

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PERBANKAN SYARIAH DI BANDA ACEH PASCA QANUN NO. 11
TAHUN 2018 MENURUT TINJAUAN *MAQĀSĪD ASY-SYARĪ'AH*
JASEER AUDA**



TESIS

**DISUSUN DAN DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN
HUKUM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-
SYARAT MEMPEROLEH GELAR MAGISTER HUKUM**

OLEH:

**MAHMUDDIN, S.H
23203011160**

PEMBIMBING:

Dr. GUSNAM HARIS, S.Ag.,M.Ag

**MAGISTER HUKUM ISLAM
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2025

ABSTRAK

Perbankan syariah di Indonesia, khususnya di Banda Aceh, berkembang pesat sejak diterapkannya Qanun No. 11 Tahun 2018 sebagai dasar hukum untuk sistem perbankan syariah. Meskipun demikian, kualitas layanan yang diberikan oleh bank syariah di Banda Aceh masih perlu dievaluasi lebih lanjut, terutama dalam penerapan prinsip-prinsip *Maqāsid Asy-Syari'ah*, yang meliputi keberlanjutan, keadilan dan kualitas pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan prinsip-prinsip *Māqāsid Asy-Syari'ah* dalam layanan perbankan syariah di Banda Aceh dan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yang melibatkan wawancara dengan nasabah dan pengamatan langsung terhadap layanan yang diberikan oleh Bank Syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Bank Syariah telah berupaya untuk menerapkan prinsip-prinsip *Maqāsid Asy-Syari'ah*, terdapat beberapa kendala yang menghambat efektivitas penerapannya, seperti gangguan teknis pada aplikasi mobile banking dan mesin ATM, serta kurangnya transparansi biaya transaksi. Selain itu, sosialisasi tentang produk-produk perbankan syariah masih terbatas, yang menyebabkan rendahnya pemahaman masyarakat mengenai produk-produk tersebut.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan perbankan syariah di Banda Aceh, perlu ada perbaikan dalam aspek teknis, transparansi biaya, serta peningkatan edukasi kepada masyarakat mengenai produk-produk syariah. Dengan demikian, bank syariah di Banda Aceh dapat lebih efektif dalam menerapkan prinsip-prinsip *Maqāsid Asy-Syari'ah* dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Kata Kunci : *Perbankan Syariah, Maqāsid Asy-Syari'ah, Qanun No. 11 Tahun 2018, Kualitas Layanan*

HALAMAN PERSETUJUAN TESIS

Hal : Tesis Mahmuddin, S.H.

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Tesis saudara:

Nama : Mahmuddin, S.H.

Nim : 23203011160

Judul Tesis : Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah di Banda Aceh Pasca Qanun No. 11 Tahun 2018 Menurut Tinjauan Maqāṣid Asy-Syarī'ah Jaseer Auda

Sudah dapat di ajukan kepada prodi Magister Ilmu Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Univeritas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar Magister Hukum dengan konsentrasi Hukum Ekonomi Syariah.

Dengan ini kami mengharapkan agar tesis atau tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera di munaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 06 Mei 2025

Pembimbing,


Dr. Gusnam Haris, S.Ag., M.Ag.

NIP. 1972081219980310004



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-660/Un.02/DS/PP.00.9/06/2025

Tugas Akhir dengan judul : PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERBANKAN SYARIAH DI BANDA ACEH PASCA QANUN NO. 11 TAHUN 2018 MENURUT TINJAUAN *MAQASID ASY-SYARI'AH* JASEER AUDA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MAHMUDDIN, S.H
Nomor Induk Mahasiswa : 23203011160
Telah diujikan pada : Senin, 26 Mei 2025
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Valid ID: 6850f6de64ee4

Ketua Sidang/Penguji I

Dr. Gusnam Haris, S.Ag., M.Ag.
SIGNED



Valid ID: 6850cb2aca490

Penguji II

Dr. Kholid Zulfa, M.Si.
SIGNED



Valid ID: 6850b7f03aa79

Penguji III

Dr. Abdul Mughits, S.Ag., M.Ag.
SIGNED



Valid ID: 685228946d54e

Yogyakarta, 26 Mei 2025

UIN Sunan Kalijaga

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

Prof. Dr. Ali Sodikin, M.Ag.

SIGNED

PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mahmuddin, S.H

Nim : 23203011160

Prodi : Ilmu Syariah

Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Menyatakan naskah tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya dan bebas plagiarisme. Jika di kemudian hari terbukti bukan karya saya sendiri atau melakukan plagiasi maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 06 Mei 2025

Penulis,



Mahmuddin, S.H
NIM. 23203011160

MOTTO

“Allah tidak akan merubah nasib suatu kaum apabila ia tidak ingin atau mau merubah nasibnya sendiri”

(QS. Ar-Radu' : 11)

“Ketahuilah, setiap kalian adalah pemimpin, dan setiap dari kalian bertanggung jawab atas yang ia pimpin. Seorang lelaki adalah pemimpin bagi keluarganya, dan ia bertanggung jawab atas keluarganya”

(HR. Bukhari dan Muslim)

“Peliharalah integritasmu dalam setiap langkah, karena itu adalah landasan dalam segala hal yang kamu lakukan”

(Ayah)

“Dimanapun kamu berada dan sesibuk apapun aktivitasmu, jangan pernah tinggalkan sholat lima waktu”

(Ibu)

Keep fighting, even though the path is full of obstacles. Failure is not the end, but just another step towards victory. Every drop of sweat and every wound is proof that we never give up, because a true warrior always rises, even though he falls repeatedly.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah yang dengan rahmat dan karunia-Nya, serta cinta dan kasih-Nya, telah memberikan kekuatan dan kemampuan bagiku untuk menyelesaikan tesis ini. Semoga shalawat dan salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. Dengan bismillah aku percaya dan Ridha dengan takdir yang membawaku hingga bisa menyelesaikan Pendidikan magister di tanah Yogyakarta

Sebagai tanda bakti, hormat dan terima kasih yang tiada terkira. Dengan penuh rasa syukur dan cinta, saya mempersembahkan tesis ini kepada kedua orang tua saya, bapak Alm. Muhammad dan ibunda saya Juraidah. Terima kasih atas segala cinta, dukungan, dan pengorbanan yang kalian berikan tanpa mengenal lelah. Kalian telah menjadi pilar kekuatan dalam hidup saya, mengajarkan nilai-nilai ketekunan dan integritas. Setiap langkah yang saya ambil di perjalanan ini tidak lepas dari doa dan harapan yang kalian sematkan.

Cinta dan pengorbanan mereka adalah lautan yang tak bertepi, tak mungkin kubalas meski aku memiliki gunung emas yang menjulang tinggi. Bahkan karya ilmiah ini hanyalah secercah cahaya dibandingkan dengan sinar kasih yang telah mereka berikan. Semoga ini menjadi langkah awal yang membawa kebahagiaan lebih bagi Ibunda dan Alm. Ayah, dan menjadikan setiap hari penuh dengan senyuman dan rasa Syukur.

Sebagai seorang anak, aku menyadari bahwa aku belum sepenuhnya mampu mewujudkan harapan mereka. Meskipun jarang kuungkapkan, di lubuk

hati ini tersimpan kasih yang mendalam untuk mereka, dan keinginan yang tulus untuk membahagiakan mereka selalu menyala.

Untuk Ibunda Juraidah, yang selalu ku panggil Mamak. Terima kasih yang tulus atas segala nasihat, doa, dan keridhaanmu yang mengizinkanmu untuk melanjutkan pendidikan meski jauh dari rumah. Terima kasih juga atas setiap nasihat yang selalu mengingatkanmu untuk tetap fokus dan tidak terlena, serta dukungan yang tak pernah berhenti untuk setiap langkahmu. Maafkan anakmu ini, Mak, yang di usiamu yang semakin senja masih belum dapat memberikan kebanggaan yang seharusnya.

Untuk Alm. Ayah, terima kasih atas segala pengorbanan dan cinta yang tak terhingga. Setiap langkah yang saya ambil adalah hasil dari kerja keras dan kasih sayangmu. Nasihat dan dorongan Ayah telah membentuk diri saya menjadi pribadi yang lebih baik. Ayah selalu mendukung setiap keinginan saya, apapun itu asalkan untuk kebaikan, termasuk melanjutkan pendidikan magister di Tanah Jawa. Ayah selalu mengingatkan agar saya segera melanjutkan pendidikan, namun takdir berkata lain, Ayah harus pergi menghadap Allah SWT pada 20 Ramadhan 1445 H. Semoga Allah menempatkan Ayah di tempat terbaik di sisi-Nya. Gelar ini saya persembahkan khusus untuk Ayah.

Setiap doa yang Mamak dan Alm. Ayah panjatkan adalah cahaya yang menanti waktu yang tepat untuk menyentuh keluarga kita. Semoga Allah senantiasa menjaga, memberi kesehatan, dan menanamkan ketenangan di hati Mamak serta Semoga Allah Menempatkan Alm. Ayah di Surga terbaik-Nya.

Untuk Abang dan Kakak tercinta, Hari Iskandar, Saiful Bahri, Mala Hayati, dan Mira Yanti, terima kasih atas segala dukungan dan doa yang telah kalian berikan. Kebaikan dan ketulusan kalian menjadi cahaya yang menerangi setiap langkah perjuanganku.



