BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perbankan menunjukkan dinamika yang semakin kompleks seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap produk keuangan yang tidak hanya efisien, tetapi juga sesuai dengan nilai dan preferensi individu. Dalam konteks ini, perilaku nasabah menjadi salah satu aspek penting yang menentukan keberhasilan suatu lembaga perbankan, karena keputusan nasabah dalam memilih dan menggunakan produk perbankan akan sangat memengaruhi keberlangsungan dan daya saing bank tersebut. Keputusan nasabah tidak hanya didasarkan pada pertimbangan rasional seperti keuntungan finansial, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor psikologis, sosial, serta nilai-nilai yang dianut oleh individu (Ranjan, 2025).

Tabel 1.1 Kinerja Perbankan Syariah Indonesia Tahun 2024

No	Indikator	Nilai (2024)
1	Total Aset	Rp980,30 triliun
2	Total Pembiayaan	Rp643,55 triliun
3	Dana Pihak Ketiga (DPK)	Rp753,60 triliun

Sumber: Otoritas Jasa Keuangan (2024)

Berdasarkan tabel di atas, data dari Otoritas Jasa Keuangan, total aset perbankan syariah nasional mencapai Rp980,30 triliun pada tahun 2024 dengan pertumbuhan sebesar 9,88% secara tahunan. Pertumbuhan ini mencerminkan meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap sistem keuangan berbasis syariah

serta semakin kuatnya posisi perbankan syariah dalam mendukung stabilitas dan inklusi keuangan nasional.

Dalam perspektif Perilaku Konsumen, keputusan nasabah merupakan hasil dari suatu proses pengambilan keputusan yang melibatkan pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, hingga keputusan pembelian dan perilaku pasca penggunaan. Proses ini menjadi semakin kompleks dalam industri perbankan syariah, di mana nasabah tidak hanya mempertimbangkan aspek ekonomi, tetapi juga aspek religiusitas dan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah. Oleh karena itu, keputusan nasabah dalam memilih bank syariah menjadi fenomena yang menarik untuk dikaji, karena melibatkan interaksi antara faktor ekonomi dan nilai-nilai keagamaan (Syh et al., 2024).

Di Indonesia, perkembangan perbankan syariah menunjukkan tren yang positif, namun masih dihadapkan pada berbagai tantangan, terutama dalam hal meningkatkan minat dan keputusan masyarakat untuk menggunakan produk perbankan syariah. Berdasarkan penelitian (Setiawan, 2023), meskipun tingkat literasi keuangan syariah mengalami peningkatan, namun tingkat inklusi keuangan syariah masih relatif rendah. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara pemahaman masyarakat terhadap produk keuangan syariah dengan keputusan mereka untuk benar-benar menggunakan produk tersebut. Kondisi ini mengindikasikan bahwa keputusan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan, tetapi juga oleh faktor lain seperti kepercayaan, persepsi, serta kualitas produk yang diberikan oleh bank.

Dalam konteks daerah, Bank Aceh Syariah merupakan salah satu lembaga keuangan yang memiliki peran strategis dalam mendorong perkembangan ekonomi berbasis syariah di Provinsi Aceh. Transformasi Bank Aceh menjadi bank syariah secara penuh merupakan implementasi dari kebijakan daerah yang mengharuskan seluruh lembaga keuangan beroperasi berdasarkan prinsip syariah. Kondisi ini menjadikan Bank Aceh Syariah sebagai pilihan utama bagi masyarakat, namun tidak serta-merta menjamin bahwa seluruh masyarakat akan secara otomatis menggunakan produk perbankan. Keputusan nasabah tetap dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang bersifat internal maupun eksternal (Safitri et al., 2021).

Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa meskipun Bank Aceh Syariah memiliki posisi yang dominan, masih terdapat masyarakat yang belum sepenuhnya menggunakan produk yang ditawarkan. Sebagian nasabah masih memiliki persepsi bahwa produk perbankan syariah tidak berbeda secara signifikan dengan perbankan konvensional, terutama dalam hal mekanisme pembiayaan dan keuntungan yang diperoleh. Selain itu, tingkat pemahaman terhadap akad-akad syariah yang digunakan juga masih relatif terbatas, sehingga memengaruhi kepercayaan dan keputusan nasabah dalam menggunakan produk perbankan syariah (Muklir et al., 2022).

Lebih lanjut, faktor kualitas produk, kemudahan akses, serta inovasi produk juga menjadi penting dalam memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan produk perbankan. Dalam era digital saat ini, nasabah cenderung menginginkan produk yang cepat, mudah, dan berbasis teknologi. Apabila bank tidak mampu memenuhi ekspektasi tersebut, maka nasabah berpotensi untuk beralih atau bahkan

tidak menggunakan produk perbankan secara optimal. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh aspek syariah, tetapi juga oleh kualitas produk secara keseluruhan (Yurista et al., 2022).

Selain itu, faktor kepercayaan *(trust)* menjadi elemen kunci dalam keputusan nasabah, khususnya dalam perbankan syariah. Kepercayaan ini berkaitan erat dengan sejauh mana bank mampu menerapkan prinsip-prinsip syariah secara konsisten dan transparan. Apabila nasabah meragukan implementasi prinsip syariah tersebut, maka hal ini dapat berdampak negatif terhadap keputusan mereka dalam menggunakan produk bank. Oleh karena itu, penerapan *sharia compliance* yang optimal menjadi salah satu faktor yang sangat penting dalam membangun kepercayaan dan memengaruhi keputusan nasabah (Setiawan, 2023).

Secara konseptual, perbankan syariah tidak hanya berfungsi sebagai lembaga intermediasi keuangan, tetapi juga sebagai institusi yang mengintegrasikan nilai-nilai etika dan prinsip-prinsip syariah dalam setiap aktivitas operasionalnya. Prinsip-prinsip tersebut meliputi larangan riba, gharar, dan maysir, serta penekanan pada keadilan, transparansi, dan kemaslahatan. Oleh karena itu, keberhasilan perbankan syariah tidak hanya diukur dari aspek kinerja finansial, tetapi juga dari sejauh mana prinsip-prinsip syariah diterapkan secara konsisten dan menyeluruh dalam praktik operasional (Novianto & Nisa, 2024).

Dalam konteks regional, Provinsi Aceh memiliki karakteristik yang unik dalam pengembangan perbankan syariah, mengingat adanya kebijakan berbasis syariat Islam yang mendorong implementasi sistem keuangan syariah secara lebih komprehensif. Kondisi ini menjadikan Aceh sebagai salah satu daerah yang

memiliki tingkat adopsi perbankan syariah yang relatif tinggi dibandingkan daerah lain di Indonesia. Salah satu lembaga yang memiliki peran strategis dalam mendukung perkembangan tersebut adalah Bank Aceh Syariah, yang telah bertransformasi menjadi bank syariah penuh sejak tahun 2016 (Muklir et al., 2022).

Selain itu, pada tahun 2025, persepsi nasabah terhadap implementasi *prudential banking* di Bank Aceh Syariah berada pada kategori sangat baik, yang diukur menggunakan skala Likert. Penilaian ini mencerminkan tingkat kepercayaan nasabah yang tinggi terhadap keamanan, transparansi, serta profesionalisme pengelolaan dana oleh bank. Dengan demikian, sinergi antara kinerja keuangan yang stabil dan persepsi positif nasabah menjadi indikator kuat bahwa transformasi kelembagaan yang dilakukan tidak hanya berhasil secara struktural, tetapi juga diterima secara sosial oleh masyarakat sebagai pengguna produk perbankan syariah (Nurhalianda Putri & Sarmigi, 2025).

