



**ANALISIS PERSEPSI DAN DAMPAK PENERAPAN QANUN LEMBAGA
KEUANGAN SYARIAH PADA PERBANKAN DI ACEH**

Raudhatul Anzira

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
raudhatulanzira11@gmail.com

Junia Farma

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
juniafarma@ar-raniry.ac.id

Khairil Umuri*

Universitas Syiah Kuala
khairilumuri@unsyiah.ac.id

Abstract

of the implementation of Qanun no. 11 of 2018 on the growth of sharia banking customers. This research is a field research, and the nature of this research is descriptive qualitative. The data collection technique is through interviews with bank employees and the people of Bireuen Regency, Aceh. Based on the results of the study, it shows that public perception, viewed from the aspect of understanding and satisfaction is relatively low, this is due to the lack of socialization related to the bank's operational system and the lack of banking responses in responding to public complaints related to bank services. When viewed from the aspect of trust, the majority of the community supports the LKS Qanun so that the regional economy runs Islamically. Therefore, Islamic banking is expected to be able to carry out socialization and education, as well as expand networks and improve human resources.

Keywords: Perception, Sharia Banking, Qanun LKS

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melihat persepsi masyarakat terhadap lembaga perbankan dan dampak dari penerapan Qanun No. 11 Tahun 2018 terhadap pertumbuhan nasabah perbankan syariah. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field research), dan sifat dari penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data melalui metode wawancara dengan karyawan bank dan masyarakat Kabupaten Bireuen, Aceh. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat, dilihat dari aspek pemahaman dan kepuasan relatif rendah, hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi terkait sistem operasional bank serta kurangnya respon perbankan dalam menanggapi keluhan masyarakat terkait pelayanan bank. Jika dilihat dari aspek kepercayaan, mayoritas dari masyarakat mendukung adanya Qanun LKS agar perekonomian daerah berjalan secara islami. Oleh karena itu, perbankan syariah diharapkan dapat melakukan sosialisasi dan edukasi, serta memperluas jaringan dan meningkatkan sumber daya manusia.

Kata Kunci: Persepsi, Perbankan Syariah, Qanun LKS

*Corresponding Author's

A. PENDAHULUAN

Sistem perbankan yang beroperasi terdiri dari dua sistem, yaitu bank syariah dan bank konvensional. Bank syariah dalam kegiatan operasionalnya dijalankan sesuai prinsip syariah, seperti pelarangan riba (bunga) dan pelarangan kegiatan-kegiatan lainnya yang bertentangan dengan aturan syariat Islam. Kegiatan bank syariah berada dibawah pengawasan lembaga resmi Dewan Syariah Nasional (DSN). Bank konvensional masih mendominasi perkembangan perbankan di Indonesia, karena bank tersebut yang pertama sekali beroperasi. Adapun bank syariah mulai beroperasi di negara-negara muslim awal dekade 1980-an dan diikuti negara nonmuslim lainnya (Alam dan Shanmugan, 2007).

Berdirinya Bank Muammalat Indonesia pada tahun 1992 menandai hadirnya bank syariah di Indonesia dan diiringi hadirnya berbagai bank syariah lainnya. Bank syariah di Indonesia terus mengalami perkembangan, hingga tahun 2017 saja terdapat 13 Bank Umum Syariah (BUS), termasuk Bank Aceh Syariah yang telah melakukan konversi pada tahun 2016 menjadi bank syariah (Otoritas Jasa Keuangan, 2017).

Dalam perkembangannya, perbankan syariah juga menghadapi beberapa permasalahan dan tantangan. Permasalahan yang dihadapi seperti kurangnya tingkat pemahaman masyarakat pada perbankan syariah yang disebabkan dominasi perbankan konvensional. Terdapat beberapa hambatan dalam pengembangan perbankan syariah, seperti: (1) kurangnya pemahaman masyarakat pada kegiatan yang dilakukan bank syariah. (2) Kegiatan operasional yang belum sepenuhnya diakomodasi oleh peraturan perbankan. (3) kurangnya jangkauan kantor bank syariah, dan (4) Bank syariah masih memiliki keterbatasan sumber daya manusia (Karim, 2004).

Implementasi Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 menjadikan Aceh salah satu daerah yang diberikan keistimewaan dan kekhususan dalam menjalankan roda pemerintahan. Kondisi ini menegaskan bahwa provinsi Aceh diberi kebebasan untuk menerapkan peraturan daerah yang disebut dengan qanun. Secara umum disebutkan bahwa pemerintahan Indonesia mengakui dan menghormati kekhususan dan keistimewaan daerah Aceh (Anggraini, 2011).