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman Transliterasi Arab Indonesia pada skripsi ini merujuk kepada, Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1997 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Śa'	Ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa'	Ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ž	ze (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Śad	Ś	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa'	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa'	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)

ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
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	W
ه	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* ditulis rangkap

سنة	Ditulis	<i>Sunnah</i>
علة	Ditulis	<i>‘illah</i>

C. *Tak Marbutah* di akhir kata

1. Bila dimatikan ditulis dengan *h*

المائدة	Ditulis	al-Mā’idah
اسلامية	Ditulis	Islāmiyyah

2. Bila diikuti dengan kata sandang “*al*” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*.

مقارنة المذاهب	ditulis	Muqāranahal-Mazāhib
----------------	---------	---------------------

D. Vocal Pendek

1	َ	Fathah	ditulis	A
2	ِ	Kasrah	ditulis	I
3	ُ	Dhammah	Ditulis	U

E. Vocal Panjang

1. Fathah+alif ditulis ā

استحسان	ditulis	<i>Istihsān</i>
---------	---------	-----------------

2. Fathah+ya' mati ditulis ā

أنتى	ditulis	<i>Unśā</i>
------	---------	-------------

3. Kasrah+ya' mati ditulis ī

العلواني	ditulis	<i>al-‘Ālwānī</i>
----------	---------	-------------------

4. Dammah +wāwu mati ditulis û

علوم	ditulis	<i>‘Ulûm</i>
------	---------	--------------

F. Vocal Rangkap

1. Fathah+ya' mati ditulis ai

غيرهم	Ditulis	<i>Gairihim</i>
-------	---------	-----------------

2. Fathah+wawu mati ditulis au

قول	Ditulis	<i>Qaul</i>
-----	---------	-------------

G. Vocal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan Apostrof

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدْتُ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لَا شُكْرَ لَكُمْ	Ditulis	<i>la'insyakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

الْقُرْآنُ	ditulis	<i>Al-Qur' ān</i>
الْقِيَاسُ	ditulis	<i>Al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang berikutnya, serta menghilangkan huruf *l* (el) nya.

الرِّسَالَةُ	Ditulis	<i>ar-Risālah</i>
النِّسَاءُ	Ditulis	<i>an-Nisā'</i>

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

أَهْلُ الرَّأْيِ	Ditulis	<i>Ahlar-Ra'yi</i>
أَهْلُ السُّنَّةِ	ditulis	<i>Ahlas-Sunnah</i>

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Swt. yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada makhluk terbaik Nabi Muhammad Saw. beserta keluarga, para sahabat dan ummatnya yang senantiasa mengharapakan syafaatnya di hari akhirat nanti.

Dalam penulisan dan penelitian Tesis ini, penulis banyak mendapatkan do'a dan dukungan terutama dari kedua orangtua penulis, ibu bapak dosen, dosen pembimbing, keluarga dan teman-teman seperjuangan serta semua pihak yang terlibat dalam proses penelitian Tesis ini. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada:

1. Prof. Noorhaidi, M.A, M.Phil., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta beserta seluruh jajarannya.
2. Prof. Dr. H. Ali Sodikin, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Dr. Siti Jahroh, S.HI, M.SI. Selaku Katua Prodi Studi Magister Ilmu Syari'ah.
4. Dr. Gusnam Haris, S.Ag., M.Ag selaku pembimbing yang tiada hentinya memberikan bimbingan, arahan, motivasi, dan koreksi mendetail, terus-menerus, tanpa bosan ditengah kesibukannya dalam proses pengerjaan tesis ini hingga selesai.

5. Bapak dan Ibu Dosen, Pegawai dan Staf Program Studi Magister Ilmu Syari'ah Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan ilmu selama perkuliahan.
6. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua penulis, Bapak Alm. Muhammad dan Ibu Juraidah, yang senantiasa memberikan doa dan dukungan yang tiada henti. Doa dan semangat mereka yang tulus telah menjadi sumber kekuatan dan motivasi bagi penulis untuk terus maju dan tidak mengenal lelah dalam menjalani setiap langkah perjalanan pendidikan ini. Tanpa dukungan mereka, penulis tidak akan bisa sampai pada titik ini.

Penulis menyadari bahwa dalam tesis ini masih banyak terdapat kekurangan. Akhirnya, hanya kepada Allah swt yang memiliki kesempurnaan, Karena Dialah Yang Maha Luas Ilmu-Nya Lagi Maha Sempurna. Sebagai penutup, penulis berharap semoga tulisan ini bisa bermanfaat terutama bagi penulis pribadi dan untuk semua kalangan masyarakat luas pada umumnya, semoga tulisan ini bisa memberikan kontribusi positif bagi penelitian-penelitian yang akan datang. āmin.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 06 Mei 2025

Penulis,



Mahmuddin, S.H

NIM : 23203011160

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
HALAMAN PERSETUJUAN TESIS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS PLAGIARISME	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan dan Kegunaan.....	8
D. Telaah Pustaka.....	9
E. Kerangka Teoritik.....	14
F. Metode Penelitian	20
G. Sistematika Pembahasan.....	24

BAB II PELAYANAN PERBANKAN SYARIAH DAN MAQASYID

SYARIAH.....	26
A. Perbankan Syariah.....	26
B. Standar Pelayanan Perbankan Syariah.....	34
C. Teori Model Kualitas Layanan SERVQUAL.....	40
D. <i>Maqāṣid Asy-Syari'ah</i>	46

BAB III PANDANGAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN

PERBANKAN SYARIAH	63
A. Layanan Mobile Perbankan Syariah	63
B. Layanan Inklusif ATM bagi Nasabah.....	70
C. Layanan yang Meliputi Secara Offline di Kantor	75
D. Layanan Sosialisasi Prinsip-Prinsip Syariah.....	81
E. Transparansi dan Kejelasan dalam Layanan Pembiayaan Bank Syariah ..	87

BAB IV PERSPEKTIF MAQASYID SYARIAH JASEER AUDA

TERHADAP KUALITAS LAYANAN BANK SYARIAH DI BANDA ACEH	95
A. Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah	95
1. Keberlanjutan Sistem Perbankan Syariah	103
2. Keadilan dalam Layanan Perbankan Syariah.....	105
3. Kualitas Pelayanan	107

B. Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan	109
BAB V PENUTUP	119
A. Kesimpulan	119
B. Saran.....	121
DAFTAR PUSTAKA.....	124
LAMPIRAN.....	I



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Banda Aceh, merupakan ibu kota dari Provinsi Aceh, memiliki karakteristik unik dengan penerapan syariat Islam dalam berbagai aspek kehidupan masyarakatnya. Salah satu implementasi hukum Islam yang menonjol adalah penerapan Qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah (LKS), yang mengharuskan semua lembaga keuangan yang berda di Aceh, termasuk perbankan, untuk menjalankan operasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Qanun ini menjadi tonggak penting dalam mewujudkan sistem finansial yang sesuai dengan ajaran-ajaran Islam di wilayah tersebut.¹

Qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah merupakan upaya pemerintah daerah untuk memperkuat implementasi sistem perbankan syariah yang sesuai dengan kaidah-kaidah hukum Islam di wilayah Aceh. Qanun tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa kegiatan ekonomi dan transaksi keuangan di Aceh, baik oleh individu maupun lembaga, dilaksanakan sesuai dengan aturan syariah. Qanun ini diharapkan dapat mendorong pengembangan perbankan syariah yang berlandaskan pada nilai-nilai syariah di

¹ Mawaddah Irham, "Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Penerapan Qanun Aceh No.11 Tahun 2018," *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 7, no. 1 (2024): 110–19, <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO/article/view/19998>.

Banda Aceh, sehingga dapat memberikan kontribusi positif bagi sektor ekonomi dan masyarakat setempat.²

Kualitas pelayanan di bank syariah tidak hanya dilihat dari produk dan layanan yang ditawarkan, namun juga bagaimana fasilitas tersebut mencerminkan nilai-nilai yang ada dalam prinsip-prinsip syariah. Salah satu cara yang tepat untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dalam perbankan syariah adalah dengan menerapkan teori *Maqāṣid Asy-Syari'ah*. Teori *Maqāṣid Asy-Syari'ah* bertujuan untuk mencapai kebaikan dan menghindari keburukan dalam kegiatan ekonomi Islam. Konsep *Maqāṣid Asy-Syari'ah* telah disampaikan oleh Nabi Muhammad sejak zaman dulu, dan sampai sekarang terus berkembang melalui pemikiran para ulama, baik yang klasik maupun yang modern.³

Maqāṣid Asy-Syari'ah merupakan elemen yang sangat penting dalam ekonomi Islam, hingga menjadi pusat dari semua analisis ekonomi yang berhubungan dengan masalah kemiskinan, pembagian kekayaan, tingkat pengangguran, dan pertumbuhan ekonomi.⁴ Karena itu, tujuan pokok dari ekonomi Islam adalah untuk menyelesaikan permasalahan ekonomi seperti kemiskinan, pengangguran, dan ketidakmerataan pembangunan. Studi ini mengadopsi

² Zulfahmi, "Eksistensi Qanun Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah Terhadap Konversi Bank Konvensional Menjadi Bank Syariah," *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 05, no. 01 (2021): 50–63.

³ Muhammad Raziq Aulia and Hafasnuddin, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah MANDIRI Cabang Banda Aceh," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen* 4, no. 1 (2021): 108–21, <http://jim.unsyiah.ac.id/ekm>.

⁴ Luqman Rico Khashogi, "Menakar Rekonstruksi Maqashid Syariah Telaah Genealogis Pendekatan System Jasser Auda," *POLITEA: Jurnal Politik Islam* 5, no. 1 (2022): 64–82, <https://journal.uinmataram.ac.id/index.php/politea/article/view/5042>.

pandangan Jasser Auda sebagai seorang pemikir modern dalam disiplin maqāṣid syariah. Jasser Auda memperkenalkan ide fiqh kontemporer yang berlandaskan pada *Maqāṣid Asy-Syari'ah* dengan menggunakan pendekatan sistematis sebagai teknik dan analisis. *Maqāṣid Asy-Syari'ah* yang disampaikan oleh Auda lebih moderat, lebih luas, serta lebih berani.⁵ Jasser Auda berupaya untuk merekonstruksi gagasan Maqāṣid Asy-Syari'ah klasik untuk mencapai pemahaman yang lebih mengutamakan perlindungan terhadap manusia dan sumber daya alamnya. Manifestasi *Maqāṣid Asy-Syari'ah* yang dia ajukan sangat relevan dengan situasi yang dihadapi oleh masyarakat saat ini.⁶

Dalam karya Jasser Auda *Maqāṣid Asy-Syari'ah as Philosophy of Islamic Law: A Systems Approach*, ia secara jelas menyampaikan konsep pembaruan hukum Islam beserta epistemologi yang telah dirumuskan ulang dan tujuannya. Jasser Auda menyebutkan konsep "Pendekatan Sistem" dalam bukunya, yang dalam ilmu Islam yang lama dikenal sebagai at-thariqah (metode). Tidak seperti pendekatan Wahbah Zuhaili, penerapan maqāṣid yang terbaru ini dapat diperhatikan evolusinya dari waktu ke waktu, serta dapat diuji, dipantau, diukur, dan diverifikasi menggunakan Indeks Pembangunan Manusia (HDI) dan Target Pembangunan Manusia.⁷

⁵ Muhammad Baiquni Syihab, "Telaah Kritis Pemikiran Jasser Auda Dalam Buku 'Maqasid Al-Shariah as Philosophy of Islamic Law: A Systems Approach,'" *AN NUR: Jurnal Studi Islam* 15, no. 1 (2023): 114–36, <https://doi.org/10.37252/annur.v15i1.455>.