Menurut Yusmalinda (2023), pada tingkat lokal, Kota Lhokseumawe merupakan salah satu pusat pertumbuhan ekonomi di Aceh yang memiliki aktivitas ekonomi yang cukup dinamis. Keberadaan Bank Aceh Syariah Cabang Lhokseumawe memiliki peran penting dalam mendukung pembiayaan sektor produktif, khususnya usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Aktivitas operasional di tingkat cabang ini menjadi representasi nyata dari implementasi kebijakan perbankan syariah yang berinteraksi langsung dengan masyarakat.

Meskipun menunjukkan pertumbuhan yang positif, perbankan syariah tidak terlepas dari berbagai tantangan, khususnya dalam penerapan prinsip *prudential banking*. Prinsip kehati-hatian merupakan fondasi utama dalam menjaga stabilitas

sistem perbankan, yang mencakup pengelolaan risiko, kualitas aset, kecukupan modal, likuiditas, serta tata kelola perusahaan yang baik. Penerapan prinsip ini menjadi sangat penting dalam memastikan bahwa setiap aktivitas pembiayaan dilakukan secara selektif dan terukur (Rivai et al., 2020).

Tabel 1.2 *Prudential Banking* Perbankan Syariah

No	Indikator	Nilai (2025)	Standar/Kriteria
1	Non-Performing Financing (NPF)	± 1,2% – 1,4%	≤ 5%
2	Financing to Deposit Ratio (FDR)	± 82% – 92%	78% – 100%
3	Capital Adequacy Ratio (CAR)	± 24% – 26%	≥ 8%

Sumber: Otoritas Jasa Keuangan (2025)

Kinerja perbankan syariah pada tahun 2025 dapat dianalisis melalui indikator utama dalam prinsip kehati-hatian *(prudential banking)*, yaitu Non-*Performing Financing* (NPF), *Financing to Deposit Ratio* (FDR), dan *Capital Adequacy Ratio* (CAR), sebagaimana mengacu pada standar yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan. Berdasarkan data terbaru, rasio NPF berada pada kisaran 1,2%–1,4%, yang menunjukkan bahwa tingkat pembiayaan bermasalah masih berada jauh di bawah ambang batas maksimum sebesar 5%. Kondisi ini mencerminkan kualitas pembiayaan yang sangat baik serta efektivitas penerapan manajemen risiko oleh perbankan syariah, khususnya dalam proses seleksi nasabah dan pengawasan pembiayaan. Rendahnya NPF juga mengindikasikan bahwa kemampuan nasabah dalam memenuhi kewajiban relatif stabil, sehingga risiko gagal bayar dapat diminimalkan secara optimal. Selanjutnya, indikator FDR pada tahun 2025 berada pada kisaran 82%–92%, yang masih dalam rentang ideal sebesar

78%–100%. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi intermediasi perbankan syariah berjalan secara optimal, di mana dana pihak ketiga yang dihimpun mampu disalurkan kembali dalam bentuk pembiayaan secara efektif tanpa mengganggu tingkat likuiditas bank.

Kondisi kinerja perbankan syariah yang ditunjukkan melalui rasio NPF, FDR, dan CAR memiliki kaitan erat dengan keputusan nasabah dalam menggunakan produk perbankan syariah. Dalam perspektif perilaku konsumen, nasabah cenderung memilih lembaga keuangan yang dinilai aman, stabil, dan mampu menjaga kepercayaan terhadap dana yang mereka simpan maupun pembiayaan yang mereka gunakan. Oleh karena itu, penerapan prinsip kehati-hatian *(prudential banking)* menjadi faktor penting yang memengaruhi minat dan keputusan nasabah dalam memilih produk perbankan syariah.

Prinsip *prudential banking* atau prinsip kehati-hatian merupakan landasan fundamental dalam sistem perbankan, termasuk dalam operasional perbankan syariah. Prinsip ini mengharuskan bank untuk menjalankan kegiatan usahanya dengan penuh kehati-hatian guna menjaga stabilitas keuangan serta melindungi kepentingan nasabah dan pemangku kepentingan lainnya. Dalam konteks perbankan syariah, *prudential banking* tidak hanya berorientasi pada aspek finansial semata, tetapi juga harus selaras dengan prinsip-prinsip syariah yang menekankan keadilan, transparansi, dan keberlanjutan (Kamaluddin et al., 2022a).