Pemerintah Aceh tepatnya pada Januari 2019 telah mengeluarkan qanun mengenai Lembaga Keuangan Syariah (LKS), dimana setiap lembaga keuangan yang berada di Aceh harus menjalankan kegiatannya sesuai dengan prinsip syariah. Provinsi Aceh merupakan satu-satunya provinsi yang mewajibkan lembaga keuangan harus beroperasi secara aturan syariah. Dalam acara diskusi tentang “Kesiapan Perbankan Terhadap Pemberlakuan Qanun Lembaga Keuangan Syariah di Aceh” pada tanggal 23 September 2019 yang difasilitasi oleh Bank Indonesia, Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Aceh menyampaikan tiga dasar dibentuknya qanun LKS di Aceh, yaitu: (1) Secara filosofis, mayoritas masyarakat Aceh beragama Islam dengan terbuka menerima qanun LKS. (2) Secara Sosiologis, kehadiran lembaga keuangan syariah dibutuhkan masyarakat Aceh dalam mewujudkan perekonomian yang adil dan sejahtera. (3) Secara yuridis, Aceh diberi kewenangan untuk menjalankan roda pemerintahan sesuai dengan syariat Islam.

Oleh karena itu, penerapan qanun LKS ini disambut hangat oleh masyarakat Aceh agar syariat Islam bisa dijalankan secara kaffah. Kehadiran qanun LKS diharapkan mampu mendongrak perekonomian Aceh yang jauh tertinggal dari daerah lain. Akan tetapi, persepsi masyarakat pada lembaga

perbankan harus diperhatikan lagi, baik dari sudut kepercayaan, kepuasan, dan pemahaman masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini penting dilakukan untuk melihat persepsi masyarakat terhadap lembaga perbankan, serta dampak dari penerapan qanun tersebut.

Penelitian ini selaras dengan penelitian yang dikerjakan oleh Kismawadi (2018) yang menemukan bahwa masyarakat Aceh sangat mendukung jika bank konvensional seluruhnya dikonversi menjadi syariah sesuai dengan qanun yang berlaku di Aceh. Selanjutnya penelitian Al Kautsar (2019) menemukan bahwa terdapat pengaruh signifikan hasil koversi dari bank konvensional menjadi bank syariah, dimana nasabah bank syariah lebih religius dibandingkan bank konvensional. Kemudian, penelitian Syamsuri (2021) yang mengungkapkan bahwa Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 sudah selaras dengan prinsip syariah.

B. KAJIAN PUSTAKA

1. Perbankan Syariah

Istilah Bank berasal dari bahasa Prancis dan bahasa Italia yaitu *Banque* dan *Banco* berarti peti atau bangku (Zainul, 2006). Dari istilah tersebut menjelaskan bahwa bank komersial memiliki sebagai tempat penyimpanan barang-barang berharga seperti peti uang, peti emas, dan sebagainya. Penyebutan kata perbankan dalam Islam memang tidak dinyatakan secara jelas dalam al-quran dan hadis. Akan tetapi, unsur-unsur perbankan seperti manajemen, fungsi, hak dan kewajiban disebutkan dengan jelas seperti ayat atau hadis mengenai zakat, jual beli, harta dan lainnya (Heri, 2008).

Menurut peraturan Bank Indonesia, bank terdiri dari Bank Umum (BU) dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Adapun bank

syariah merupakan bank yang melaksanakan operasionalnya berlandaskan dengan aturan syariah. Menurut jenisnya, bank syariah terbagi menjadi Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS), sesuai dengan Undang-undang Perbankan Syariah. Perbankan syariah sebelum diatur dalam perundang-undangan cukup membingungkan. Walaupun didukung secara konstitusi, namun tidak didukung oleh peraturan yang ada dibawahnya (Zubairi, 2009).

1) Qanun Lembaga Keuangan Syariah (Qanun Nomor 11 Tahun 2018)

Menurut bahasa Arab kata “qanun” merupakan kata kerja dari *qanna* yang bermakna membuat hukum (*to make law, to legislate*). Seiring perkembangannya, istilah qanun mempunyai arti peraturan (*rule, regulation*), undang-undang (*statute, code*), dan hukum (*law*). Menurut terminologi, qanun berarti ketentuan yang dijalankan masyarakat dan diperuntukan untuk kebaikan masyarakat. Menurut tinjauan istilah, qanun bukan saja mengatur mengenai ibadah, akan tetapi termasuk mengenai *muammalah* antar sesama insan yang diatur pemerintah (Misran, 2012).