⁶ Aulia and Hafasnuddin, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah MANDIRI Cabang Banda Aceh."

⁷ Syihab, "Telaah Kritis Pemikiran Jasser Auda Dalam Buku 'Maqasid Al-Shariah as Philosophy of Islamic Law: A Systems Approach.'"

Dalam konteks perbankan, kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam mempertahankan kepercayaan dan kepuasan nasabah. Perubahan sistem keuangan dari konvensional ke syariah menuntut perbankan untuk tidak hanya memenuhi aspek hukum, namun juga menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang beragam. Hal ini menjadi isu penting, mengingat ekspektasi masyarakat Aceh terhadap lembaga keuangan syariah tidak hanya sekadar bebas dari riba, tetapi juga mencerminkan keadilan, transparansi, dan efisiensi, sebagaimana diajarkan dalam maqasyid syariah.

Jaseer Auda, seorang ahli dalam bidang *Maqāṣid Asy-Syari'ah*, mengembangkan sebuah framework yang memberikan panduan dalam menilai dan mengevaluasi kualitas pelayanan dalam perbankan syariah. Framework ini menekankan pada tiga dimensi utama: keberlanjutan, keadilan, dan kualitas. Keberlanjutan mengacu pada kemampuan sistem perbankan untuk tetap relevan dan berfungsi dalam jangka panjang, keadilan berkaitan dengan distribusi manfaat yang adil bagi seluruh pihak yang terlibat, dan kualitas melibatkan penyediaan layanan yang memenuhi standar tinggi baik dari segi pelayanan maupun produk.⁸

Berdasarkan studi yang dilaksanakan oleh Zainatun Masturan dan tim, ditemukan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen secara simultan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Bank Aceh Syariah KPO Banda Aceh. Kualitas layanan yang memuaskan dan kepercayaan

⁸ Rico Khashogi, "Menakar Rekonstruksi Maqashid Syariah Telaah Genealogis Pendekatan System Jasser Auda." *POLITEA: Jurnal Politik Islam*, Vol. 5 No. 1 (Juni 2022), 64-82. <https://journal.uinmataram.ac.id/index.php/politea/article/view/5042/1993>

yang kokoh berperan langsung dalam membangun kepuasan nasabah. Hal ini menekankan pentingnya bank untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan staf, peningkatan fasilitas, dan komunikasi yang lebih baik. Selain itu, membangun kepercayaan nasabah melalui transparansi dan penerapan prinsip syariah yang konsisten juga sangat krusial. Namun, penelitian ini tidak mempertimbangkan faktor lain yang mungkin memengaruhi kepuasan, seperti aksesibilitas layanan yang perlu diperhatikan dalam penelitian lebih lanjut.⁹

Mutu layanan perbankan syariah di Banda Aceh pasca diberlakukannya Qanun Nomor 11 Tahun 2018, meskipun bertujuan untuk memperkuat implementasi sistem perbankan syariah, masih menghadapi beberapa tantangan signifikan. Berdasarkan pengamatan awal yang peneliti lakukan salah satu masalah yang sering ditemui adalah ketidakstabilan layanan teknologi, seperti sering terjadinya error pada mesin ATM dan gangguan pada aplikasi mobile banking.¹⁰ Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan nasabah terhadap kemudahan layanan berbasis teknologi dan kenyataan yang mereka hadapi. Dalam konteks ini, meskipun perbankan syariah bertujuan untuk mempermudah transaksi serta menyediakan layanan yang lebih unggul bagi masyarakat, masalah teknis seperti ini justru dapat mengganggu kelancaran operasional dan menurunkan tingkat kepercayaan nasabah terhadap sistem perbankan syariah.

⁹ Zainatun Mastura, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Pt. Bank Aceh Syariah Kpo Banda Aceh)” (Uin Ar-Raniry Banda Aceh, 2018).

¹⁰ Agus Setyadi, “Warga Aceh Ngeluh ATM Dan M-Banking BSI Error,” *Detik.Com*, 2023, <https://www.detik.com/sumut/berita/d-6709988/warga-aceh-ngeluh-atm-dan-m-banking-bsi-error>.

Menurut analisis *Maqāṣid Asy-Syari'ah* yang dipaparkan oleh Jaseer Auda, tujuan pokok dari sistem perbankan syariah adalah untuk memberikan manfaat (kemaslahatan) kepada masyarakat, menjaga keamanan (salamah) dalam setiap transaksi, dan serta memastikan efisiensi dalam layanan. Ketika layanan teknologi seperti ATM dan mobile banking sering mengalami gangguan, hal ini jelas bertentangan dengan prinsip-prinsip tersebut. Kemaslahatan nasabah yang diharapkan tidak tercapai dengan baik, karena ketidaknyamanan yang ditimbulkan dari masalah teknis ini. Selain itu, gangguan pada layanan perbankan juga dapat mengancam rasa aman nasabah, karena mereka merasa tidak dapat mengandalkan fasilitas yang disediakan oleh bank. Keamanan transaksi yang menjadi prioritas dalam sistem perbankan syariah pun terancam, apabila sistem teknologi yang digunakan tidak stabil.¹¹

Masalah teknis yang terjadi pada fasilitas ATM dan mobile banking ini juga berpotensi mengurangi efisiensi layanan yang seharusnya dapat mempermudah nasabah dalam bertransaksi. Perbankan syariah yang ideal seharusnya memanfaatkan teknologi untuk memperlancar proses transaksi dan mengurangi hambatan-hambatan yang mungkin dihadapi oleh nasabah. Namun, ketika gangguan teknis sering terjadi, proses transaksi menjadi lambat dan menyulitkan nasabah, sehingga mengurangi tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Tentu saja, ini berisiko menghalangi realisasi target perbankan syariah

¹¹ Syihab, "Telaah Kritis Pemikiran Jasser Auda Dalam Buku 'Maqasid Al-Shariah as Philosophy of Islamic Law: A Systems Approach.'"

dalam menawarkan layanan yang tidak hanya sesuai dengan prinsip syariah, tetapi juga efektif dan dapat dijangkau oleh semua lapisan masyarakat.¹²

Sosialisasi dan pendidikan yang kurang memadai mengenai perbankan syariah adalah isu yang harus mendapatkan perhatian. Banyak nasabah yang tidak tahu atau kurang memahami bagaimana cara kerja bank syariah dan keuntungan yang dapat mereka dapatkan dari produk syariah. Padahal, pendidikan yang baik mengenai perbankan syariah sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan nasabah. Tanpa pengertian yang baik, orang-orang biasanya ragu untuk berpindah dari bank tradisional ke bank syariah, atau mereka mungkin merasa tidak puas dengan layanan yang ada, karena mereka tidak dapat menemukan hubungan antara produk syariah dengan apa yang mereka butuhkan.¹³

Berdasarkan hasil wawancara dengan seorang klien Bank Syariah Indonesia Shahibul Marwah, mengungkapkan bahwa pelayanan bank syariah belum sepenuhnya optimal. Salah satu contoh kendala yang sering terjadi adalah gangguan dalam transaksi perbankan, khususnya ketika melakukan transfer dari M-Banking Bank Syariah Indonesia (BSI) ke Bank Negara Indonesia (BNI) atau antara bank syariah dan bank konvensional. Berdasarkan penjelasan diatas penulis tertarik untuk membahas tentang “Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah Di Banda Aceh

¹² Aulia and Hafasnuddin, “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah MANDIRI Cabang Banda Aceh.”

¹³ Paramita Poddala and Mariani Alimuddin, “Meningkatkan Literasi Keuangan Pada Generasi Milenial,” *Journal of Career Development* 1, no. 2 (2023): 17–25.

Pasca Qanun Nomor 11 Tahun 2018 Menurut Tinjauan Maqasyid Syariah Jaseer Auda”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan perbankan syariah di Banda Aceh pasca implementasi Qanun No. 11 Tahun 2018 berdasarkan perspektif *Maqāṣid Asy-Syari'ah*?
2. Bagaimana persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah di Banda Aceh dalam memenuhi tujuan *Maqāṣid Asy-Syari'ah* pasca implementasi Qanun No. 11 Tahun 2018?

C. Tujuan dan Kegunaan

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk menilai mutu layanan perbankan syariah di Banda Aceh pasca implementasi Qanun No. 11 Tahun 2018 berdasarkan perspektif *Maqāṣid Asy-Syari'ah* Jasser Auda.
 - b. Untuk menganalisis persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan perbankan syariah di Banda Aceh dalam memenuhi tujuan *Maqāṣid Asy-Syari'ah* pasca implementasi Qanun No. 11 Tahun 2018.
2. Kegunaan Penelitian
 - a. Kegunaan Teoritis, peneliti menginginkan agar hasil dari penelitian ini mampu memperluas dan memperdalam pemahaman tentang kualitas layanan Perbankan Syariah di Banda Aceh setelah diberlakukannya

Qanun Nomor 11 Tahun 2018, berdasarkan analisis Maqāṣid Asy-Syari'ah Jaseer Auda.

b. Kegunaan Praktis

- 1) Bagi lembaga, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang berarti dalam pengimplementasian Qanun No. 11 Tahun 2018 mengenai Lembaga Keuangan Syariah (LKS) dari sudut pandang Maqāṣid Asy-Syari'ah untuk memperbaiki mutu pelayanan.
- 2) Bagi peneliti, diharapkan bahwa studi ini dapat memberikan kontribusi untuk memperluas pengetahuan mengenai Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah di Banda Aceh setelah ditetapkannya Qanun No. 11 Tahun 2018 berdasarkan Tinjauan Maqāṣid Asy-Syari'ah Jaseer Auda.
- 3) Bagi para pembaca, diharapkan studi ini dapat menawarkan informasi yang bermanfaat dan didukung bukti mengenai signifikansi penerapan Qanun No. 11 Tahun 2018 mengenai Lembaga Keuangan Syariah (LKS) dari sudut pandang Maqāṣid Asy-Syari'ah.

