh, dengan diharapkan untuk kedepannya untuk lebih dapat meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada nasabah mengenai segala prinsip, produk, mekanisme dan segala akad perbankan syariah sehingga pemahaman masyarakat tidak hanya terbatas tau pada keberadaan bank syariah, akan tetapi juga pada mekanisme dan produk yang ditawarkan.
2. Bagi pihak perbankan syariah, dengan diharapkan dapat meningkat segala aspek kualitas pelayanan, kemudahan transaksi, serta transparansi baik di dalam pelaksanaan sistem bagi hasil. Agar segala aspek pemahaman, kepercayaan, kepuasan nasabah semakin meningkat.
3. Bagi pemerintah Aceh dan lembaga terkait, diharapkan dapat meningkatkan pengawasan serta memperluas program literasi keuangan syariah melalui berbagai media, baik kegiatan sosialisasi sehingga dari itu implementasi Qanun Aceh nomor 11 tahun 2018 tentang lembaga

keuangan syariah di Aceh, dapat berjalan optimal dan lebih baik.

4. Bagi masyarakat, terkhususnya masyarakat Aceh diharapkan agar lebih dapat meningkatkan literasi dari pemahaman mengenai prinsip, produk, serta mekanisme perbankan syariah sehingga penggunaan layanan perbankan syariah tidak hanya sekedar tau adanya bank syariah dan juga tidak hanya di dasarkan pada kewajiban penerapan Qanun Aceh nomor 11 tahun 2018 tentang lembaga keuangan syariah di Aceh, akan tetapi atas kesadaran dan pemahaman yang baik terhadap nilai-nilai syariah. Dengan demikian, dapat di manfaatkan layanan perbankan syariah secara optimal, dan juga ikut berkontribusi dalam mendukung perkembangan lembaga keuangan syariah di Aceh.
5. Bagi peneliti, diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan menambahkan lebih banyak variabel lagi dan meningkatkan literasi agar lebih mempengaruhi perkembangan lembaga keuangan syariah untuk masa depan serta menggunakan metode penelitian lebih beragam sehingga diperoleh hasil yang komprehensif dan juga memperluas cakupan wilayah penelitian agar dapat meningkatkan kontribusi yang lebih besar lagi bagi pengembangan lembaga keuangan syariah di Aceh.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, A. (2020). Pengaruh literasi keuangan syariah terhadap kepercayaan nasabah di bank syariah. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 8(2).
- Ascarya, (2015). Akad dan Produk Bank Syariah 2025. 23–26.
- Anas Sudjono (2009), *Pengantar Evaluasi Pendidikan* Jakarta: Raja Grafindo, 50.
- Azka, A. J., & Maulidar, M. J. (2021). *Siapakah lembaga keuangan di Provinsi Aceh menyongsong pemberlakuan Qanun LKS?* (Catatan Tahun 2020). *Al Mudharabah: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 2(2), 75–78.
- Bank Syariah Indonesia (2026), “BYOND by BSI Kian Diminati Generasi Muda, BSI Targetkan 10 Juta Pengguna di 2026
- Badan Pusat Statistik Aceh. (2023). *Statistik Keuangan Syariah Aceh 2023*, 22–28
- Cathy Parker (2001), dan Mathews, “*Customer Satisfaction Contrasting Academic and Consumers’ Interpretations,*” *Marketing Intelligence and Planning* 19, (1) 38–44.
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiah. (2013), *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis*, Andi Offset, (hlm.10).
- Farook, M.K. Hassan, & R. Lanis (2011), *Determinants of Corporate Social Responsibility Disclosure in Islamic Banks*, *Journal of Islamic Accounting and Business Research*, 2. (2), 78

- Huda, N. (2022). *Perbedaan literasi keuangan syariah dan tingkat kepuasan nasabah di Provinsi Aceh. Jurnal Al-Muamalat*, 7(3).
- Ismail, Z., & Yusuf, M. (2024). *Nilai spiritual dan kepercayaan nasabah bank syariah dalam konteks Qanun Aceh. Jurnal Keuangan Syariah*, 11 (1).
- J.A. Doney & J.P.(1997) Cannon, An Examination of the Nature of Trust in Buyer–Seller Relationships, *Journal of Marketing*, 61 (2), 90
- Jihad, A. A., & Jakfar, M. M. (2021). *Siapkah lembaga keuangan di Provinsi Aceh menyongsong pemberlakuan Qanun LKS? (Catatan Tahun 2020). Al Mudharabah: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 2(2), 75–78.
- Karmis dan Karjono, (2020). *Buku Pedoman Belajar Analisi Implentasi Kebijakan Publik*, (hlm. 15)
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), (2024). Kuantitatif.
- Laporan Survei Internal Bank Aceh Syariah. (2023). *Analisis Kepuasan Nasabah 2023* (hlm. 22–28).
- Laporan Survei Internal Bank Aceh Syariah. (2023). *Analisis Literasi dan Pemahaman Nasabah 2023* (hlm. 14–18).
- Maulana, R. (2023). *Implementasi Qanun Ekonomi Syariah dan dampaknya terhadap kepercayaan nasabah di Aceh. Jurnal Hukum dan Ekonomi Islam*, 5(2).
- Muhammad Syafi'i Antonio, (2001) *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*, (hlm. 2)