Secara konseptual, penerapan *prudential banking* dalam penelitian ini dipahami sebagai persepsi nasabah terhadap tingkat kehati-hatian bank dalam menjalankan operasionalnya, khususnya dalam memberikan produk yang aman,

transparan, dan dapat dipercaya. Oleh karena itu, pengukuran *prudential banking* tidak lagi berfokus pada aspek teknis internal bank, melainkan pada indikator yang dapat langsung dirasakan oleh nasabah. Indikator tersebut meliputi kejelasan informasi produk, transparansi, profesionalisme pelayanan, kepatuhan terhadap regulasi, serta keamanan simpanan.

Kejelasan informasi produk dan transparansi mencerminkan sejauh mana bank menyampaikan informasi secara terbuka dan mudah dipahami oleh nasabah. Profesionalisme pelayanan menunjukkan kualitas interaksi dan tanggung jawab bank dalam melayani nasabah secara tepat dan adil. Sementara itu, kepatuhan terhadap regulasi yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan serta jaminan keamanan simpanan, termasuk perlindungan melalui Lembaga Penjamin Simpanan, menjadi faktor penting dalam membangun rasa aman dan kepercayaan nasabah (Mahmudah et al., 2022).

Permasalahan dalam penerapan *prudential banking* tidak hanya berkaitan dengan aspek internal bank, tetapi juga tercermin dari bagaimana nasabah menilai kualitas produk yang diberikan. Dalam upaya meningkatkan profitabilitas dan pangsa pasar, bank sering kali berfokus pada ekspansi produk secara agresif. Kondisi ini berpotensi menurunkan kualitas penyampaian informasi kepada nasabah, seperti kurangnya kejelasan informasi produk atau transparansi terkait biaya dan risiko. Akibatnya, nasabah dapat merasakan adanya ketidaksesuaian antara informasi yang diterima dengan praktik yang dijalankan, yang pada akhirnya memengaruhi tingkat kepercayaan dan keputusan mereka dalam menggunakan produk perbankan (Yusuf & Hanum, 2023).

Selain itu, kualitas sumber daya manusia juga menjadi tantangan penting dalam penerapan *prudential banking* dari perspektif nasabah. Profesionalisme pelayanan sangat bergantung pada kompetensi pegawai bank dalam menyampaikan informasi secara jelas, jujur, dan mudah dipahami. Dalam konteks perbankan syariah, pegawai tidak hanya dituntut memahami aspek teknis perbankan, tetapi juga prinsip syariah dalam setiap produk yang ditawarkan. Keterbatasan kompetensi ini dapat menyebabkan informasi yang diberikan kurang akurat atau tidak transparan, sehingga menimbulkan keraguan di kalangan nasabah dalam mengambil keputusan (Arfaizar et al., 2023).

Dari perspektif tata kelola, penerapan *prudential banking* juga berkaitan erat dengan bagaimana nasabah memandang integritas dan akuntabilitas bank. Lemahnya pengendalian internal dapat berdampak pada menurunnya transparansi dan profesionalisme pelayanan, misalnya dalam bentuk informasi yang tidak konsisten atau perlakuan yang tidak adil kepada nasabah. Hal ini dapat menciptakan persepsi negatif terhadap bank, terutama jika nasabah merasa tidak mendapatkan perlindungan yang memadai atas dana yang mereka simpan (Alnor et al., 2024).