Penerapan Qanun Aceh No. 8 Tahun 2014 mengenai pokok-pokok syariat Islam ditindaklanjuti dengan dikeluarkannya Qanun Lembaga Keuangan Syariah No. 11 Tahun 2018 yang secara tegas menyatakan setiap lembaga keuangan yang berada di Aceh wajib melakukan kegiatan operasionalnya sesuai aturan syariah. Keberadaan Qanun Aceh No. 11 Tahun 2018 merupakan peraturan yang mengontrol semua kegiatan lembaga keuangan dengan tujuan menumbuhkan perekonomian masyarakat Aceh berkeadilan dalam lindungan syariat Islam. Pengesahan qanun tersebut dimulai pada 4 Januari 2019, dimana setiap lembaga keuangan harus

menerapkan qanun tersebut selambat-lambatnya 3 (tiga) tahun setelah diundangkan. Qanun tersebut diperuntukan bagi semua lembaga, baik lembaga bank, lembaga non bank, dan lembaga keuangan lainnya.

Beberapa isi dari Qanun No. 11 Tahun 2018 berlaku pada: (1) Setiap orang yang menetap di Aceh dan beragama Islam atau setiap Badan Hukum yang melaksanakan aktifitas 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

C. METODOLOGI

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian ini berupa penelitian lapangan (*field research*). Peneliti melakukan penelitian secara langsung agar mendapat data dan informasi dari masyarakat di kabupaten Bireuen mengenai persepsi masyarakat pada perbankan syariah. Penelitian empiris atau penelitian lapangan merupakan penelitian yang pengambilan data dan informasinya dilakukan di lapangan (Supardi, 2005).

Adapun sifat penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode kualitatif merupakan prosedur penelitian yang melahirkan data deskriptif berbentuk laporan tertulis atau ucapan dari orang-orang dan tingkah laku yang diamati (Moleong, 2012). Menurut Husein Umar deskriptif merupakan gambaran sifat sesuatu yang terjadi saat dilakukan penelitian dan memastikan penyebab dari suatu gejala (Umar, 2009).

Penelitian deskriptif kualitatif memiliki tujuan agar menggambarkan kondisi yang terjadi pada subjek penelitian di lapangan

dalam bentuk kalimat atau kata-kata, bukan dalam bentuk angka. Penelitian memiliki tujuan untuk memberikan gambaran tentang persepsi masyarakat terhadap bank syariah berdasarkan penerapan qanun lembaga keuangan syariah.

2. Jenis dan Sumber Data

Data primer dan data sekunder merupakan bentuk data yang digunakan pada penelitian ini. Data primer didapatkan melalui proses interview dengan informan sebanyak 39 orang tentang beberapa variabel yang diteliti. Sedangkan data sekunder didapatkan baik dari buku-buku terkait, Undang-undang, dan sumber lainnya. Setelah semua data didapatkan, kemudian dikumpulkan dengan dilakukan wawancara secara mendalam dan dokumentasi.

Teknik yang dilakukan dalam penentuan sampel yaitu penggunaan teknik *random sampling*. Adapun teknik *random sampling* salah satu metode pemungutan sampel yang dilaksanakan secara acak dengan tidak mempertimbangkan tingkatan yang terdapat pada subjek penelitian (Sugiyono, 2017). Penggunaan teknik *random sampling* dilakukan pada pengambilan sampel probabilitas yang mana setiap orang berhak dan berkesempatan yang sama untuk ditentukan secara acak. Adapun informan pada penelitian ini yaitu masyarakat Kabupaten Bireuen.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil

a. Karakteristik Informan

Informan pada penelitian ini ditentukan menurut jenis kelamin dan pekerjaan. Profil informan menurut bentuk pekerjaan dapat dilihat pada Tabel berikut.

Tabel 1. Profil Informan Menurut Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
----	-----------	--------

1	PNS	7
2	Petani	4
3	Pedagang	6
4	Mahasiswa	15
5	Karyawan	7
Total		39

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan Tabel 1, dapat diperhatikan bahwa jumlah total informan adalah 39 orang yang terdiri dari PNS sebanyak 7 orang, petani 4 orang, pedagang 6 orang, mahasiswa 15 orang, dan karyawan 7 orang. Jumlah informan paling kecil adalah petani sedangkan terbanyak berasal dari kategori mahasiswa.