D. Telaah Pustaka

Untuk memperoleh wawasan yang lebih mendalam mengenai Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah, khususnya di Aceh, peneliti melakukan kajian literatur untuk menambah informasi terkait kualitas pelayanan serta dampak

kesejahteraan nasabah dalam kehidupan masyarakat. Peneliti meninjau berbagai karya ilmiah maupun tulisan lain yang relevan dan sejalan dengan penelitian ini. Di samping itu, peneliti juga berusaha mengidentifikasi perbedaan dan melakukan perbandingan antara penelitian ini dengan studi-studi sebelumnya.

Beberapa studi mengeksplorasi pandangan kelompok literasi mengenai mutu layanan dan pengaruh terhadap kesejahteraan nasabah di perbankan syariah, terutama di Aceh, yaitu oleh Windia Damayanti dengan judul “Analisis pandangan mahasiswa mengenai penerapan qanun no. 11 tahun 2018 tentang lembaga keuangan syariah (studi di fakultas ekonomi dan bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh).¹⁴ Selanjutnya ada studi yang dilakukan oleh Reza Hendra Putra yang berjudul Implementasi Maqāṣid Syariah dalam Sistem Perbankan di Aceh Berdasarkan Qanun No. 11 Tahun 2018.¹⁵ Selain itu, studi yang dilakukan oleh Irhamna Utamy dan Ahmad Hasan Basri dengan judul "Studi Mengenai Konsep Keadilan dalam Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah”.¹⁶ Selanjutnya, studi yang dilakukan oleh Zulfahmi dengan judul "Keberadaan Qanun Nomor 11 Tahun 2018 mengenai Lembaga Keuangan Syariah dalam Peralihan Bank Konvensional menjadi Bank Syariah”.¹⁷ Selanjutnya,

¹⁴ Windia Damayanti, “Analisis Persepsi Mahasiswa Terhadap Implementasi Qanun No. 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah (Studi Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Ar-Raniry Banda Aceh),” *Uin Ar-Raniry* (2023).

¹⁵ Reza Hendra Putra, “Implementasi Maqashid Syariah Pada Sistem Perbankan Di Aceh Menurut Qanun No. 11 Tahun 2018,” *Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta* (2024).

¹⁶ Ahmad Hasan Utamy, Irhamna, Basri, “Qanun Aceh Lembaga Keuangan Syariah Nomor 11 Tahun 2018,” *Qanun Aceh Lembaga Keuangan Syariah* 14, no. 2 (2018): 122–32.

¹⁷ Zulfahmi, “Eksistensi Qanun Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah Terhadap Konversi Bank Konvensional Menjadi Bank Syariah.”

penelitian yang dilakukan oleh Mawaddah Irham dengan judul “Studi mengenai Persepsi Masyarakat tentang Pelaksanaan Qanun Aceh No. 11 Tahun 2018.”¹⁸ Dari Hasil dari penelitian-penelitian yang sudah disebutkan adalah tersebut adalah pada implementasinya masih banyak masalah yang terjadi di lapangan dan kendala akibat kurangnya sosialisasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Windia Damayanti berjudul Kajian tentang Persepsi Mahasiswa terhadap Penerapan Qanun No. 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah (Studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi bagaimana mahasiswa menilai pelaksanaan Qanun Lembaga Keuangan Syariah No. 11 Tahun 2018. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa pengetahuan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam mengenai Qanun Lembaga Keuangan Syariah berada dalam kategori yang sangat baik. Mahasiswa juga menunjukkan pemahaman yang cukup baik mengenai Qanun tersebut. Namun, penilaian mahasiswa terhadap penerapan Qanun Lembaga Keuangan Syariah belum mencapai tingkat yang optimal. Hal ini dikarenakan minimnya sosialisasi yang melibatkan masyarakat, sehingga banyak yang belum sepenuhnya memahami penerapan Qanun ini. Di samping itu, lembaga keuangan belum sepenuhnya beroperasi sesuai dengan prinsip syariah, yang dianggap menjadi hambatan dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, langkah yang perlu dilakukan adalah

¹⁸ Irham, “Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Penerapan Qanun Aceh No.11 Tahun 2018.”

meningkatkan sosialisasi dan pendidikan mengenai Qanun Lembaga Keuangan Syariah serta memperluas jaringan lembaga keuangan syariah.

Selanjutnya, kajian oleh Reza Hendra Putra yang berjudul Pelaksanaan Maqashid Syariah dalam Sistem Perbankan di Aceh Berdasarkan Qanun Nomor 11 Tahun 2018 (2024).¹⁹ Dalam kajian ini penulis berupaya untuk meneliti apakah Qanun No. 11 Tahun 2018 telah mengadopsi prinsip-prinsip Maqasyid Asy-Syariah baik dari segi norma maupun pelaksanaannya. Temuan dari penelitian menunjukkan bahwa pada aspek norma, Qanun Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan telah menggabungkan konsep Maqasyid Asy-Syariah dengan prinsip perlindungan al-kulliyatu al-khamsa (hifzhu al-din, hifzhu al-nafs, hifzhu al-‘Aql, hifzhu al-nasl, hifzhu al-mal) sebagaimana pada pasal-pasalnya terkhusus pengaturan kewajiban 40% pembiayaan perbankan syariah terhadap UMKM. Hal tersebut sebagai upaya mendukung kemajuan ekonomi syariah yang adil dan sejahtera di Aceh. Namun pada tataran implementasinya (das sein) menyatakan penerapannya belum mencapai hasil yang optimal sebagaimana cita-cita hadirnya Qanun No. 11 Tahun 2018, hal tersebut dikarenakan faktor internal perbankan UMKM yang tidak bankable dan disharmonisasi Qanun dengan PBI No. 24/3/PBI/2022.

Selanjutnya, studi oleh Irhamna Utamy dan Ahmad Hasan Basri yang berjudul Pemahaman Keadilan dalam Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018

¹⁹ Putra, “Implementasi Maqashid Syariah Pada Sistem Perbankan Di Aceh Menurut Qanun No. 11 Tahun 2018.”

Mengenai Lembaga Keuangan Syariah (2020).²⁰ Dalam studi ini, penulis ingin mengeksplorasi tentang aspek-aspek keadilan yang ada dalam konteks Islam. Temuan dari penelitian menunjukkan bahwa prinsip-prinsip keadilan yang diatur dalam qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 telah sejalan dengan ajaran Islam. Hal ini dapat diamati dari pengalihan Bank BPD Aceh menjadi Bank Milik Pemerintah Daerah pada tahun 2015, di mana setiap tahun tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank tersebut menunjukkan peningkatan, yang berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi di Aceh. Selain itu, ada penelitian oleh Zulfahmi dengan judul Eksistensi Qanun Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah terkait perubahan dari Bank Konvensional ke Bank Syariah yang dilakukan pada tahun 2021.²¹ Dalam studi ini, penulis ingin mengeksplorasi perbedaan kondisi ekonomi masyarakat, terutama golongan kecil, sebelum dan setelah terjadinya konversi. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Qanun ini memberikan dukungan yang lebih besar kepada sektor UMKM, di mana setelah konversi, bank telah menetapkan target penyaluran dana yang lebih tinggi daripada sebelumnya. Selanjutnya, ada penelitian oleh Mawaddah Irham yang berjudul Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Penerapan Qanun Aceh No. 11 Tahun 2018 (2024).²² Dalam studi ini, penulis berusaha untuk menjelaskan pandangan masyarakat mengenai pelaksanaan qanun Aceh No. 11 Tahun 2018. Temuan

²⁰ Utamy, Irhamna, Basri, “Qanun Aceh Lembaga Keuangan Syariah Nomor 11 Tahun 2018.”

²¹ Zulfahmi, “Eksistensi Qanun Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah Terhadap Konversi Bank Konvensional Menjadi Bank Syariah.”

²² Irham, “Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Penerapan Qanun Aceh No.11 Tahun 2018.”

penelitian Temuan dari penelitian ini menunjukkan adanya perbedaan pandangan sebelum dan setelah dilaksanakan FGD. Pada awal pelaksanaan, masyarakat mengungkapkan ketidaksetujuan terhadap penerapan qanun LKS ini dengan alasan hal itu menyulitkan mereka dalam melakukan transaksi keuangan.

Penelitian di atas memiliki sejumlah perbedaan dengan studi yang peneliti laksanakan. Penelitian yang disusun oleh penulis berjudul *"Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah Di Banda Aceh Pasca Qanun No. 11 Tahun 2018 Menurut Tinjauan Maqāṣid Asy-Syari'ah Jaseer Auda"* memiliki perbedaan signifikan dengan penelitian terdahulu. Penelitian ini membahas tentang Standar Pelayanan Bank Syariah di Banda Aceh setelah diterbitkannya Qanun Nomor 11 Tahun 2018 menurut perspektif Maqāṣid Asy-Syari'ah Jaseer Auda. Berbeda dari kajian-kajian sebelumnya yang lebih menekankan pada pelaksanaan norma dan prinsip keadilan dalam qanun, penelitian Peneliti mengkaji kualitas pelayanan perbankan syariah dari sisi maqasyid syariah secara komprehensif. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menilai aspek persepsi atau implementasi qanun secara umum, tetapi juga mengevaluasi mutu layanan perbankan syariah didasarkan pada nilai-nilai maqashid syariah yang lebih luas dan terstruktur sesuai dengan konsep Jaseer Auda.