Implementasi *prudential banking* di tingkat lokal seperti Bank Aceh Syariah Cabang Lhokseumawe menjadi sangat krusial karena berhubungan langsung dengan interaksi antara bank dan nasabah. Kedekatan antara pegawai bank dan nasabah, meskipun dapat meningkatkan hubungan sosial, juga berpotensi memengaruhi profesionalisme pelayanan dan objektivitas dalam memberikan informasi. Jika tidak diimbangi dengan penerapan prinsip kehati-hatian, kondisi ini

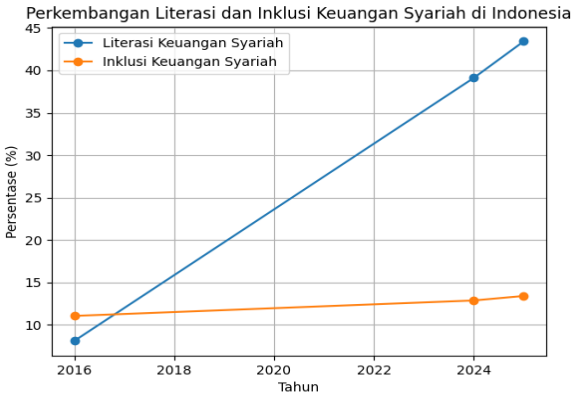
dapat menimbulkan persepsi kurangnya transparansi dan kejelasan informasi produk di mata nasabah.

Di sisi lain, aspek *sharia compliance* atau kepatuhan syariah menjadi karakteristik utama yang membedakan bank syariah dengan bank konvensional. Kepatuhan ini mencakup seluruh aktivitas operasional bank yang harus sesuai dengan prinsip syariah dan diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah. Keberadaan lembaga ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh produk dan layanan bank tidak menyimpang dari ketentuan syariah (Atmajaya et al., 2024).

Namun demikian, implementasi *sharia compliance* dalam praktik perbankan syariah masih menghadapi berbagai tantangan yang bersifat kompleks dan multidimensional. Salah satu fenomena yang paling menonjol adalah masih rendahnya tingkat literasi masyarakat terhadap produk dan mekanisme perbankan syariah. Banyak nasabah yang belum memahami secara komprehensif perbedaan antara akad-akad syariah dengan sistem bunga dalam perbankan konvensional. Kondisi ini menyebabkan munculnya persepsi bahwa bank syariah pada dasarnya tidak jauh berbeda dengan bank konvensional (Fauzi, 2021).

Fenomena tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara konsep normatif *sharia compliance* dengan pemahaman praktis di masyarakat. Rendahnya literasi ini tidak hanya berdampak pada persepsi, tetapi juga berpotensi memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk perbankan. Ketika nasabah tidak memahami nilai tambah dari sistem syariah, maka keunggulan kompetitif bank syariah menjadi kurang optimal. Untuk memperkuat fenomena

tersebut, Gambar 1.1 berikut menggambarkan perkembangan literasi dan inklusi keuangan syariah di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir.



Gambar 1.1 Perkembangan Literasi dan Inklusi Keuangan Syariah di Indonesia

Sumber: Otoritas Jasa Keuangan (diolah, 2025)

Berdasarkan Gambar 1.1, tingkat literasi keuangan syariah mengalami peningkatan signifikan dari tahun ke tahun, yaitu dari 8,11% pada tahun 2016 menjadi 43,42% pada tahun 2025. Namun demikian, tingkat inklusi keuangan syariah masih relatif rendah dan hanya mengalami peningkatan yang terbatas. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tingkat pemahaman dan penggunaan produk keuangan syariah oleh masyarakat.

Salah satu faktor yang memengaruhi rendahnya inklusi keuangan syariah adalah aspek *sharia compliance* atau kepatuhan syariah. Dalam industri perbankan syariah, *sharia compliance* menjadi unsur penting karena menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kesesuaian operasional bank dengan prinsip-prinsip Islam. Semakin baik penerapan kepatuhan syariah, maka semakin besar

keyakinan masyarakat untuk menggunakan produk dan layanan bank syariah (Budianto, 2023).

Dalam konteks literasi keuangan syariah, penerapan *sharia compliance* pada Bank Aceh Syariah dapat meningkatkan pemahaman dan kepercayaan masyarakat Aceh terhadap sistem perbankan syariah. Ketika masyarakat memahami bahwa produk bank benar-benar sesuai syariat, maka minat menggunakan layanan keuangan syariah juga meningkat. Namun, apabila kualitas layanan, akses, dan implementasi prinsip syariah belum optimal, maka tingkat inklusi tetap rendah meskipun literasi masyarakat meningkat. Hal ini sejalan dengan penjelasan OJK bahwa salah satu penyebab rendahnya inklusi keuangan syariah adalah penggunaan produk syariah yang belum maksimal dan belum meratanya layanan perbankan syariah di masyarakat.