Tabel 2. Profil Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	17
Perempuan	22
Total	39

Sumber: Data diolah (2021)

Tabel 2 menunjukkan jumlah informan menurut jenis kelamin yaitu total laki-laki 17 orang dan total perempuan 22 orang. Perbandingan antara informan laki-laki dan perempuan adalah sebanyak 5 orang.

b. Persepsi Masyarakat pada Pelaksanaan Qanun Lembaga Keuangan Syariah di Perbankan

1) Pemahaman Masyarakat

Perkembangan lembaga keuangan syariah di Kabupaten Bireuen mengalami peningkatan, hal ini didukung dengan terbentuknya qanun lembaga keuangan syariah di Provinsi Aceh dan telah direalisasikan sejak Januari 2019. Tentu saja hal ini memberi dampak terhadap sikap dan kepehaman masyarakat terhadap perbankan syariah yang berasaskan syariat. Pemahaman adalah kemampuan seseorang untuk menerangkan sesuatu hal. Oleh karena itu,

keberadaan bank syariah sangat penting untuk dipahami masyarakat.

Dari wawancara dengan informan diungkapkan bahwa lembaga perbankan syariah telah dipahami oleh masyarakat di Kabupaten Bireuen. Sosialisasi merupakan sarana penting yang harus diterapkan untuk mendukung eksistensi lembaga keuangan syariah di kalangan masyarakat. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan berbagai pihak masyarakat di Kabupaten Bireuen masih terdapat masyarakat yang belum memahami mengenai perbankan. Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Tiaminah yang merupakan pedagang yang tidak menggunakan jasa lembaga perbankan syariah, Ibu Tiaminah mengetahui keberadaan perbankan syariah hanya sebatas dari temannya namun tidak memahami terkait sistem dan mekanisme lembaga perbankan syariah.

Eksistensi perbankan syariah belum diketahui masyarakat secara menyeluruh di Kabupaten Bireuen. Sebagian masyarakat hanya mengenal lembaga perbankan syariah, aka tetapi belum paham pada konsep dan sistem yang dijalankan bank syariah. Salah satu faktor penyebabnya adalah karena pelaksanaan qanun lembaga keuangan syariah masih relatif baru terlaksana dan kurangnya kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak perbankan syariah.

Wawancara bersama Bapak Ridwan yang merupakan salah satu pemilik dan penggarap lahan pertanian, menyampaikan bahwa beliau sudah mengetahui keberadaan lembaga keuangan syariah tetapi tidak mengetahui produk dan jasa pada lembaga keuangan syariah tersebut. Ketika Bapak Ridwan ditanya mengenai minat untuk bergabung dengan lembaga keuangan syariah, beliau menjawab belum berminat karena belum mengetahui mengenai produk-produk yang terdapat pada bank syariah.

Berbagai upaya dapat dilakukan oleh pihak lembaga keuangan syariah diantaranya melalui sirkulasi di semua daerah di Kabupaten Bireuen. Hal tersebut perlu dilaksanak agar masyarakat mengenal berbagai sistem, mekanisme, produk, akad, dasar hukum, dan lainnya ketika melayani masyarakat yang akan menggunakan jasa perbankan syariah.

2) Kepercayaan Masyarakat

Kepercayaan merupakan bentuk keyakinan pada diri manusia. Ketika dia merasa paham dan dapat menarik kesimpulan bahwa dirinya telah sampai pada satu titik kebenaran. Kepercayaan merupakan bentuk harapan pada diri seseorang yang muncul dari kata-kata pihak lain yang dipercaya. Terdapat dua hal yang bisa mempengaruhi kepercayaan yaitu rasional dan relasional. Untuk mengetahui bagaimana kepercayaan masyarakat terhadap perbankan syariah dapat peneliti sampaikan sebagai berikut.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Ishak, hadirnya lembaga keuangan syariah di tengah masyarakat diharapkan dapat memberikan hal positif terhadap kemaslahatan umat dan juga terhadap pertumbuhan ekonomi daerah melalui jasa-jasa yang diberikan oleh pihak perbankan syariah. Terlebih pemerintah telah menguatkan kokohnya lembaga keuangan syariah dengan penerapan dan pembentukan Qanun Nomor 11 Tahun 2018 yang menjelaskan mengenai kedudukan lembaga keuangan syariah.

Wawancara dengan Ibu Nuraini, menurutnya kepercayaan merupakan rasa yakin kepada pihak lembaga keuangan syariah. Ibu Nuraini merupakan salah satu pegawai daerah yang memiliki pendapatan tetap disalurkan melalui salah satu lembaga keuangan syariah. Menurutnya mengambil pembiayaan pada perbankan syariah lebih

meyakinkan karena proses peminjaman dan dalam sistem pembayarannya tetap.