- Morgan, Robert M. dan Shelby D. Hunt, *“The Commitment–Trust Theory of Relationship Marketing,” Journal of Marketing*, Vol. 58, No. 3, 1994, hlm. 20–38.
- Muhammad Syafi’i Antonio, (2001). *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. (hlm. 2)
- M. Umer Chapra, (2008). *The Islamic Vision of Development in the Light of Maqasid al-Shariah*, (hlm. 34)
- Naifah, (2021). *Evaluasi Pembelajaran Bahasa Arab*, Semarang Southeast Asia Publishing, (hlm. 26)
- Ngalim Purwanto. (2007). *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, (hlm. 52)
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, (2016). *Marketing Management*, Edisi 15, Pearson Education, New Jersey. (hlm. 150–152)
- Philip Kotler dan Kevin Lane. (1987). *Manajemen Pemasaran* (hlm.139)
- Philip Kotler, dan Gary Amstrong. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran*. (hlm. 54)
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Statistik Perbankan Syariah 2023* (hlm. 12–18).
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Survei Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia 2023* (hlm. 34–38).
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Survei Literasi dan Inklusi Keuangan Indonesia 2023* (hlm. 50–54).
- Pemerintah Aceh. (2022). *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Aceh (RPJMA) 2022–2027* (hlm. 88–92).

- Pramulya Utama, (2021). *Perspektif Mahasiswa Prodi Pai Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Uin Ar-Raniry Banda Aceh Terhadap Kode Etik Berpakaian*, Skripsi, Banda Aceh: Uin Ar-Raniry Banda Aceh, (hlm. 45)
- Philip Kotler dan Kevin Lane. (1987). *Manajemen Pemasaran* Jakarta: Erlangga. (hlm. 139)
- Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah. (2018, 31 Desember). *Lembaran Daerah Aceh*, (hlm. 1–5)
- R.C. Mayer, J.H. Davis, & F.D. Schoorman, (1995). *An Integrative Model of Organizational Trust*, *Academy of Management Review*. 20 (3). 709–734.
- R.M. Morgan & S.D. Hunt, *The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing*, *Journal of Marketing*. 58 (3) 20–38.
- Radhatul Anzira, dkk (2022), *Analisis Persepsi Dan Dampak Penerapan Qanun dan Lembaga Keuangan Syariah Pada Perbank Di Aceh*, *Jurnal Ilmiah Prodi Muammalah*. 14 (2), 77–88.
- Rifqi Saputra (2020), *Analisis Kepuasan Terhadap Pelayanan Bank Aceh Di Kabupaten Pidie Jaya*, Tesis Program Pascasarjana UIN Ar-Raniry, Banda Aceh, 2017, (hlm. 18)
- Rahman, M., & Arifin, N. (2021). *Peran kepercayaan sebagai mediasi antara literasi keuangan dan kepuasan nasabah bank syariah*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(1).
- Simanjuntak, I., Sudiarti, S., & Yanti, N. (2023). *The impact of implementing Aceh Qanun No. 11 of 2018 concerning*

Sharia Financial Institutions on the management of sharia insurance institutions. *Journal of Islamic Economics Lariba*, 9(1), 23

Saiful Musadir (2022), *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Aceh Pasca Penerapan Qanun No. 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah*, Tesis: Pascasarjana Universitas Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, hlm. 16.

Syamsuddin (2021), *Analisis Qanun (Lembaga Keuangan Syariah), Dalam Penerapan ekonomi Islam Melalui Perbankan Syariah Di Aceh*, jurnal Ilmiah Ekonomi Islam 7 (3) 7

Sialen. (2018). *Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Bandung: In Media (hlm 68)

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R &D*. (hlm. 173)

Suharsimi Arikunto. (2011). *Prosedur Penelitian*, (hlm. 124)

Suharmi Arikanto. (2001). *Prosedur Penelitian pendidikan Pendekatan Suatu Praktek Dan R & D*, Jakarta: Rineka Cipta (hlm. 133)

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D* Bandung: Alfabeta. (hlm 226)