Selain faktor literasi, permasalahan lain yang sering muncul adalah implementasi akad yang cenderung bersifat formalitas administratif. Dalam beberapa kasus, akad syariah hanya digunakan sebagai dokumen kontraktual tanpa diikuti dengan penerapan substansi yang sesuai dengan prinsip syariah. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan syariah belum sepenuhnya bersifat substantif, melainkan masih berada pada level compliance secara formal (Karim, 2020).

Selain itu, tantangan dalam *sharia compliance* juga berkaitan dengan keterbatasan pengawasan di tingkat operasional. Meskipun Dewan Pengawas Syariah memiliki peran penting dalam mengawasi kepatuhan syariah, namun pengawasan secara langsung terhadap seluruh aktivitas operasional, khususnya di tingkat cabang, masih menghadapi kendala. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan

sumber daya serta luasnya cakupan operasional bank (Atmajaya et al., 2024). Kondisi tersebut membuka peluang terjadinya ketidaksesuaian antara kebijakan yang ditetapkan di tingkat pusat dengan implementasi di lapangan. Dalam beberapa kasus, praktik operasional di cabang dapat menyimpang dari prinsip syariah akibat kurangnya pemahaman atau pengawasan yang tidak optimal (Sutrisno, 2022).

Fenomena lain yang tidak kalah penting adalah adanya persepsi negatif dari sebagian masyarakat yang meragukan keaslian praktik perbankan syariah. Persepsi ini muncul akibat kurangnya transparansi dan edukasi, serta adanya pengalaman nasabah yang merasa bahwa produk syariah tidak berbeda secara signifikan dengan produk konvensional. Kondisi ini dapat berdampak langsung pada tingkat kepercayaan nasabah (Larasati & Firdaus, 2024).

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan *prudential banking* tidak hanya berdampak pada kinerja internal bank, tetapi juga berpengaruh terhadap persepsi dan keputusan nasabah. Studi oleh (Hidayat & Rafika, 2022) menemukan bahwa transparansi informasi dan kejelasan produk memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan produk perbankan syariah. Sejalan dengan itu, penelitian oleh (Pratama & Sari, 2021) menunjukkan bahwa profesionalisme pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan dan keputusan nasabah, karena mencerminkan kualitas interaksi antara bank dan nasabah.

Selain itu, penelitian oleh (Rahman et al., 2023) mengungkapkan bahwa kepatuhan terhadap regulasi yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan berperan dalam membangun kredibilitas lembaga perbankan di mata nasabah. Sementara itu,

studi oleh (Wulandari, 2022) menegaskan bahwa keamanan simpanan, termasuk adanya jaminan dari Lembaga Penjamin Simpanan, merupakan faktor utama yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih bank, karena berkaitan langsung dengan rasa aman terhadap dana yang dimiliki.

Selanjutnya, penelitian tentang implementasi *sharia compliance* pada Bank Aceh Syariah Cabang Lhokseumawe menjadi sangat penting karena berhubungan langsung dengan interaksi antara bank dan masyarakat. Tingkat pemahaman pegawai serta kualitas pelayanan di cabang sangat memengaruhi persepsi nasabah terhadap kepatuhan syariah (Sutrisno, 2022). Sejalan dengan itu, penelitian empiris menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan syariah memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah. Hal ini menunjukkan bahwa *sharia compliance* bukan hanya aspek normatif, tetapi juga menjadi faktor strategis dalam meningkatkan daya saing bank (Lahuri et al., 2024).

Namun demikian, apabila kepatuhan syariah tidak diterapkan secara optimal, maka hal ini dapat menimbulkan risiko reputasi (reputational risk) yang cukup besar. Risiko ini dapat berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat serta berkurangnya loyalitas nasabah terhadap bank syariah. Berbagai fenomena tersebut menunjukkan bahwa penerapan *sharia compliance* masih menghadapi tantangan yang cukup kompleks, baik dari aspek literasi, implementasi, pengawasan, maupun sumber daya manusia. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara konsep ideal kepatuhan syariah dengan praktik yang terjadi di lapangan (Afrizal et al., 2022).

Dengan demikian, diperlukan kajian empiris yang lebih mendalam untuk mengukur sejauh mana penerapan *sharia compliance* telah berjalan secara efektif, khususnya di tingkat operasional cabang. Hal ini menjadi penting untuk memastikan bahwa perbankan syariah tidak hanya memenuhi aspek formalitas, tetapi juga mampu mengimplementasikan nilai-nilai syariah secara substansial.

Namun demikian, penelitian-penelitian tersebut masih memiliki keterbatasan, terutama karena cenderung mengkaji kedua variabel secara terpisah dan belum mengintegrasikannya dalam satu model analisis yang komprehensif. Selain itu, sebagian besar penelitian dilakukan pada tingkat nasional dan belum banyak yang mengkaji kondisi empiris di tingkat cabang, khususnya di daerah seperti Lhokseumawe.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian *(research gap),* baik dari segi variabel, metodologi, maupun konteks penelitian. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mampu mengkaji secara simultan pengaruh *prudential banking* dan *sharia compliance* dengan pendekatan kuantitatif pada tingkat operasional cabang.

Penelitian ini memiliki kebaruan *(novelty)* dengan mengintegrasikan kedua variabel utama dalam satu model analisis kuantitatif serta berfokus pada konteks lokal di Aceh khususnya Lhokseumawe yang memiliki karakteristik khusus dalam penerapan sistem keuangan syariah. Selain itu, penelitian ini juga memberikan kontribusi empiris pada level operasional cabang yang selama ini masih relatif terbatas.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun perbankan syariah di Aceh menunjukkan pertumbuhan yang signifikan, masih terdapat berbagai tantangan dalam penerapan prinsip *prudential banking* dan *sharia compliance*. Kesenjangan antara konsep ideal dan praktik di lapangan menjadi dasar penting untuk dilakukan penelitian lebih lanjut.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis secara empiris penerapan *prudential banking* dan *sharia compliance* serta pengaruhnya terhadap keputusan nasabah Bank Aceh, khususnya pada Bank Aceh Syariah Cabang Lhokseumawe.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah penerapan *prudential banking* berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk Bank Aceh Syariah?
2. Apakah penerapan *sharia compliance* berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk Bank Aceh Syariah?
3. Apakah penerapan *prudential banking* dan *sharia compliance* secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk Bank Aceh Syariah?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh *prudential banking* terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk Bank Aceh Syariah.

2. Untuk menganalisis pengaruh *sharia compliance* terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk Bank Aceh Syariah.
3. Untuk menganalisis pengaruh *prudential banking* dan *sharia compliance* secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan produk Bank Aceh Syariah.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah keilmuan di bidang perbankan syariah, khususnya yang berkaitan dengan penerapan prinsip *prudential banking* dan *sharia compliance* serta pengaruhnya terhadap keputusan nasabah. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi akademik bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji topik serupa dalam perspektif yang lebih luas, serta menjadi bahan pengembangan teori dalam bidang ekonomi dan keuangan syariah.

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pihak perbankan, khususnya Bank Aceh Syariah, dalam meningkatkan kualitas penerapan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan syariah guna mendorong peningkatan kepercayaan serta keputusan nasabah dalam menggunakan produk perbankan syariah. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi regulator seperti Otoritas Jasa Keuangan dalam merumuskan kebijakan yang mendukung penguatan industri perbankan syariah. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman mengenai

pentingnya memilih produk keuangan yang tidak hanya menguntungkan secara ekonomi, tetapi juga sesuai dengan prinsip syariah.