Peran lembaga keuangan syariah dalam meyakinkan kepercayaan masyarakat untuk menjalin kerja sama dengan lembaga keuangan syariah adalah dengan melakukan sebuah sosialisasi. Kegiatan sosialisasi harus sesuai dengan visi misi pemerintah Aceh dalam penerapan qanun lembaga keuangan syariah yaitu mewujudkan perekonomian yang islami.

Hubungan jangka panjang antara masyarakat atau nasabah dengan produsen ketika adanya rasa kepercayaan. Sebuah hubungan yang didasarkan dengan rasa kepercayaan saat ini merupakan hal penting yang harus dimiliki lembaga keuangan.

Faktor penting lainnya yang harus dimiliki untuk menentukan keberhasilan suatu bisnis ialah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dari sebuah jasa yang ditawarkan tidak bisa diremehkan, sebab pelayanan yang baik dapat meningkatkan keunggulan kompetitif dalam memperoleh nasabah dan kepercayaan masyarakat (Melis, 2016).

3) Kepuasan Masyarakat

Kepuasan dalam hal ini terlihat dari segi pelayanan yang diberikan pihak lembaga keuangan syariah terhadap masyarakat atau nasabahnya. Kepuasan yang diterima nasabah dari pelayanan yang diberikan bervariasi, terkadang pelayanan tersebut bisa memuaskan nasabah, atau bahkan sebaliknya. Nasabah yang puas terhadap pelayanan yang diberikan pihak lembaga keuangan syariah yaitu pada bagian *front Liner*, nasabah merasa puas dengan sikap yang ditampilkan. Hal tersebut dikarenakan para karyawan selalu tersenyum, memiliki sikap ramah ketika melayani nasabah beraktifitas di bank syariah. Termasuk juga pelayanan yang berikan oleh *teller*, *CS*, dan juga *satpam*.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Nurmiati, menurutnya pelayanan yang diberikan pihak perbankan syariah sudah cukup memuaskan, karena sejauh ini beliau hanya menggunakan jasa *teller* dalam hal mengirim dan mengambil uang. Hal ini senada dengan hasil wawancara bersama Bapak Muhammad yang juga merupakan nasabah bank syariah, selama Bapak Muhammad menjadi nasabah bank syariah, belum ada kendala yang mengakitkannya merasa tidak puas.

Adapun nasabah yang merasa kurang puas dengan bentuk pelayanan pihak lembaga keuangan syariah dikarena terdapat kendala atau kejanggalan-kejanggalan yang terjadi. Masyarakat masih merasa kurang puas ketika bentuk pelayan yang diberikan dalam bentuk tidak langsung. Sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Rizka, menurutnya kepuasan terjadi saat sesuatu yang diinginkan terlaksana. Berdasarkan penerapan qanun lembaga keuangan syariah yang mengharuskan lembaga keuangan beralih ke syariah. Saat peralihan terjadi, pihak lembaga keuangan belum sepenuhnya siap untuk menjalankan fungsinya terutama pada saat masyarakat menggunakan mesin ATM, banyak masyarakat yang merasa tidak puas. keadaan ini disebabkan seringnya gangguan jaringan, tidak tersedianya uang dalam mesin, dan hal lain yang mengecewakan para pemakai mesin ATM.

Hal tersebut sebagaimana yang dijelaskan Bapak Mahbub yang merupakan BOSM pada Bank Syariah Indonesia di Bireuen. Menurutnya banyak nasabah yang mengeluh saat melakukan penarikan di mesin ATM, namun pihak perbankan juga akan melakukan modifikasi lagi karena masih ada mesin ATM yang saling berdekatan, sulit dijangkau, dan juga susah untuk di akses.

Berbagai pendapat yang telah diungkapkan oleh nasabah, faktor yang

berpengaruh pada rasa puas dan tidak puas dalam pelayanan pihak perbankan syariah yaitu sesuatu yang lebih berhubungan dengan kualitas pelayanan pada aspek ketanggapan dan keandalan. Nasabah mengasumsikan bahwa tidak adanya survei kepuasan nasabah yang dilakukan oleh pihak lembaga keuangan syariah. Memang terdapat sarana kritikan seperti adanya kotak saran yang ada di bank syariah, sebagai upaya pihak bank menampung aspirasi dan kritikan nasabah. Akan tetapi, menurut nasabah sarana yang ada tersebut tidak efektif, karena kurang tanggapnya para karyawan agar menuntun nasabah untuk memanfaatkan kotak saran dalam menyampaikan kritik, saran, serta keluhan yang dialami ketika menggunakan jasa perbankan syariah (Pradana, 2019).

Hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa tingkat pemahaman masyarakat Kabupaten Bireuen masih rendah tentang perbankan syariah. Kurangnya pengetahuan masyarakat serta masih minimnya kegiatan sosialisasi dan promosi yang dilakukan pihak perbankan syariah menyebabkan sebagian masyarakat tidak mengetahui apa itu perbankan syariah serta produk dan juga akad yang ada pada perbankan syariah. Dari hasil wawancara kepada masyarakat bahwa ada orang yang telah memahami tentang perbankan syariah baik secara sistem dan operasionalnya, selanjutnya ada orang yang hanya mengetahui tentang keberadaan perbankan syariah namun tidak dipahami secara mendetail, dan masih terdapat masyarakat yang sama sekali tidak mengetahui mengenai perbankan syariah.

Selanjutnya mayoritas dari masyarakat Bireuen masih mempercayai lembaga keuangan syariah, namun masih ada sebagian yang kurang percaya dikarenakan pemahamannya mengenai perbankan syariah masih sangat rendah. Sesuai dengan hasil percakapan dengan salah satu karyawan

lembaga keuangan syariah yang menyatakan bahwa nasabah yang bergabung dengan perbankan syariah terus meningkat. Hal ini juga dikuatkan oleh pemerintah dengan penetapan qanun lembaga keuangan syariah.

Berdasarkan asumsi masyarakat mengenai kepuasan terhadap pelayanan bank syariah, masih banyak masyarakat yang merasa ketidakpuasannya terhadap pelayanan perbankan syariah. Perbedaan antara kondisi di lapangan dengan teori mengenai pelayanan, yang seharusnya kegiatan aktifitas lembaga keuangan syariah harus sesuai dengan teori. Kesesuaian yang diharapkan itu seperti bentuk pelayanan yang tanggap dan sigap ketika ada keluhan nasabah mengenai produk bank syariah. Adapun secara teori, ada lima aspek bentuk pelayanan yang bisa mempengaruhi kepuasan yaitu: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. (Tjiptono, 2012).

Kesenjangan yang terjadi antara kondisi di lapangan dengan teori dikarenakan bentuk survei yang dilakukan bank syariah belum efektif. Padahal untuk mengukur tingkat kepuasan terdapat empat model yang bisa diterapkan, yaitu: model keluhan saran, *ghost shopping*, melakukan analisis kehilangan nasabah, dan survei kepuasan nasabah (Kotler, 2002). Hal ini dikarenakan pengoperasian sistem lembaga keuangan syariah masih relatif baru, sehingga mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat dalam bertransaksi atau menggunakan layanan perbankan syariah. Sebagai daerah dengan penduduk mayoritas muslim, tidak sulit bagi pemerintah untuk mengembangkan lembaga keuangan syariah, serta memberikan edukasi dan sosialisasi terkait dengan lembaga keuangan syariah. Selain peran pemerintah, lembaga keuangan syariah juga harus berinovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dipercaya oleh masyarakat dan mereka merasa puas terhadap

pelayanan yang diberikan lembaga keuangan syariah yang mengakibatkan meningkatnya minat masyarakat terhadap perbankan syariah.

c. Analisis Dampak Penerapan Qanun Lembaga Keuangan Syariah terhadap Pertumbuhan Nasabah pada Perbankan Syariah

Salah satu daerah yang memiliki *political will* syariah yang kuat, Provinsi Aceh memiliki hak khusus untuk membentuk peraturan daerah syariah atau disebut dengan qanun. Peraturan mengenai perbankan syariah tercantum dalam Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah dan Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2014 tentang Pokok-Pokok Syariah Islam. Konsekuensi dari peraturan ini adalah setiap lembaga keuangan di Aceh harus dikonversi menjadi lembaga keuangan syariah. Konversi ini akan menambahkan jumlah nasabah pada perbankan syariah dan juga akan menambahkan pendapatan terkhusus pada perbankan syariah sehingga mengakibatkan kenaikan pendapatan daerah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan lembaga keuangan syariah menyatakan bahwa, selama pembentukan qanun lembaga keuangan syariah, nasabah di lembaga keuangan bertambah mencapai 30 persen sampai 70 persen. Hal tersebut bisa dilihat pada Tabel di bawah.