E. Kerangka Teoritik

1. Model Kualitas Layanan SERVQUAL

Teori Model Kualitas Layanan SERVQUAL dapat diterapkan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di perbankan syariah, khususnya di Banda Aceh, setelah diterapkannya Qanun No. 11 Tahun 2018. Model ini

dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang mengukur kesenjangan antara harapan nasabah dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Dalam konteks perbankan syariah, penerapan model SERVQUAL sangat relevan untuk menilai apakah bank syariah telah memenuhi harapan nasabah berdasarkan prinsip-prinsip syariah yang terkandung dalam Maqāṣid Asy-Syari'ah. Dimensi pertama, *Tangibles* (Bukti Fisik), mengacu pada aspek fisik layanan, seperti fasilitas bank, mesin ATM, dan aplikasi mobile banking.²³ Keberadaan dan kualitas fasilitas ini sangat penting dalam perbankan syariah, karena gangguan teknis pada aplikasi atau mesin ATM dapat menurunkan persepsi nasabah tentang kualitas layanan yang diberikan oleh bank. Dimensi kedua, *Reliability* (Keandalan), mengukur kemampuan bank dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan konsisten, seperti transparansi biaya dan kepatuhan terhadap prinsip syariah dalam setiap transaksi. Keandalan sangat penting untuk memastikan bahwa bank syariah di Banda Aceh dapat memberikan layanan sesuai dengan ekspektasi nasabah yang menginginkan sistem keuangan yang bebas dari riba, gharar (ketidakpastian), dan maysir (perjudian). Dimensi ketiga, *Responsiveness* (Responsivitas), mengukur seberapa cepat dan efektif bank syariah merespons keluhan atau pertanyaan nasabah. Ini mencakup upaya bank untuk memberikan edukasi mengenai produk-produk syariah serta menanggapi masalah teknis dengan cepat dan

²³ Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." *Journal of Marketing* 49, no. 4 (1985): 41–50.

efisien. Dimensi keempat, *Assurance* (Jaminan), berkaitan dengan kepercayaan nasabah terhadap kemampuan staf dalam memberikan layanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Keahlian dan pemahaman staf mengenai produk-produk syariah sangat penting untuk membangun kepercayaan nasabah. Terakhir, *Empathy* (Empati), mengukur perhatian yang diberikan bank terhadap kebutuhan individu nasabah.²⁴ Dalam perbankan syariah, ini mencakup kemampuan bank untuk menyediakan solusi yang relevan dan adil, serta menjaga hubungan yang baik dengan nasabah sesuai dengan prinsip-prinsip Maqāṣid Asy-Syari'ah.

Dengan menggunakan model SERVQUAL, penelitian ini dapat mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi nasabah terkait kualitas layanan yang diterima. Evaluasi ini akan memberikan gambaran apakah bank syariah di Banda Aceh sudah memenuhi tujuan Maqāṣid Asy-Syari'ah dalam hal keberlanjutan, keadilan, dan kualitas layanan. Melalui pendekatan ini, bank syariah di Banda Aceh dapat terus berupaya meningkatkan pelayanan mereka untuk memenuhi harapan nasabah, sekaligus memastikan bahwa prinsip-prinsip syariah diterapkan secara konsisten dalam setiap aspek operasional bank.

2. *Maqāṣid Asy-Syari'ah*

Maqāṣid Asy-Syari'ah terdiri dari dua suku kata, yaitu *Maqāṣid* dan *Syari'ah*. *Maqāṣid* merupakan bentuk plural dari *Maqāṣid* yang berarti:

²⁴ Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., and Gremler, D. D. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 7th ed. New York: McGraw-Hill Education, 2017.

tujuan, maksud, niat, atau ketentuan. Dalam kajian sharf, istilah *Maqāshid* berasal dari kata qashada, yaqshidu, qashdan, qashidun, yang menunjukkan keinginan yang mendalam, komitmen, dan ketentuan yang disengaja.²⁵ Selanjutnya, istilah syariah berasal dari kata syara' yang secara literal bisa diartikan sebagai jalan menuju sumber air. Sementara itu, dalam pengertian terminologi, istilah ini dipahami sebagai ketentuan-ketentuan yang ditetapkan oleh Allah dan Rasul-Nya, baik yang berupa perintah maupun larangan, mencakup seluruh aspek kehidupan manusia.

Konsep pemikiran *Maqāshid Asy-Syari'ah* yang dikemukakan oleh Jasser Auda menekankan empat hal utama: pertama, klasifikasi maqāshid dibagi menjadi tiga tingkatan, yaitu umum (al-maqāshid al-'āmmah), khusus (al-maqāshid al-khāssah), dan sebagian (al-maqāshid al-juz'iyyah). Kedua, jangkauan maqāshid diperluas dari individu ke masyarakat, bangsa, komunitas Muslim di seluruh dunia, bahkan ke seluruh umat manusia. Ketiga, sumber maqāshid kini berasal langsung dari nash, yakni al-Qur'an dan hadis yang mutawatir, bukan lagi dari pandangan para ulama mazhab. Keempat, signifikan tujuan maqāshid telah bertransformasi dari penjagaan (al-'ismah) dan perlindungan (al-hifz) menjadi pengembangan (at-tanmiyah), yang pada akhirnya menuntun pada kemajuan hak asasi manusia.²⁶

²⁵ Syihab, "Telaah Kritis Pemikiran Jasser Auda Dalam Buku 'Maqasid Al-Shariah as Philosophy of Islamic Law: A Systems Approach.'"

²⁶Rico Khashogi, "Menakar Rekonstruksi Maqashid Syariah Telaah Genealogis Pendekatan System Jasser Auda."

Maqāṣid Asy-Syari'ah memiliki peranan yang sangat penting dalam menyusun kesejahteraan ekonomi komunitas Islam serta dalam mengembangkan berbagai produk perbankan dan keuangan yang sesuai dengan syariat. Pemahaman tentang *Maqāṣid Asy-Syari'ah* merupakan syarat dasar dalam melakukan ijtihad untuk menjawab berbagai tantangan dalam kehidupan ekonomi dan keuangan yang selalu berubah. *Maqāṣid Asy-Syari'ah* tidak hanya diperlukan untuk merancang kebijakan ekonomi secara makro seperti moneter, fiskal, dan keuangan publik, tetapi juga untuk menciptakan produk-produk dalam perbankan dan keuangan syariah serta teori-teori dalam ekonomi mikro lainnya. *Maqāṣid Asy-Syari'ah* juga sangat diperlukan dalam menyusun peraturan bagi lembaga perbankan dan keuangan yang menerapkan prinsip syariah. Selanjutnya, *Maqāṣid Asy-Syari'ah* memiliki dampak yang signifikan terhadap kesejahteraan ekonomi masyarakat.²⁷

Jasser Auda, dalam karya tulisnya yang berjudul *Maqāṣid Asy-Syari'ah as Philosophy of Islamic Law: A System Approach*, membagi pendekatan sistem Maqasid menjadi enam teori sistem: Kognitif, Keutuhan, Keterbukaan, Keterkaitan Antar Tingkatan, Multidimensionalitas Sistem Hukum Islam, dan Tujuan Sistem Hukum Islam.²⁸

²⁷Syihab, "Telaah Kritis Pemikiran Jasser Auda Dalam Buku 'Maqasid Al-Shariah as Philosophy of Islamic Law: A Systems Approach.'"

²⁸ Jasser Auda, *Maqasid Al-Shariah as Philosophy of Islamic Law: A System Approach* (London: International Institute of Islamic Thought, 2008).

2. Peraturan Tentang Standar Bank Syariah

Menurut Regulasi Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 16/POJK. 03/2022 mengenai Bank Umum Syariah pada Bab 1 Pasal 1 ayat 8, dijelaskan bahwa "Terminal Perbankan Elektronik (TPE) merupakan fasilitas perbankan dalam bentuk perangkat atau mesin elektronik yang dimiliki dan disediakan untuk memberikan layanan perbankan kepada klien, yang dapat dipasang baik di dalam maupun di luar gedung bank."²⁹

Penjelasan mengenai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 16/POJK. 03/2022 tentang Bank Umum Syariah sebagai lembaga perantara, bank memainkan fungsi untuk memberikan kontribusi terhadap ekonomi melalui dukungan bagi stabilitas serta pertumbuhan ekonomi nasional. Dalam menjalankan fungsi tersebut dan untuk meningkatkan daya saing, bank harus terus berinovasi sesuai dengan kebutuhan dan evolusi lingkungan bisnis, baik yang berasal dari dalam maupun luar bank.

Perkembangan dan inovasi dalam teknologi informasi di zaman digital telah mengakibatkan perubahan besar dalam cara pengelolaan dan operasional bank. Peralihan dari bank tradisional menuju bank modern memaksa lembaga keuangan untuk mengubah strategi usaha serta

²⁹ Otoritas Jasa Keuangan, "Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 16/POJK.03/2022 Tahun 2022 Tentang Bank Umum Syariah," JDIH BPK, 2022, <https://Peraturan.Bpk.Go.Id/Details/227442/Peraturan-Ojk-No-16pojk032022-Tahun-2022>.

merombak jaringan distribusinya. Lebih jauh lagi, perubahan ini juga mendorong adanya digitalisasi di sektor perbankan, baik melalui pembentukan bank digital yang baru maupun melalui transformasi bank yang sudah ada, serta meningkatkan digitalisasi dalam aktivitas operasional dan pelayanan kepada pelanggan. Ini dilakukan dengan menyediakan layanan perbankan melalui jalur digital seperti mobile dan internet, serta penerapan perangkat perbankan elektronik terbaru, dengan tujuan untuk memperbaiki pengalaman pelanggan secara menyeluruh dan layanan lain yang terkait.

F. Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode penelitian yang mencakup berbagai aspek seperti pendekatan penelitian, jenis penelitian, sumber informasi, kriteria dan data yang digunakan, teknik untuk mengumpulkan data, subjek dan objek yang diteliti, serta cara pengolahan data dan metode analisis.

Uraian lebih lanjut akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Jenis penelitian

Penelitian ini tergolong penelitian normatif dengan desain sifat dan tujuan penelitian kualitatif deskriptif. Ronny Hanitijo Soemitro menegaskan bahwa jenis penelitian normatif meliputi; penelitian yang berupa inventarisasi hukum positif, Penelitian yang mencakup upaya untuk menemukan prinsip-prinsip dan pandangan dasar, serta penelitian yang bertujuan untuk menemukan hukum

konkret yang relevan untuk diterapkan dalam menyelesaikan masalah tertentu.³⁰

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini berbentuk deskriptif analisis yaitu dengan Memberikan penjelasan atau menjelaskan sebuah objek penelitian yang dianalisis melalui data dan sampel penelitian yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan, penelitian ini nantinya akan menyajikan deskriptif berupa hasil penelitian yang diperoleh dilapangan serta menganalisa dengan teliti menggunakan teori yang sudah ada.³¹ Dalam situasi ini, peneliti mengumpulkan berbagai informasi dan data terkait peristiwa yang berlangsung di lapangan serta melakukan analisis menggunakan teori Maqāsid Asy-Syari'ah.

3. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan filsafat hukum dengan menggunakan teori *Maqāsid Asy-Syari'ah* Jasser Auda untuk menganalisa data yang diperoleh di lapangan tentang Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah Di Banda Aceh Pasca Qanun No. 11 Tahun 2018 Menurut Tinjauan Maqasyid Syariah Jaseer Auda³²

³⁰ Kornelius Benuf, Siti Mahmudah, and Ery Agus Priyono, "Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Data Konsumen Financial Technology Di Indonesia," *Refleksi Hukum: Jurnal Ilmu Hukum* 3, no. 2 (2019): 145–60, <https://doi.org/10.24246/jrh.2019.v3.i2.p145-160>.

³¹ Mukhtar, *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif* (Jakarta: GP Press Group, 2013). Hlm. 35.

³² Kafilah Imanina, "Penggunaan Metode Kualitatif Dengan Pendekatan Deskriptif Analitis Dalam Paud," *Jurnal Ilmiah Kajian Ilmu Anak Dan Media Informasi PAUD* 5, no. 229 (2020): 45–48, <http://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/jpaud/article/view/3728>.

4. Teknik Pengumpulan Data

Metode untuk mengumpulkan data menggunakan tiga cara:

Pertama, Library research, mengumpulkan dokumen hukum, peraturan terkait perbankan syariah, serta kasus-kasus hukum yang relevan dalam hal kualitas pelayanan perbankan syariah. pada sumber-sumber hukum yang berkaitan dengan masalah penelitian.³³

Ketiga, Wawancara merupakan bentuk komunikasi antara dua belah pihak dengan tujuan tertentu yang berupa tanya jawab atau dialog dan dilakukan pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara. Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan narasumber dan subjek penelitian pada waktu dan lokasi yang berbeda.³⁴ Selama proses wawancara, peneliti memanfaatkan alat tulis serta pedoman wawancara yang telah disusun sebelumnya sebagai instrumen untuk memperoleh data. Wawancara ini akan dilakukan dengan para Masyarakat yang berdomisili di Kota Banda Aceh..

Keempat, Survey kuisisioner, Responden penelitian ini adalah para Masyarakat yang berdomisili di Kota Banda Aceh. Google form (GForm) digunakan untuk memudahkan penggalan dan pengambilan data kuesioner. Setiap responden memberikan penilaian sendiri pada website tersebut. Responden dipilih dengan kriteria berumur 18 tahun keatas,

³³ M. Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian Dan Aplikasinya* (Bogor: Ghalia, 2002). Hlm. 78.

³⁴ Husaini Usman dan Purnomo Setiyady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009) hlm.69

berdomisili/berada di Kota Banda Aceh, menggunakan layanan perbankan syariah (nasabah bank syariah). Batas waktu untuk menentukan jumlah responden yang digunakan pada penelitian berkisar pada rentang waktu 3 hari.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah langkah-langkah yang dilakukan secara terstruktur dalam mencari informasi mengenai studi yang sedang diteliti, menyusun temuan wawancara, dan memahami hasilnya agar peneliti dapat menyampaikan temuan mereka kepada pihak lain. Analisis data yang digunakan peneliti pada studi ini menggunakan teori Miles dan Huberman,³⁵ sebagai berikut:

a. Reduksi data

Aktivitas yang dilaksanakan peneliti pada tahap ini adalah mengkualifikasikan temuan data hasil library research, Study Document, wawancara tentang topik Mutu Layanan Perbankan Syariah Di Banda Aceh Pasca Qanun No. 11 Tahun 2018 Menurut Tinjauan Maqasyid Syariah Jaseer Auda.

b. Penyajian data

Merupakan tahapan yang dilakukan peneliti setelah melakukan reduksi data mengenai mutu layanan Perbankan Syariah Di Banda Aceh Pasca Qanun Nomor 11 Tahun 2018 Menurut Tinjauan Maqasyid Syariah Jaseer

³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: ALFABETA, CV, 2017). Hlm. 55.

Auda. Presentasi data merupakan kumpulan informasi yang disusun secara sistematis untuk memberikan peluang pengambilan keputusan dan Tindakan. Tahap ini dilakukan agar peneliti lebih mudah memahami analisis dengan menyajikan data sesuai kreativitas peneliti, berupa narasi, grafik, table maupun gambar.

c. Penarikan Kesimpulan

Data yang telah ditampilkan selanjutnya disimpulkan agar mempermudah dalam menganalisis hasil temuan apakah diperlukan untuk verifikasi atau pengecekan ulang data.

G. Sistematika Pembahasan

Pembahasan disusun dalam lima bab yang saling terhubung dan membentuk suatu kesatuan yang utuh. Setiap bab saling berhubungan satu sama lain. Untuk mempermudah pemahaman, susunan bab tersebut dijelaskan sebagai berikut:

Bab pertama mencakup latar belakang isu yang akan dianalisis, pertanyaan penelitian, sasaran dan keuntungan dari studi ini, ulasan literatur, dasar teori, teknik penelitian, serta tata cara pembahasan.

Bab kedua membahas dasar-dasar teori yang dipakai untuk menganalisis dan menemukan solusi atas permasalahan yang diteliti.

Bab ketiga menyajikan gambaran umum mengenai objek penelitian.

Bab keempat berisi analisis terhadap permasalahan yang diangkat, menggunakan pendekatan teori yang telah disusun.

Bab kelima berisi kesimpulan dari rumusan masalah dan saran terkait beberapa aspek yang dianggap sebagai kelemahan untuk ditindaklanjuti.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilaksanakan, di bawah ini adalah kesimpulan yang dapat disampaikan dalam dua poin utama:

1. Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah di Banda Aceh Pasca Implementasi Qanun Nomor 11 Tahun 2018

Kualitas pelayanan perbankan syariah di Banda Aceh pasca implementasi Qanun Nomor 11 Tahun 2018 masih menghadapi sejumlah tantangan yang signifikan, meskipun terdapat kemajuan dalam pengembangan layanan berbasis teknologi. Salah satu masalah utama yang ditemukan pada penelitian ini adalah gangguan teknis pada layanan digital, khususnya aplikasi mobile banking dan mesin ATM. Gangguan ini menyebabkan keterlambatan dalam proses transaksi, yang tentunya mengurangi kenyamanan dan kepuasan nasabah. Ini bertolak belakang dengan tujuan *Maqāṣid Asy-Syari'ah* yang menekankan pada kemaslahatan umat, yaitu memberikan manfaat yang nyata dan memastikan kenyamanan serta kemudahan bagi masyarakat dalam bertransaksi. Dalam konteks ini, pelayanan yang seharusnya memberikan kemudahan dan efisiensi justru terganggu oleh masalah teknis yang sering terjadi. Oleh karena itu, perbaikan dalam hal stabilitas sistem teknologi sangat dibutuhkan agar layanan mobile banking dan ATM dapat berfungsi secara optimal. Dengan

demikian, perbaikan infrastruktur teknologi menjadi langkah penting untuk memastikan bahwa layanan perbankan syariah di Banda Aceh dapat memenuhi ekspektasi nasabah dan selaras dengan prinsip *Maqāṣid Asy-Syari'ah*, yang mengutamakan keamanan, kemudahan, dan efisiensi pada setiap transaksi.

2. Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah

Pandangan nasabah terhadap mutu pelayanan perbankan syariah menunjukkan adanya dukungan yang cukup besar terhadap peningkatan layanan digital yang lebih baik. Sebagian besar nasabah mengakui kemudahan yang disediakan oleh layanan mobile banking dan ATM, namun masih ada beberapa keluhan terkait gangguan teknis yang menghambat kelancaran transaksi, seperti error pada aplikasi dan keterlambatan dalam pembaruan sistem. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun pengembangan teknologi telah berjalan, implementasinya masih memiliki celah yang perlu diperbaiki. Di samping itu, terdapat juga kekhawatiran dari sebagian nasabah terkait transparansi biaya yang dikenakan dalam transaksi perbankan. Meskipun layanan yang ditawarkan sudah cukup baik, beberapa nasabah merasa kurang mendapatkan informasi yang jelas mengenai biaya yang dikenakan, seperti biaya administrasi dan biaya transaksi antar bank. Transparansi ini sangat penting dalam konteks *Maqāṣid Asy-Syari'ah* yang menekankan pada prinsip keadilan dalam setiap transaksi. Selain itu, edukasi nasabah mengenai penggunaan layanan digital juga menjadi hal yang perlu diperhatikan. Meskipun sudah ada upaya sosialisasi melalui

berbagai saluran informasi, masih banyak nasabah, terutama yang berkaitan dengan tidak terampil dalam menggunakan teknologi, yang merasa kesulitan dalam memperoleh akses dan memanfaatkan layanan mobile banking dengan optimal. Karena itu, sangat penting bagi bank syariah untuk memperkuat upaya edukasi, baik melalui pelatihan langsung kepada nasabah maupun dengan menyediakan penjelasan yang lebih jelas dan mudah dimengerti mengenai cara pemanfaatan layanan digital dan produk syariah. Dengan adanya peningkatan transparansi, perbaikan sistem, dan edukasi yang lebih intensif, bank syariah dapat lebih memenuhi prinsip-prinsip *Maqāṣid Asy-Syari'ah*, yaitu memberikan manfaat yang maksimal bagi umat, serta menjaga keadilan dan kemaslahatan dalam setiap layanan yang diberikan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, berikut adalah beberapa saran yang dapat diajukan untuk memperbaiki kualitas layanan perbankan syariah di Banda Aceh setelah diberlakukannya Qanun Nomor 11 Tahun 2018:

1. Peningkatan Infrastruktur Teknologi

Salah satu temuan utama pada penelitian ini adalah gangguan teknis pada layanan mobile banking dan mesin ATM. Karena itu, sangat penting bagi bank syariah untuk melakukan perbaikan dan pemeliharaan infrastruktur teknologi mereka secara berkelanjutan. Hal ini meliputi

pembaruan sistem aplikasi mobile banking agar aplikasi dapat berfungsi dengan baik dan tanpa kendala. Bank syariah juga perlu memastikan bahwa mesin ATM berfungsi dengan baik, serta memiliki cadangan dan sistem pemeliharaan yang dapat mengantisipasi masalah teknis yang sering terjadi. Dengan perbaikan tersebut, diharapkan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi dapat terjaga, dan layanan perbankan syariah di Banda Aceh dapat memenuhi ekspektasi nasabah sesuai dengan prinsip *Maqāṣid Asy-Syari'ah* yang mengutamakan kemudahan dan efisiensi.