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (hlm

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Analisis Tingkat Pemahaman, Kepercayaan Dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Terhadap Implementasi Qanun Lembaga Keuangan Syariah Di Aceh

a. Identitas Responden

1. Nama
2. Jenis Kelamin
 - a. Laki-Laki
 - b. Perempuan
3. Usia
 - a. < 23 Tahun
 - b. 23-30 Tahun
 - c. 31-40 Tahun
 - d. 41-50 Tahun
 - e. >50 Tahun
4. Pekerjaan
 - a. Pelajar/Mahasiswa
 - b. Pegawai Negeri Sipil
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Ibu Rumah Tangga
 - e. Polisi
 - f. Lainnya, sebutkan: _____

B. Keterangan Opsi Jawaban dan Skor Penilaian

Dengan, Hormat. Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini dengan jujur dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Kuesioner ini digunakan untuk kepentingan penelitian. Atas perhatian dan partisipasi Bapak/Ibu saya ucapkan terima kasih. Penelitian Ini Bertujuan Untuk Memperoleh Pandangan Saudara terkait Tingkat Pemahaman,

Kepercayaan Dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Terhadap Implementasi Qanun Lembaga Keuangan Syariah Di yang ada Aceh

 Petunjuk Pengisian

Petunjuk pengisian kuesioner dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama.
- 2. Berikan tanda centang (✓) pada salah satu pilihan jawaban yang sesuai dengan pendapat Anda.
- 3. Setiap pernyataan hanya diisi dengan satu jawaban.
- 4. Tidak ada jawaban benar atau salah, jawablah sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

Skala Penilaian

Adapun Keterangan skala penilaian sebagai berikut:

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Netral (N)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

C. Daftar Pernyataan

1. Pemahaman

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
	<i>Shariah compliance (kepatuhan Syariah)</i>					
1.	Saya memahami bahwa sistem perbankan syariah tidak menggunakan bunga, melainkan sistem bagi hasil.					
2.	Saya memahami bahwa transaksi dalam bank syariah harus sesuai dengan prinsip syariah.					
3.	Saya memahami bahwa praktik riba, gharar, dan maisir tidak diperbolehkan dalam					

	perbankan syariah.					
4.	Saya memahami bahwa operasional bank di Aceh harus mengikuti ketentuan Qanun LKS.					
5.	Saya memahami bahwa Lembaga keuangan syariah mengatur tentang margin bagi hasil pembiayaan antara bank dan nasabah					
	<i>Knowledge of Islamic Financial Products (pengetahuan Produk LKS)</i>					
1.	Saya memahami jenis-jenis produk simpanan di bank syariah, seperti tabungan dan deposito berbasis syariah.					
2.	Saya memahami perbedaan antara produk pembiayaan syariah dan kredit pada bank konvensional.					
3.	Saya memahami konsep pembiayaan berbasis bagi hasil seperti mudharabah dan musyarakah.					
4.	Saya memahami bahwa produk bank syariah dirancang sesuai dengan prinsip syariah					
	<i>Implementation of Islamic Financial System (Implementasi sistem keuangan syariah di Aceh)</i>					
1.	Saya memahami bahwa seluruh produk dan layanan bank syariah harus sesuai dengan prinsip syariah.					
2.	Saya memahami bahwa setiap transaksi di bank syariah menggunakan akad yang sesuai syariah.					

3.	Saya memahami bahwa operasional bank di Aceh harus mengikuti ketentuan Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018.					
4.	Saya memahami bahwa sistem perbankan syariah di Aceh telah diterapkan sesuai dengan aturan yang berlaku.					

2. Kepercayaan

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	S
	<i>Shariah compliance (kepatuhan Syariah)</i>					
1.	Saya percaya penerapan margin bagi hasil di bank telah sesuai dengan Qanun LKS					
3.	Saya percaya akad dalam transaksi perbankan telah sesuai prinsip syariah					
4.	Saya percaya kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana telah sesuai prinsip syariah					
	<i>Kegiatan usaha bank syariah</i>					
1.	Saya percaya pembiayaan bank mengutamakan akad berbasis bagi hasil sesuai kebutuhan nasabah					
2.	Saya percaya penerapan akad bagi hasil telah sesuai dengan Qanun LKS					
3.	Saya percaya produk perbankan menggunakan akad syariah					

4.	Saya percaya pembiayaan bank mendukung perkembangan usaha masyarakat					
5.	Saya percaya segala bentuk penyaluran pembiayaan yang telah dilakukan bank berbasis bagi hasil seperti: jual beli, sewa beli, jasa dan pinjaman kebaikan kepada UMKM sudah sesuai dengan prinsip syariah.					
6.	Saya percaya layanan bank mencerminkan sistem perbankan syariah					
Penerapan Sistem Lembaga keuangan Syariah di Aceh						
1.	Saya percaya bahwa penerapan bank yang beroperasi di Aceh telah menyesuaikan dengan operasional sistem keuangan syariah					
2.	Saya percaya kegiatan usaha bank telah mencerminkan sistem LKS di Aceh					

