

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu komponen ekonomi suatu negara adalah perbankan. Dalam beberapa tahun terakhir, industri perbankan di Indonesia telah berkembang pesat. Banyak hal yang mendorong pertumbuhan ekonomi, seperti peningkatan stabilitas ekonomi dan kemajuan teknologi informasi. Bank memiliki peran untuk menyediakan berbagai layanan keuangan, seperti menyimpan dana, memberikan kredit dan melakukan transaksi lainnya.

Bank sebagai lembaga keuangan memiliki fungsi utama sebagai perantara keuangan yang menjadi jembatan bagi pihak yang memiliki dana dengan pihak yang membutuhkan dana. Pelaksanaan aktivitas perbankan yang sehat akan berdampak pada pertumbuhan ekonomi suatu negara, dimana pertumbuhan ekonomi sangat dibutuhkan bagi kesejahteraan suatu bangsa.¹

Seiring dengan perkembangan zaman, perbankan di Indonesia terbagi menjadi dua jenis, yaitu perbankan konvensional dan perbankan syariah. Kedua jenis perbankan ini memiliki tujuan yang sama, yaitu untuk menyediakan layanan keuangan kepada masyarakat, namun dengan prinsip dan mekanisme yang berbeda. Perbankan konvensional beroperasi

¹ Muhammad Rivki et al., "Buku 2 Perbankan : Seri Literasi Keuangan Perguruan Tinggi," no. 112 (n.d.).

berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi secara umum. Bank konvensional menawarkan berbagai produk dan layanan keuangan termasuk tabungan, deposito, kredit dan investasi dengan mekanisme utama berupa bunga sebagai imbal hasil.

Bank konvensional memiliki fungsi utama sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat serta pemberi jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bank pemerintah, bank swasta, bank asing, dan bank campuran (baik bank devisa maupun non devisa) merupakan jenis-jenis bank konvensional.² Metode bunga untuk mendapatkan keuntungan merupakan salah satu prinsip utama perbankan konvensional. Lain halnya dengan perbankan yang beroperasi menggunakan prinsip-prinsip syariah.

Perbankan syariah dituntut untuk merealisasikan nilai-nilai syariah dalam bidang ekonomi agar sesuai dengan syariat Islam dan tidak hanya untuk menghasilkan profit. Konsep perbankan syariah juga dikenal dengan perbankan yang menggunakan mekanisme berbagi keuntungan dan kerugian, atau dikenal dengan *Profit and Loss Sharing* (PLS). Dalam perbankan syariah, hubungan antara nasabah dan bank dianggap sebagai hubungan kemitraan, sehingga mitra (bank atau nasabah) mengalami keuntungan, maka keuntungan tersebut akan dibagi dengan mitra lainnya, tentunya dengan porsi yang sesuai dengan kesepakatan, demikian juga ketika mengalami kerugian.³

² Joko Umbaran, *EBOOK BANK UMUM KONVENSIONAL DAN SYARIAH.Pdf*, ed. Fiki Puspitasari, n.d.

³ Lukmanul Hakim, *Perbankan Syariah*, ed. Sri Handayani (Duta Media Publishing, 2017), <https://books.google.co.id/books?id=X9xDDwAAQBAJ>.

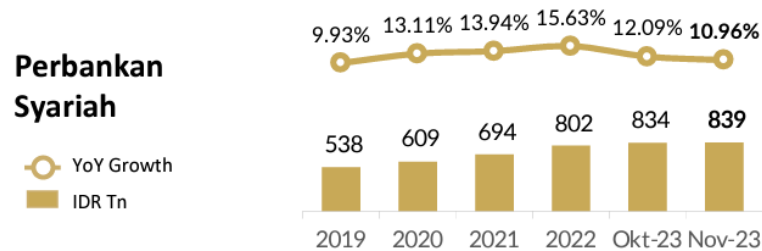
Sejarah pertama kali adanya perbankan syariah di Indonesia dimulai dari PT Bank Muamalah Indonesia (BMI), kemudian baru menyusul bank-bank lain yang membuka jendela syariah (*Islamic window*) dalam menjalankan kegiatannya.⁴ Dengan dukungan dari pemerintah dan masyarakat, perbankan syariah di Indonesia terus berkembang pesat.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia dari tahun 2019 hingga 2023 menunjukkan tren yang dinamis dalam hal pertumbuhan aset. Pada tahun 2019, aset perbankan syariah mencatatkan pangsa pasar sebesar 9.93% meskipun masih dibawah 10% namun sudah mencerminkan potensi yang besar, pada tahun 2020 aset perbankan syariah meningkat menjadi 13.11% kenaikan ini cukup signifikan, lalu pada tahun 2021 aset meningkat sebesar 13.94% sedikit lebih tinggi dari sebelumnya, pada tahun 2022 aset perbankan syariah terus menunjukkan pertumbuhan mencapai 15.63%, dan pada bulan Oktober 2023 aset perbankan syariah sedikit menurun menjadi 12.09%, dan pada bulan November 2023 aset perbankan syariah mengalami penurunan lebih lanjut menjadi 10.96%.⁵