2. Edukasi Nasabah Mengenai Produk Syariah dan Layanan Digital

Meskipun layanan digital sudah mulai diperkenalkan, masih banyak nasabah yang merasa kesulitan dalam menggunakan layanan tersebut secara optimal, terutama nasabah yang tidak terbiasa dengan teknologi. Dengan demikian, sangat krusial bagi bank syariah untuk melakukan program edukasi dan pelatihan bagi nasabah, terutama dalam hal penggunaan aplikasi mobile banking dan produk-produk syariah. Bank dapat melakukan edukasi melalui pelatihan langsung, seminar, atau penyediaan materi edukasi yang mudah dipahami, baik secara langsung maupun melalui platform digital. Program edukasi ini akan membantu nasabah memahami lebih mendalam tentang prinsip-prinsip syariah yang diterapkan dalam produk perbankan, serta cara menggunakan layanan digital dengan lebih efektif.

3. Peningkatan Layanan Pelanggan

Bank syariah juga perlu meningkatkan layanan pelanggan, terutama dalam hal komunikasi dan respon terhadap keluhan nasabah. Sebuah saluran komunikasi yang cepat dan responsif untuk menangani keluhan atau masalah yang dihadapi nasabah sangat penting untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Dalam hal ini, bank dapat memperkuat pusat layanan pelanggan (call center) dan menyediakan platform komunikasi yang lebih mudah diakses, seperti chat bot atau aplikasi layanan pelanggan, yang memungkinkan nasabah untuk segera menyampaikan masalah atau mendapatkan bantuan.

Dengan menerapkan rekomendasi-rekomendasi tersebut, diharapkan bank syariah di Banda Aceh mampu meningkatkan kualitas pelayanan mereka, memperbaiki persepsi nasabah, dan menjamin bahwa layanan yang disediakan selaras dengan prinsip *Maqāṣid Asy-Syari'ah*.

DAFTAR PUSTAKA

1. Perbankan/Perbankan Syariah

- Agustin, Hamdi. "Teori Bank Syariah." *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)* 2, no. 1 (2021): 67–83. <https://doi.org/10.46367/jps.v2i1.279>.
- Agustin, Hamdi, and Armis. "Sejarah Praktek Perbankan Syariah." *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance* 5, no. 1 (2022): 230–44. [https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5\(1\).9420](https://doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5(1).9420).
- Alamsyah, Akla Rizka Alamsyah, and Yaser Amri. "Pro Dan Kontra Konversi Bank Konvensional Menjadi Perbankan Syariah." *Jurnal Investasi Islam* 6, no. 2 (2021): 118–30. <https://doi.org/10.32505/jii.v6i2.3567>.
- Ardianto, Risna, Ridwan Faizal Ramdhani, Lisa Octavia Apriliana Dewi, Abu Prabowo, Yuniar Wandha Saputri, Aris Sri Lestari, and Nur Hadi. "Transformasi Digital Dan Antisipasi Perubahan Ekonomi Global Dalam Dunia Perbankan." *MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin* 2, no. 1 (2024): 80–88. <https://doi.org/10.60126/maras.v2i1.114>.
- Husni Shabri. "Transformasi Digital Industri Perbankan Syariah Indonesia." *El-Kahfi | Journal of Islamic Economics* 3, no. 02 (2022): 1–7. <https://doi.org/10.58958/elkahfi.v3i02.88>.
- Irawan, Heri, Ilfa Dianita, and Andi Deah Salsabila Mulya. "Peran Bank Syariah Indonesia Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional." *Jurnal Asy-Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi Dan Bisnis Islam* 3, no. 2 (2021): 147–58. <https://doi.org/10.47435/asy-syarikah.v3i2.686>.
- Keuangan, Otoritas Jasa. "Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 16/POJK.03/2022 Tahun 2022 Tentang Bank Umum Syariah." JDIH BPK, 2022. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/227442/peraturan-ojk-no-16pojk032022-tahun-2022>.
- Latifah, Eny, and Rudi Abdullah. "Financial Technology (Fintech) Pada Perbankan Syariah: Aplikatif Dan Peran." *JJAR : Journal Of International Accounting Research* 1, no. 02 (2022): 99–115. <https://doi.org/10.62668/jiar.v1i02.1130>.
- Mastura, Zainatun. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah KPO Banda Aceh)." UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2018.
- Muh. Abduh Anwar, Erwin, Adinda, Nuraisyah Arif. "Upaya Marketing Dalam Meningkatkan Nasabah Bsi Kcp Sidrap Melalui Sosialisasi Dan Promosi." *Community Development Journal* 5, no. 4 (2024): 6597–6602.

- Muhammad Farid, Wafiq Azizah. "Manajemen Risiko Dalam Perbankan Syariah." *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Islam* 47, no. 2 (2021): 067–080. <https://doi.org/10.31857/s013116462104007x>.
- Muhammad Lukman Chakim, Muhammad Habib Adi Putra. "Kesetaraan Gender Dalam Fikih Perempuan Perspektif Maqasyid Syariah Jasser Auda." *Maqasyid Jurnal Hukum Islam* 5, no. 1 (2022).
- Mujab, Saeful -. "Menakar Kualitas Pelayanan Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Muamalat Cabang Palangka Raya)." *Jurnal Manajemen Dakwah* 10, no. 2 (2023): 166–82. <https://doi.org/10.15408/jmd.v10i2.28358>.
- Ningsih, Nur Ainun, and M. Irwan Padli Nasution. "Penerapan BSI Mobile Pada Sistem Informasi Manajemen Perbankan Syariah." *Sci-Tech Journal* 2, no. 1 (2022): 90–95.
- Oktavia, Novi Tri. "Strategi Bank Syariah Indonesia Meningkatkan Inklusi Keuangan." *AL-Muqayyad* 6, no. 2 (2023): 166–74. <https://doi.org/10.46963/jam.v6i2.1370>.
- Poddala, Paramita, and Mariani Alimuddin. "Meningkatkan Literasi Keuangan Pada Generasi Milenial." *Journal of Career Development* 1, no. 2 (2023): 17–25.
- Porniarti, Dita. "Peranan Perbankan Syariah Dalam Pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah." *JEIPS: Jurnal Ekonomi Islam Dan Perbankan Syari'ah* 4, no. 1 (2017): 2016.
- Pradana, Ryan Yusuf Pradana, and Muhammad Roy Purwanto. "Dampak Penerapan Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah Terhadap Kesiapan Lembaga Keuangan Mikro Mahirah Muamalah." *At-Thullab: Jurnal Mahasiswa Studi Islam* 5, no. 1 (2023): 1209–23. <https://doi.org/10.20885/tullab.vol5.iss1.art1>.
- Purwanto, Hery. "Manajemen Pelayanan Perbankan Syari'ah" Hery Purwanto Fakultas Syariah Dan Hukum UNSIQ Jawa Tengah Di Wonosobo." *Jurnal Studi Al-Quran Dan Hukum* 5 (2019): 106. <https://ojs.unsiq.ac.id/index.php/syariati/article/download/1189/679/#:~:text=Pelayanan perbankan syariah yang dimaksud,calon nasabahnya sehingga kepuasan pelanggan.>
- Putri, Derin Alfida, and Ana Noor Andriana. "Sosialisasi Pengenalan Dan Manfaat Penggunaan Layanan Perbankan Syariah." *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)* 6, no. 5 (2022): 4–10. <https://doi.org/10.31764/jmm.v6i5.10809>.
- Rani Rahayu, and M. Zidny Nafi' Hasbi. "Teori Dan Konsep Akad Musyarakah

- Dan Penerapannya Dalam Perbankan Syariah.” *Jurnal Keislaman* 5, no. 2 (2022): 176–85. <https://doi.org/10.54298/jk.v5i2.3436>.
- Rusanti, Ega, A. Syathir Sofyan, and Syarifuddin. “Implementasi Konsep Ekonomi Islam Pada Sektor Pertanian Berbasis Kearifan Lokal Dan Tantangan Pembiayaan Di Perbankan Syariah.” *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah* 5, no. 1 (2023): 29–51. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v5i1.188.29-51>.
- Rysaldi, Muhammad Ilham, and Budi Santoso. “Konsep Perbankan Syariah Pasca Spin Off: Perspektif Indonesia.” *Notarius* 15, no. 1 (2022): 459–74. <https://doi.org/10.14710/nts.v15i1.46054>.
- Sari, N, F Fatimah, and H Harjoni. “Konsep Dan Permasalahan Bagi Hasil Pada Perbankan Syariah Di Indonesia.” *Qusqazah* 2, no. 2 (2023): 65–82. <http://ejournal.iainptk.ac.id/index.php/qusqazah/article/view/2647>.
- Sari Pascariati Kasman, Prima. “Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Bank Syariah Indonesia: Pemberdayaan Sumber Daya Manusia, Motivasi Kerja Dan Perubahan Organisasi (Literature Review Manajemen).” *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 2, no. 2 (2021): 689–96. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v2i2.625>.
- Setyaningrat, Dwi, Imam Annas Mushlih, and Arif Zunaidi. “Strategi Digitalisasi Untuk Mendorong Inklusi Keuangan Nasabah Bank Syariah: Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM).” *Proceedings of Islamic Economics, Business and Philanthropy* 2, no. 1 (2023): 54–76. <https://jurnalfebi.iainkediri.ac.id/index.php/proceedings>.
- Siti Sofia Sari. “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KC Medan Aksara.” *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan* 3, no. 3 (2023): 55–62. <https://doi.org/10.55606/jimek.v3i3.2255>.
- Syamsuri, Nirhamna Hanif Fadillah, Amir Reza Kusuma, and Jamal. “Analisis Qanun (Lembaga Keuangan Syariah) Dalam Penerapan Ekonomi Islam Melalui Perbankan Syariah Di Aceh.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 03 (2021): 1705–16. <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie>.
- Syamsuri, Nirhamna Hanif Fadillah, Amir Reza Kusuma, and Jamal. “Analisis Qanun (Lembaga Keuangan Syariah) Dalam Penerapan Ekonomi Islam Melalui Perbankan Syariah Di Aceh.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 03 (2021): 1705–16. <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie>.
- Ulfa, Alif. “Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah Di Indonesia.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 2 (2021): 1101–6. <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i2.2680>.