Tabel 3. Jumlah Nasabah Bank Syariah Indonesia Periode Maret-Juni 2021

No	Bulan	Jumlah
1	Maret	41
2	April	757
3	Mei	561
4	Juni	813
Total		2.172

Sumber: Wawancara BOSM Bank Syariah Indonesia KCP Bireuen

Berdasarkan Tabel 3, jumlah nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP 1 Bireuen menunjukkan peningkatan, seperti pada bulan Maret 2021 terdapat 41 nasabah, bulan April 2021 meningkat menjadi 757, perbandingan bulan Maret dengan April 2021 sebanyak 716 nasabah. Sedangkan pada bulan Mei 2021 terjadi penurunan nasabah yaitu 561 nasabah dikarenakan pada bulan Mei 2021 terdapat beberapa hari libur sehingga jam operasional perbankan syariah berkurang, kemudian terjadi peningkatan pada bulan Juni 2021 sebanyak 813.

Tabel 4. Jumlah Pertumbuhan Nasabah Bank Aceh Syariah Periode Januari-Juni 2021

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	132.690
2	Februari	133.037
3	Maret	134.112
4	April	137.103
5	Mei	154.215
6	Juni	147.116
Total		838.273

Sumber: Wawancara Kasi Operasional Kantor Cabang Aceh Syariah Bireuen

Berdasarkan Tabel 4, jumlah nasabah pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Bireuen menunjukkan perkembangan, namun pada bulan Juni 2021 terjadi penurunan nasabah dibandingkan dengan bulan Mei. Jika dibandingkan dengan bulan April, pertumbuhan nasabah pada bulan Juni tetap meningkat.

Berdasarkan uraian tersebut dapat diketahui bahwa, Bank Syariah Indonesia merasakan dampak signifikan dengan penetapan qanun lembaga keuangan syariah terhadap pertumbuhan nasabah (Syamsuri, 2021). Hal tersebut dikarenakan sebelum penetapan qanun LKS Bank Syariah Indonesia masih beroperasi secara konvensional. Sedangkan Bank Aceh Syariah merupakan perbankan syariah telah lebih dahulu menjalankan kegiatan berdasarkan

prinsip syariah sehingga pembentukan qanun lembaga keuangan syariah tidak mengalami dampak yang begitu signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan qanun lembaga keuangan syariah hanya berpengaruh secara signifikan pada perbankan yang melakukan konversi atau peralihan dari konvensional ke syariah.

2. Pembahasan

Peneliti akan membahas mengenai persepsi masyarakat (dilihat dari aspek pemahaman, kepercayaan, dan kepuasan) terhadap perbankan syariah berdasarkan pelaksanaan qanun lembaga keuangan syariah. Selanjutnya peneliti akan menganalisis lebih dalam terhadap pelaksanaan qanun tersebut. Adanya pemahaman, kepercayaan, dan kepuasan akan mendorong masyarakat untuk dapat menggunakan jasa perbankan syariah. Pemahaman dirasakan sangat penting karena merupakan kemampuan untuk menerangkan dan menginterpretasikan sesuatu, begitu halnya dengan kepercayaan dan kepuasan adalah menjadi tolak ukur lembaga untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini yang menjadi tolak ukur kepercayaan dan kepuasan masyarakat yaitu pada aspek pelayanan yang diberikan pihak lembaga keuangan syariah.

Berdasarkan hasil penelitian ada beberapa hal yang dapat dilakukan pihak lembaga untuk memperkuat keberadaan perbankan syariah, yaitu:

a. Sosialisasi dan Edukasi

Terbatasnya pengetahuan masyarakat terhadap perbankan syariah melahirkan persepsi yang keliru dan berdampak pada rendahnya keputusan masyarakat untuk memilih bank syariah. Hal ini dapat menghambat ekspansi pasar bank syariah tetapi juga menghambat penyebaran nilai-nilai universal. Sebagaimana hasil wawancara

dengan Bapak Husaini yang mengatakan bahwa bank syariah sama dengan bank konvensional dan juga hasil wawancara dengan ibu Tiaminah yang menurut beliau mengatakan bahwa tidak mengetahui mengenai perbankan syariah. Sehingga pihak lembaga dapat melakukan sosialisasi dan edukasi pada daerah-daerah pedalaman atau seminar-seminar untuk meningkatkan keputusan masyarakat dalam memilih bank syariah.