3. Kepuasan Nasabah

No.	Pernyataan	STS	T	N	S	SS
	<i>Kepuasan terhadap Bank dan Produk Perbankan</i>					
1.	Saya merasa margin bagi hasil yang diterapkan bank tidak memberatkan nasabah.					
2.	Saya merasa pembiayaan yang disalurkan bank mendukung perkembangan usaha					

	masyarakat.					
3.	Saya merasa bank memberikan pembiayaan kepada usaha mikro, kecil, dan menengah.					
4.	Saya merasa produk perbankan yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan nasabah.					
5.	Saya merasa produk perbankan yang ditawarkan menggunakan akad yang sesuai dengan prinsip syariah.					
6.	Saya merasa puas dengan kemudahan akses pembiayaan dari bank syariah.					
7.	Saya merasa penghimpunan dana dalam bentuk simpanan dan investasi telah sesuai dengan prinsip syariah.					
8.	Saya merasa sistem bagi hasil dalam pembiayaan dilakukan secara adil dan transparan.					
	<i>Kepuasan terhadap Layanan Bank</i>					
1.	Saya merasa layanan yang diberikan bank memberikan kenyamanan dalam bertransaksi.					
2.	Saya merasa layanan bank mencerminkan sistem perbankan syariah.					
3.	Saya merasa pegawai bank memberikan penjelasan yang jelas mengenai produk dan akad syariah.					

4.	Saya merasa proses transaksi di bank dilakukan dengan mudah dan tidak mempersulit nasabah.					
5.	Saya merasa pegawai bank membantu nasabah dalam memahami produk dan layanan keuangan syariah.					
	<i>Kepuasan terhadap Penerapan Prinsip Syariah</i>					
1.	Saya merasa transaksi yang dilakukan bank telah sesuai dengan prinsip syariah.					
2.	Saya merasa puas terhadap penerapan akad dalam setiap transaksi di bank syariah.					
	<i>Kepuasan terhadap Penerapan Sistem LKS</i>					
1.	Saya merasa operasional bank telah sesuai dengan sistem keuangan syariah di Aceh.					
2.	Saya merasa kegiatan usaha bank telah mengikuti ketentuan Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018.					
3.	Saya merasa sistem transaksi bank mencerminkan sistem perbankan syariah.					
4.	Saya merasa bank telah menerapkan kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana sesuai prinsip syariah.					
5.	Saya merasa penerapan sistem keuangan syariah memberikan rasa aman dalam bertransaksi.					

Lampiran 2 Wawancara

No	Dimensi	Pertanyaan
1.	Pemahaman	4. Apakah Bapak/Ibu mengetahui adanya aturan di Aceh yang mewajibkan lembaga keuangan beroperasi berdasarkan prinsip syariah?
		5. Apakah Bapak/Ibu memahami perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional?
		6. Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu mengenai prinsip syariah yang diterapkan dalam layanan perbankan di Aceh?
		5. Dari mana Bapak/Ibu memperoleh informasi mengenai penerapan Qanun LKS di Aceh?
2.	Kepercayaan	6. Apakah Bapak/Ibu percaya bahwa bank syariah di Aceh telah menjalankan?
		7. Bagaimana pandangan Bapak/Ibu terhadap kepatuhan syariah bank syariah di Aceh?
		8. Faktor apa yang membuat Bapak/Ibu percaya atau kurang percaya terhadap bank syariah?
		9. Apakah penerapan Qanun LKS meningkatkan kepercayaan Bapak/Ibu terhadap lembaga keuangan syariah?
3.	Kepuasan	10. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap layanan yang diberikan bank syariah?
		11. Apakah produk dan layanan bank syariah telah memenuhi kebutuhan Bapak/Ibu?
		12. Apakah Bapak/Ibu merasa puas setelah seluruh lembaga keuangan di Aceh menerapkan sistem syariah?
		13. Apa saja hal yang menurut Bapak/Ibu perlu ditingkatkan oleh bank syariah di Aceh?
	Pertanyaan Penutup	14. Menurut Bapak/Ibu, apakah implementasi Qanun LKS di Aceh telah berjalan dengan baik?
		15. Apa harapan Bapak/Ibu terhadap pengembangan lembaga keuangan syariah di Aceh ke depan?
		16. Menurut Bapak/Ibu, apakah implementasi Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah di Aceh telah berjalan sesuai dengan ketentuan syariah?

		17. Apakah penerapan margin pada produk pembiayaan bank syariah di Aceh telah sesuai dengan prinsip syariah? Mohon penjelasannya.
		18. Menurut Bapak/Ibu, apakah praktik operasional bank syariah di Aceh saat ini telah mencerminkan prinsip-prinsip syariah sebagaimana diatur dalam Qanun LKS?
		19. Apa saran Bapak/Ibu agar implementasi Qanun LKS, khususnya terkait margin dan prinsip syariah, dapat lebih optimal?