Utama, Andrew Shandy. "Digitalisasi Produk Bank Konvensional Dan Bank Syariah Di Indonesia." *Jurnal Justisia : Jurnal Ilmu Hukum, Perundang-Undangan Dan Pranata Sosial* 6, no. 2 (2021): 113. <https://doi.org/10.22373/justisia.v6i2.11532>.

Utamy, Irhamna, Basri, Ahmad Hasan. "Qanun Aceh Lembaga Keuangan Syariah Nomor 11 Tahun 2018." *Qanun Aceh Lembaga Keuangan Syariah* 14, no. 2 (2018): 122–32.

Widyandri, Dahayu Bethari, and Nisful Laila. "Analisis Pengaruh Mobile Banking Dan Keuangan Inklusif Terhadap Kinerja Keuangan Bank Syariah Di Indonesia Periode 2014-2019." *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan* 9, no. 1 (2022): 14. <https://doi.org/10.20473/vol9iss20221pp14-24>.

Zulfahmi. "Eksistensi Qanun Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah Terhadap Konversi Bank Konvensional Menjadi Bank Syariah." *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 05, no. 01 (2021): 50–63.

Indonesia, Bank. "Bank Umum Syariah." Bank Indonesia, 2025.

2. *Maqāsid Asy-Syari'ah*

Al-himayah, Jurnal. "Maqasid Al-Syariah Menurut Jaseer Auda (Pendekatan Sistem Dalam Hukum Islam)." *Jurnal Al-Himayah* 2 (2018): 97–118.

Alwi, Muhammad, Muslimin Kara, M. Wahyuddin Abdullah, and Muhammad Fachrurrazy. "Konsep Maqasid As Syariah Dalam Perbankan Syariah." *Al-Amwal: Journal of Islamic Economic Law* 7, no. 2 (2022): 56–80. <https://doi.org/10.24256/alw.v7i2.3549>.

Asmuni, Asmuni, and Arini Indika Arifin. "Implementasi Teori Maqashid Sebagai Upaya Penguatan Kompetensi Hakim Dalam Mengadili Perkara Ekonomi Syariah Digital." *Journal of Research and Development on Public Policy* 1, no. 4 (2023): 79–98. <https://doi.org/10.58684/jarvic.v1i4.29>.

Auda, Jasser. *Maqasid Al-Shariah as Philosophy of Islamic Law: A System Approach*. London: International Institute of Islamic Thought, 2008. "Rekonstruksi Ms Jasser Auda." *Rumah Jurnal Institut Ilmu Keislaman Annuqayah (INSTIKA)* 1 (2018).

Chanifah, Nur. "Formulasi Etika Bisnis Halal Thayyib Dalam Perspektif Maqashid Syariah Kontemporer Jasser Auda." *Arena Hukum* 14, no. 3 (2021): 604–25. <https://doi.org/10.21776/ub.arenahukum.2021.01403.10>.

Irwan, Muhammad. "Kebutuhan Dan Pengelolaan Harta Dalam Maqashid Syariah." *Elastisitas - Jurnal Ekonomi Pembangunan* 3, no. 2 (2021): 160–74. <https://doi.org/10.29303/e-jep.v3i2.47>.

- Jalili, Ahmad. "Teori Maqasyid Syariah Dalam Hukum Islam." *TERAJU Jurnal Syariah Dan Hukum* 3, no. 02 (2021).
- Khilmi, Erfina Fuadatul. "Pengaturan Akad Mudharabah Muthlaqah Pada Perbankan Syariah Perspektif Maqasid Asy-Syari'ah Jasser Auda." *Supremasi Hukum: Jurnal Kajian Ilmu Hukum* 10, no. 1 (2021): 97–116. <https://doi.org/10.14421/sh.v10i1.2344>.
- Kurniawan, Agung, and Hamsah Hudafi. "Konsep Maqashid Syariah Imam Asy-Syatibi Dalam Kitab Al-Muwafaqat." *Al Mabsut* 15, no. 1 (2021): 29–38.
- Mahfuzah, Nandani Zahara, and Dhiauddin Tanjung. "Maqashid As-Syari'ah Menurut Jasser Auda." *Journal Islamic Studies* 2, no. 2 (2024): 251–57.
- Martin, Fio Aditya, Hayatul Millah, and Ahmad Fajri. "Implementasi Maqāsid Asy-Syari'ah Pada Pembiayaan BSI Pensiun Sebagai Solusi Keuangan Syariah Berkelanjutan." *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa* 10, no. 01 (2025): 192–203. <https://doi.org/10.37366/jespb.v10i01.2411>.
- Mubarok, Andika, and Tri Wahyu Hidayati. "Pencatatan Pernikahan Di Indonesia Ditinjau Dari Maqashid Syariah Jasser Auda." *Adhki: Journal of Islamic Family Law* 4, no. 2 (2023): 157–70. <https://doi.org/10.37876/adhki.v4i2.128>.
- Mutholingah, Siti, and Muh. Rodhi Zamzami. "Relevansi Pemikiran Maqashid Al-Syariah Jasser Auda Terhadap Sistem Pendidikan Islam Multidisipliner." *Journal TA'LIMUNA* 7, no. 2 (2018): 90–111. <https://doi.org/10.32478/talimuna.v7i2.183>.
- Nainggolan, Basaria, and Riky Soleman. "Pembangunan Berwawasan Gender Dalam Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Dan Perspektif Maqashid Syariah Jasser Auda." *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 11, no. 2 (2022): 153–68. <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v11i2.760>.
- Nirmalasari, Shindita Apriliani, and Nurchalisa Putri. "Peran Perempuan Dalam Meningkatkan Ekonomi Rumah Tangga Perspektif Maqashid Syariah Jasser Auda (Studi Kasus Di Kecamatan Tenganan Kabupaten Semarang)." *Jurnal Magister Ekonomi Syariah* 1, no. 1 (2022): 43–52. <https://doi.org/10.14421/jmes.2022.011-04>.
- Putra, Reza Hendra. "Implementasi Maqashid Syariah Pada Sistem Perbankan Di Aceh Menurut Qanun No. 11 Tahun 2018." *Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*, 2024.
- Rico Khashogi, Luqman. "Menakar Rekonstruksi Maqashid Syariah Telaah Genealogis Pendekatan System Jasser Auda." *POLITEA: Jurnal Politik Islam* 5, no. 1 (2022): 64–82. <https://journal.uinmataram.ac.id/index.php/politea/article/view/5042>.

Syihab, Muhammad Baiquni. "Telaah Kritis Pemikiran Jasser Auda Dalam Buku 'Maqasid Al-Shariah as Philosophy of Islamic Law: A Systems Approach.'" *AN NUR: Jurnal Studi Islam* 15, no. 1 (2023): 114–36. <https://doi.org/10.37252/annur.v15i1.455>.

3. Kualitas Pelayanan

Aulia, Muhammad Raziq, and Hafasnuddin. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah MANDIRI Cabang Banda Aceh." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen* 4, no. 1 (2021): 108–21. <http://jim.unsyiah.ac.id/ekm>.

Benuf, Kornelius, Siti Mahmudah, and Ery Agus Priyono. "Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Data Konsumen Financial Technology Di Indonesia." *Refleksi Hukum: Jurnal Ilmu Hukum* 3, no. 2 (2019): 145–60. <https://doi.org/10.24246/jrh.2019.v3.i2.p145-160>.

Chamdan Purnama, Zakiyah Zulfa Rahmah, Dinda Fatmah, Mirhamida Rahmah, Syaiful Hasani, Yusriyah Rahmah, and Yuliani, 8Binti Mutfarida. "Investigasi Peran Temporal Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Pada Bank Syariah Indonesia." *Manajemen: Jurnal Ekonomi* 6, no. 2 (2024): 390–400. <https://doi.org/10.36985/qa4k6692>.

Damayanti, Windia. "Analisis Persepsi Mahasiswa Terhadap Implementasi Qanun No. 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah (Studi Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh)." *UIN Ar-Raniry*, 2023.

Dianniangsih, Giovanny Bangun Kristianto, farida Istiningrum. "Persepsi Konsumen Terhadap Transparansi Biaya Perbankan Dan Pengaruhnya Terhadap Pengelolaan Risiko Keuangan Bank." *Entrepreneur: Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan* 6, no. 1 (2025).

Has, Annisa Muharni. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menabung Nasabah Pada Produk Tabungan IB Siaga." *BISMA: Business and Management Journal* 1, no. 03 (2023): 30–39. <https://doi.org/10.59966/bisma.v1i3.306>.

Irham, Mawaddah. "Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Penerapan Qanun Aceh No.11 Tahun 2018." *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 7, no. 1 (2024): 110–19. <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO/article/view/19998>.

Setyadi, Agus. "Warga Aceh Ngeluh ATM Dan M-Banking BSI Error." *Detik.Com*,

2023. <https://www.detik.com/sumut/berita/d-6709988/warga-aceh-ngeluh-atm-dan-m-banking-bsi-error>.

4. Metode Penelitian

Diantha, I Made Pasek. *Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2015.

Hasan, M. Iqbal. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian Dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia, 2002.

Imanina, Kafilah. “Penggunaan Metode Kualitatif Dengan Pendekatan Deskriptif Analitis Dalam Paud.” *Jurnal Ilmiah Kajian Ilmu Anak Dan Media Informasi PAUD* 5, no. 229 (2020): 45–48.
<http://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/jpaul/article/view/3728>.

Mukhtar. *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta: GP Press Group, 2013.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung:

ALFABETA, CV, 2017.