b. Memperluas Jaringan

Perbankan syariah harus memperluas jaringan kantor agar dapat menjangkau seluruh masyarakat, sehingga alasan darurat bagi daerah yang belum ada bank syariahnya bisa dikurangi. Setiap bank milik pemerintah (BUMN) dapat melakukan *outlet* dengan memanfaatkan kantor-kantor cabangnya yang tersebar di seluruh Indonesia. Sebagaimana keluhan ibu Irawati yang mengatakan bahwa susah untuk mengirim uang dari bank syariah ke bank konvensional hal ini juga dikatakan oleh bapak Soritua, menurutnya belum siap perbankan syariah untuk menjalin kerja sama dengan pihak bank konvensional sehingga hal yang dapat dilakukan adalah tetap bertahan direkening konvensional.

c. Peningkatan Sumber Daya Manusia

Upaya untuk meningkatkan perbankan syariah perlu diiringi dengan peningkatan kompetensi sumber daya manusia yang memahami prinsip-prinsip syariah. Masih banyak sumber daya manusia perbankan syariah berasal dari perbankan konvensional baik dari sisi kualitas dan kuantitasnya.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan apa yang sudah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat dilihat dari aspek pemahaman dan kepuasan masyarakat terhadap perbankan syariah relatif kurang. Hal ini terungkap dengan masih ada masyarakat yang hanya mengetahui

keberadaan perbankan syariah namun tidak memahami tentang bank syariah dan bahkan sama sekali tidak mengetahui keberadaan bank syariah. Begitu halnya dengan kepuasan masyarakat terhadap perbankan syariah yang relatif rendah disebabkan ketidaksiapan lembaga dalam menjalankan regulasi yang ada. Ketidaksiapan tersebut mengakibatkan masyarakat sulit untuk mengakses produk-produk yang ditawarkan perbankan. Akan tetapi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap perbankan syariah lebih bagus, dikarenakan mayoritas masyarakat Aceh beragama Islam. Hal ini juga dikuatkan oleh penetapan peraturan pemerintah yang secara tegas mengatur tentang pelaksanaan lembaga keuangan syariah secara keseluruhan. Disisi lain pertumbuhan nasabah setelah penetapan qanun lembaga keuangan syariah berpengaruh signifikan, terutama pada perbankan syariah pasca konversi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, N., & Shanmugan, B. (2007). *Evolution of Islamic finance: prospects and problems. Islamic finance: the challenges ahead*. Selangor: university putra Malaysia press.
- Alkautsar, S., Indra, S., Wicaksono, T.P., & Hanggraeni, D. (2019). Pengaruh Konversi Bank Konvensional Menjadi Bank Syariah terhadap Risiko Kebangkrutan studi Kasus pada Bank Aceh. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 8.6 , 550-556.
- Anggriani, J. (2011). Kedudukan Qanun dalam Sistem Pemerintahan Daerah dan Mekanisme Pengawasannya. *Jurnal hukum*, 320-335.
- Heri, S. (2008). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*. Yogyakarta: EKONISIA.
- Karim, A. (2004). *Menimbang Resiko Kredit di Bank Syariah*. No. 88. Jakarta: Majalah Investor.
- Kismawardi, E.R. (2018). Persepsi Masyarakat Tentang akan Dikonversinya Bank

Analisis Persepsi dan Dampak Penerapan Qanun Lembaga Keuangan ...

- Konvensional ke Bank Syariah di Aceh Studi Kasus di Kota Langsa. *Ihtiyath* 2(2), 136-148.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Melis. (2016). Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang. *Islamic Banking*, 2 (1). 39-17
- Misran. (2012). Pelaksanaan Syariat Islam di Aceh (Analisis Kajian Sosiologi Hukum). *LEGITIMASI*, 1 (2).1-15.
- Moleong, L.J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Otoritas Jasa Keuangan. (2017). Perkembangan Perbankan Syariah.
- Pradana, M.B.V., Wahab, Z., Widad, A., & Gunarto.M. (2019). Studi Kepuasan dan Loyalitas Nasabah melalui Kualitas Layanan dan Citra Bank Sumsel Babel. *INOBI: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 2 (2). 206-219.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supardi, (2005). *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UII Press.
- Syamsuri., Fadhilah, N.H., Kusuma, A.R., & Jamal. (2021). Analisis Qanun (Lembaga Keuangan syariah) Dalam Penerapan Ekonomi Islam Melalui Perbankan Syariah di Aceh. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(03), 1705-1716.
- Tjiptono, F.A. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi
- Umar, H. (2009). *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Zainul, Arifin. (2006). *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: Alvabet
- Zubairi, H. (2009). *Undang-Undang Perbankan Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers.