BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ekonomi Islam semakin meningkat dari waktu ke waktu dikarenakan banyaknya negara yang mulai menerapkan sistem Islam tidak terkecuali Indonesia. Karena sebab itu perbankan syariah mulai berkembang pesat diindonesia. Sejalan dengan itu praktek perbankan syariah perlu memasukan maqâshid al-Syari‟ah sebagai salah satu strategi manajemen mereka agar dapat memenuhi persyaratan Syariah.

Prospek ekonomi syariah dalam sepuluh tahun terakhir sedang mengalami kemajuan yang sangat pesat salah satunya adalah di Indonesia. Tidak dapat ukur keberhasilan eksisitensi ekonomi syariah. dipungkiri lagi bahwa dengan berkembangnya ekonomi syariah sekarang ini mulai banyak bermunculan lembaga-lembaga keuangan yang menggunakan prinsip syariah. Perkembangan bank syariah di Indonesia kini telah menjadi tolak ukur keberhasilan eksisitensi ekonomi syariah. Dunia modern peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Menurut Undang-Undang No.10 tahun 1998 bank ialah badan usaha yangmenghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan juga menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau juga bentuk-bentuk lainnya dalam rangka untuk meningkatkan taraf hidup orang banyak.(Andini & Fadilah, 2023)

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan radikal dalam industri perbankan nasional. Munculnya berbagai platform perbankan digital menuntut institusi keuangan untuk bertransformasi atau tertinggal. Bank Aceh Syariah (BAS), sebagai bank daerah kebanggaan masyarakat Aceh, menghadapi tantangan ganda: menjaga nilai-nilai lokal dan syariah, sembari berkompetisi dalam kancah teknologi finansial yang sangat dinamis. Di Kota Lhokseumawe yang dikenal sebagai pusat ekonomi dan pendidikan di pantai timur Aceh, ekspektasi nasabah terhadap kecepatan dan kemudahan akses perbankan digital meningkat drastis seiring dengan tingginya mobilitas masyarakat.(Indra & Wahyuni, 2025)

Dalam perkembangannya ada beberapa hal yang mempengaruhi kepuasan nasabah, penelitian mengkaji tentang variabel pertama adalah kualitas layanan digital. Kualitas variabel kualitas layanan digital kini menjadi garda terdepan dalam menciptakan kepuasan. Fenomena saat ini menunjukkan bahwa nasabah di Lhokseumawe, mulai dari kalangan pedagang pasar hingga mahasiswa Universitas Malikussaleh, sangat bergantung pada aplikasi *Action Mobile*. Namun, efektivitas teknologi ini seringkali terhambat oleh masalah teknis seperti sistem yang lambat saat jam sibuk atau fitur yang belum selengkap bank syariah nasional lainnya. Kualitas digital yang mumpuni secara otomatis akan memangkas waktu tunggu nasabah, yang secara langsung berkontribusi pada peningkatan kepuasan mereka.

Indikator pertama dalam variabel ini adalah Efisiensi, yang merujuk pada sejauh mana nasabah di Lhokseumawe merasa aplikasi *Action Mobile* mudah diakses dan digunakan tanpa memerlukan usaha yang berlebihan. Selanjutnya adalah Keandalan, di mana sistem perbankan digital harus mampu mengeksekusi

transaksi (seperti transfer antar bank atau pembayaran QRIS) secara tepat dan tanpa kendala teknis yang berulang. Selain itu, Keamanan menjadi indikator krusial yang menjamin bahwa setiap data pribadi dan saldo nasabah terlindungi melalui enkripsi dan otentikasi berlapis. Terakhir adalah indikator Dukungan, yaitu kesiapan pihak bank dalam memberikan solusi cepat melalui saluran digital apabila nasabah mengalami kegagalan sistem atau kesulitan saat bertransaksi secara mandiri.(Parasuraman et al., 2021)

Fenomena yang terlihat saat ini adalah adanya kontradiksi antara masifnya pembaruan fitur pada aplikasi *Action Mobile* dengan realitas pengalaman pengguna di Lhokseumawe. Secara teori, digitalisasi seharusnya meningkatkan efisiensi, namun di lapangan sering dijumpai nasabah yang masih mengantre panjang di ATM atau kantor cabang hanya karena aplikasi mengalami *maintenance* atau "lemot" pada tanggal-tanggal kritis seperti saat pencairan gaji ASN atau bantuan sosial. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa ketersediaan fitur digital yang canggih belum tentu memberikan kepuasan jika tidak dibarengi dengan stabilitas sistem yang mampu mengimbangi lonjakan transaksi masyarakat lokal.

Prevalensi mode penyampaian layanan digital melalui saluran elektronik menjadi kebutuhan bank untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang penilaian kualitas layanan yang diperoleh nasabah (Parasuraman et al., 2021). Perbankan syariah perlu untuk meningkatkan layanan, menawarkan keunikan *value*, serta menerapkan kebijakan-kebijakan khusus terkait penggunaan layanan inovatif menggunakan teknologi informasi (Husna, 2020). Dibuktikan setelah merger, BSI semakin fokus untuk melakukan akselerasri dan strategi digitalisasi,

baik dari segi produk maupun berupa layanan kepada seluruh nasabah.(Widiya & Safitri, 2022)

Terdapat kontradiksi mengenai apakah kecanggihan teknologi selalu berbanding lurus dengan kepuasan nasabah, terutama pada bank daerah. Beberapa penelitian menyatakan bahwa kualitas sistem digital adalah penggerak utama kepuasan (Hidayat, 2022). Namun, penelitian lain menunjukkan bahwa bagi nasabah di daerah, layanan digital yang terlalu kompleks tanpa dukungan edukasi justru menimbulkan kebingungan dan ketidakpuasan (*technostress*). Di Bank Aceh Lhokseumawe, *gap* terjadi ketika aplikasi *Action Mobile* terus diperbarui, namun stabilitas sistem sering terkendala saat jam sibuk transaksi gaji.

Variabel berikutnya adalah *Syariah Compliance*. Sebagai daerah yang menerapkan Syariat Islam, variabel *Syariah Compliance* bukan sekadar formalitas hukum, melainkan kebutuhan spiritual bagi nasabah di Lhokseumawe. Fenomena kepatuhan syariah ini menjadi pembeda utama (*competitive advantage*). Kepuasan nasabah tidak hanya diukur dari keuntungan finansial, tetapi dari ketenangan batin (*peace of mind*) bahwa transaksi mereka bebas dari unsur maghrib (maisir, gharar, riba). Ketika bank mampu menunjukkan transparansi akad dan kepatuhan yang ketat, nasabah akan merasakan kepuasan yang lebih mendalam dibandingkan sekadar layanan teknis.(Adi Astiti & Tarantang, 2020)

Variabel ini diawali dengan indikator Transparansi Akad, yang menekankan bahwa nasabah memahami secara jelas hak dan kewajiban mereka sesuai prinsip syariah (seperti akad *Mudharabah* atau *Wadiah*) saat pertama kali membuka rekening di Cabang Lhokseumawe. Indikator berikutnya adalah Ketiadaan Unsur

Non-Halal, yang memastikan seluruh perputaran dana di Bank Aceh Syariah terbebas dari praktik riba, spekulasi (*gharar*), dan ketidakpastian (*maisir*). Selain itu, Etika Perbankan Islam tercermin dari perilaku dan keramahan staf bank yang sesuai dengan nilai-nilai akhlakul karimah. Indikator terakhir adalah Pengawasan Syariah, yaitu keyakinan nasabah bahwa operasional bank diawasi secara ketat oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) untuk memastikan tidak ada penyimpangan dari syariat Islam. (Nurjannah et al., 2023)

Dalam aspek *Syariah Compliance*, fenomena yang muncul adalah ketidaksinkronan antara standar operasional bank yang sudah syariah dengan ekspektasi pragmatis nasabah. Banyak nasabah di Lhokseumawe memilih Bank Aceh Syariah karena alasan emosional dan identitas daerah, namun di sisi lain mereka sering mengeluhkan jumlah bagi hasil yang fluktuatif atau adanya sistem denda yang dianggap masih memberatkan. Fenomena ini menciptakan *gap* di mana nasabah merasa puas secara identitas (karena bank syariah), namun sering kali merasa kecewa secara fungsional-ekonomi karena kurangnya pemahaman mendalam mengenai hakikat kontrak syariah yang berbeda dengan sistem bunga konvensional.

Kajian *sharia compliance* menjadi penting pada perbankan syariah karena di Indonesia perkembangan perbankan syariah terus meningkat. Dalam skala internasional, selama bertahun-tahun, sektor perbankan syariah telah memiliki tingkat pertumbuhan 15-20 persen (Saqib & Farooq, 2015). Berdasarkan data dari Kementrian Dalam Negeri, Indonesia memiliki jumlah penduduk muslim per 31 Desember 2021 dengan total 237,53 juta jiwa, atau sama dengan 86,9% dari seluruh

populasi di Indonesia. Nasabah bank syariah cenderung memiliki preferensi untuk melakukan urusan mereka sesuai dengan pedoman agama dalam hal halal dan aspek haram termasuk dalam urusan bisnis, sehingga diperlukan adanya ketetapan *sharia compliance* dalam pelaksanaan operasional. Bank merupakan lembaga yang berorientasi pada layanan yang memiliki kepentingan utama dalam kepuasan nasabah (Rasheed, H. and Aimin, 2012).

Adanya "Ideological Gap" antara standar syariah formal dengan pemahaman nasabah di tingkat akar rumput. Secara teoritis, kepatuhan syariah adalah fondasi bank syariah (Antonio, 2001). Namun, secara empiris, banyak nasabah yang merasa puas hanya karena alasan emosional/daerah, tanpa memahami apakah akad mudharabah atau murabahah telah dijalankan dengan benar. Di Lhokseumawe, terdapat kesenjangan di mana nasabah mengharapkan bagi hasil yang tinggi (mirip bunga bank konvensional), padahal prinsip syariah berbasis pada *profit and loss sharing* yang fluktuatif.

Variabel berikutnya adalah Persepsi Nasabah. Persepsi Nasabah bertindak sebagai filter bagaimana kedua variabel di atas diterima. Meskipun bank mengklaim layanannya digital dan syariah, kepuasan akhir tetap bergantung pada persepsi individu. Citra Bank Aceh sebagai "Bank Milik Rakyat" menciptakan persepsi kedekatan emosional. Jika persepsi ini positif—yakni nasabah menganggap bank ini aman, amanah, dan modern—maka tingkat kepuasan yang dirasakan akan jauh lebih tinggi. Sebaliknya, persepsi negatif akibat pengalaman buruk di masa lalu bisa menghambat kepuasan meskipun kualitas digital telah diperbaiki.(Mhd.Ari et al., 2024)

Indikator utama dalam variabel ini adalah Citra Perusahaan, yang mencerminkan reputasi Bank Aceh Syariah sebagai institusi keuangan daerah yang tepercaya dan menjadi identitas masyarakat Aceh. Indikator kedua adalah Kualitas Interaksi, yang berkaitan dengan bagaimana nasabah menilai cara bank berkomunikasi dan melayani mereka secara personal, baik di kantor cabang maupun melalui media sosial. Selanjutnya adalah Nilai yang Dirasakan, di mana nasabah membandingkan manfaat yang mereka terima (seperti bagi hasil dan kemudahan akses) dengan biaya yang mereka keluarkan. Indikator terakhir adalah Aksesibilitas, yaitu pandangan nasabah mengenai kemudahan dalam menjangkau layanan bank, termasuk ketersediaan mesin ATM dan lokasi kantor cabang yang strategis di wilayah Kota Lhokseumawe. (Mhd.Ari et al., 2024)

Fenomena pada Persepsi Nasabah terlihat dari adanya standar ganda dalam penilaian masyarakat. Sebagai bank milik daerah, Bank Aceh Syariah memiliki citra yang sangat kuat dan tepercaya di mata masyarakat Lhokseumawe. Namun, muncul fenomena persepsi "kalah saing" dalam hal inovasi teknologi jika dibandingkan dengan Bank Syariah Indonesia (BSI) yang berskala nasional. Nasabah sering kali mempersepsikan Bank Aceh sebagai bank yang "aman dan milik kita", namun kurang lincah dalam merespons kebutuhan gaya hidup modern. Kesenjangan persepsi antara loyalitas kedaerahan dan tuntutan modernitas ini menjadi hambatan bagi terciptanya kepuasan nasabah yang holistik.(Andini & Fadilah, 2023)

Citra (*Image Gap*) antara status sebagai bank daerah dengan tuntutan menjadi bank modern. Persepsi nasabah di Lhokseumawe seringkali terbelah. Di satu sisi,

persepsi sebagai "Bank Orang Aceh" menciptakan loyalitas buta. Di sisi lain, muncul persepsi bahwa bank daerah tertinggal dalam inovasi dibandingkan bank syariah nasional (BSI). Kesenjangan persepsi ini memengaruhi kepuasan; nasabah mungkin puas secara emosional tetapi tidak puas secara fungsional. (Rosanti & Afifah, 2023)

Indikator pertama dari kepuasan adalah Kesesuaian Harapan, yaitu kondisi di mana layanan yang diberikan oleh Bank Aceh Syariah Cabang Lhokseumawe memenuhi atau bahkan melampaui apa yang dibayangkan oleh nasabah sebelumnya. Indikator kedua adalah Minat Merekomendasikan, di mana nasabah yang merasa puas secara sukarela akan mengajak orang lain di lingkungannya untuk menggunakan jasa bank tersebut (*word of mouth*). Selanjutnya adalah Loyalitas, yang ditunjukkan dengan keinginan nasabah untuk terus menggunakan produk bank dalam jangka waktu yang lama tanpa berniat menutup rekening. Indikator terakhir adalah Ketahanan terhadap Pesaing, di mana nasabah tetap memilih Bank Aceh Syariah meskipun bank syariah nasional lainnya menawarkan fitur atau promo yang terlihat lebih menarik. (Indra & Wahyuni, 2025)

Fenomena pada variabel Kepuasan Nasabah secara keseluruhan tercermin dari perilaku nasabah yang tampak "loyal" namun sebenarnya bersifat administratif. Di Lhokseumawe, banyak nasabah tetap menggunakan Bank Aceh Syariah karena seluruh transaksi kedinasan dan penggajian terpusat di sana. Namun, fenomena ini tidak selalu berbanding lurus dengan kepuasan emosional; banyak nasabah yang hanya menggunakan rekening Bank Aceh untuk menerima gaji lalu segera memindahkannya ke bank lain untuk kebutuhan transaksi harian. Hal ini

menunjukkan adanya *gap* besar antara kepuasan karena kebutuhan administratif dengan kepuasan murni atas kualitas layanan yang diberikan.

Kesenjangan antara kepuasan transaksional dan kepuasan relasional. Bank Aceh Syariah Cabang Lhokseumawe mungkin mencatat jumlah nasabah yang banyak, namun hal ini belum tentu mencerminkan kepuasan. Bisa jadi nasabah bertahan karena "terpaksa" (misalnya untuk penyaluran gaji ASN). *Gap* penelitian ini terletak pada apakah kepuasan tersebut benar-benar didorong oleh kualitas layanan (digital & syariah) atau sekadar ketergantungan administratif.

Bank Aceh Syariah Cabang Lhokseumawe memiliki basis pengguna digital yang besar, yaitu mencapai 6.337 pengguna aktif *Action Mobile*. Namun, di tengah pertumbuhan tersebut, terdapat indikasi permasalahan teknis yang tercermin dari 397 data keluhan dalam setahun terakhir. Hal ini menunjukkan adanya potensi kesenjangan antara pertumbuhan jumlah pengguna dengan kualitas layanan yang dirasakan secara merata oleh seluruh populasi pengguna tersebu.

Meskipun penelitian mengenai kepuasan nasabah sudah banyak dilakukan, terdapat beberapa celah (*gap*) yang menjadi dasar kuat penelitian ini. Terdapat kontradiksi di lapangan di mana Bank Aceh Syariah Cabang Lhokseumawe didorong untuk *go digital*, namun di sisi lain, karakteristik nasabah lokal (terutama generasi senior) masih sangat menghargai interaksi fisik dan layanan konvensional di kantor cabang. Bagaimana digitalisasi menyentuh kepuasan kelompok nasabah yang beragam ini masih menjadi tanda tanya. Penelitian terdahulu di luar Aceh menunjukkan bahwa Kualitas Digital adalah faktor dominan kepuasan. Namun, dalam konteks masyarakat Lhokseumawe yang sangat religius, muncul asumsi

apakah *Syariah Compliance* justru memiliki bobot pengaruh yang lebih besar daripada fitur digital. Kesenjangan hasil penelitian ini memerlukan pengujian lebih lanjut. Belum banyak penelitian yang secara spesifik membedah interaksi ketiga variabel ini pada kantor cabang di wilayah pusat perdagangan seperti Lhokseumawe, yang memiliki tingkat persaingan perbankan syariah (BSI, Muamalat, dll) yang sangat ketat. (Ketaren, 2022)

Penelitian ini bermaksud menutup *gap* tersebut dengan menguji apakah di tengah masyarakat Lhokseumawe yang religius namun mulai melek digital, faktor *Syariah Compliance* tetap menjadi variabel yang paling dominan, ataukah telah bergeser ke Kualitas Layanan Digital seiring dengan perubahan pola transaksi di era 4.0.

Berdasarkan fenomena di atas, peneliti tertarik untuk melakukan kajian lebih mendalam dan komprehensif tentang kepuasan nasabah. Oleh karena itu, penelitian ilmiah dengan judul "**Pengaruh Kualitas Layanan Digital, *Syariah Compliance*, Dan Persepsi Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Aceh Syariah Cabang Lhokseumawe**",

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Apakah ada pengaruh kualitas layanan digital terhadap kepuasan nasabah Pada Bank Aceh Syariah Cabang Lhokseumawe?
2. Apakah ada pengaruh *syariah compliance* terhadap kepuasan nasabah Pada Bank Aceh Syariah Cabang Lhokseumawe?

3. Apakah ada pengaruh persepsi nasabah terhadap kepuasan nasabah Pada Bank Aceh Syariah Cabang Lhokseumawe?
4. Apakah ada pengaruh kualitas layanan digital, *Syariah Compliance*, dan persepsi nasabah terhadap kepuasan nasabah Pada Bank Aceh Syariah Cabang Lhokseumawe?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah di uraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas layanan digital terhadap kepuasan nasabah Pada Bank Aceh Syariah Cabang Lhokseumawe.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan *syariah compliance* terhadap kepuasan nasabah Pada Bank Aceh Syariah Cabang Lhokseumawe.
3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan pengaruh persepsi nasabah terhadap kepuasan nasabah Pada Bank Aceh Syariah Cabang Lhokseumawe.
4. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan pengaruh kualitas layanan digital, *syariah compliance*, dan persepsi nasabah terhadap kepuasan nasabah Pada Bank Aceh Syariah Cabang Lhokseumawe.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Praktis
   a. Sebagai masukan bagi manajemen Bank Aceh Syariah Cabang Lhokseumawe untuk memprioritaskan pengembangan fitur digital yang

paling dibutuhkan nasabah lokal, dan juga Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah keilmuan mengenai integrasi antara teknologi digital dan nilai-nilai religius (*Syariah Compliance*) dalam memengaruhi perilaku konsumen di perbankan syariah.

b. Memberikan kontribusi berupa kerangka pemikiran atau referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji kepuasan nasabah pada institusi keuangan di wilayah yang menerapkan sistem Syariat Islam secara formal seperti di Aceh.

2. Manfaat Teoritis

a. Bagi Manajemen Bank Aceh Syariah Cabang Lhokseumawe adalah sebagai bahan evaluasi objektif dan pertimbangan strategis untuk menentukan prioritas perbaikan layanan, terutama dalam menyeimbangkan antara kecanggihan fitur digital dan konsistensi penerapan prinsip syariah guna mengunci loyalitas nasabah lokal.

b. Bagi Nasabah dan Masyarakat Lhokseumawe adalah melalui hasil penelitian ini, diharapkan nasabah mendapatkan dampak positif berupa peningkatan kualitas layanan dan transparansi produk yang lebih baik, sehingga kebutuhan finansial masyarakat dapat terpenuhi secara aman dan sesuai syariat