⁴ Muhammad Masruron and Nurul Aulia Adinda Safitri, "Analisis Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia Di Masa Pandemi Covid-19," *Al Birru: Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah* I, no. 1 (2021): 1–20.

⁵ Bank Syariah Indonesia, *Public Expose 2023, PT Medikaloka Hermina Tbk*, 2023, <https://ir.bankbsi.co.id>.

Berikut dibawah ini merupakan grafik perkembangan perbankan syariah di Indonesia.



Sumber : <https://ir.bankbsi.co.id>

Gambar 1. 1 Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia

Secara keseluruhan, perkembangan perbankan syariah di Indonesia dari 2019 hingga 2023 menunjukkan tren pertumbuhan yang kuat, meskipun ada fluktuasi di akhir 2023. Pertumbuhan yang stabil pada tahun awal menunjukkan potensi besar dari industri perbankan. Namun, penurunan aset pada akhir 2023 mengindikasikan tantangan yang perlu diatasi oleh perbankan syariah untuk mempertahankan pertumbuhan perbankan syariah di masa mendatang.

Kemajuan dalam perbankan syariah Indonesia ditunjukkan dengan hadirnya Bank Syariah Indonesia (BSI). Bank Syariah Indonesia (BSI) lahir dari hasil merger atau penggabungan 3 bank syariah yaitu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yakni PT Bank BRI Syariah Tbk (BRIS), PT Bank BNI Syariah (BNIS), dan PT Bank Syariah Mandiri (BSM). Pembentukan

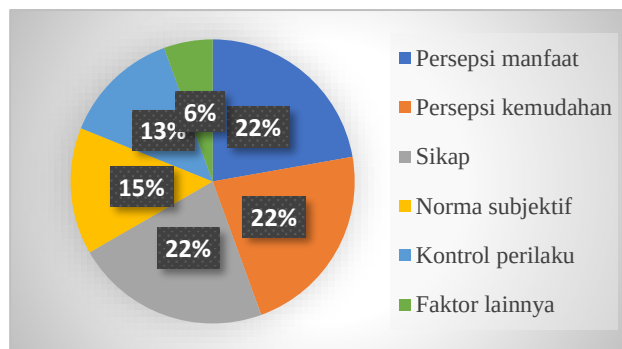
BSI merupakan strategi pemerintah menjadikan Indonesia sebagai salah satu pusat keuangan syariah dunia.⁶

Animo masyarakat saat ini lebih cenderung menggunakan layanan bank syariah dibanding bank konvensional ditinjau dari beberapa faktor, hal ini bisa terlihat dari hasil kuesioner yang dilakukan oleh peneliti kepada 25 nasabah umum BSI di Tasikmalaya, dari ke 25 nasabah tersebut hanya 20 orang yang melakukan switch dari bank konvensional ke BSI, sedangkan 5 nasabah tersebut merupakan nasabah yang memang sudah sejak awal menggunakan BSI dan tidak melakukan perpindahan layanan.

Terdapat beberapa faktor yang dianalisis melalui wawancara dengan nasabah umum BSI di Tasikmalaya. Hasil kuesioner sebagai mini riset dengan 20 nasabah yang melakukan perpindahan layanan dari bank konvensional ke BSI menunjukkan bahwa 22% nasabah memilih bahwa persepsi manfaat, persepsi kemudahan serta sikap merupakan faktor utama yang mendorong mereka melakukan perpindahan layanan ke BSI. Selain itu, 15% nasabah mengungkapkan bahwa norma subjektif seperti dorongan lingkungan atau pihak lain, turut mempengaruhi keputusan mereka. Lalu, 13% nasabah merasakan adanya kontrol perilaku yang dirasakan yaitu faktor kesulitan yang mereka hadapi saat melakukan perpindahan layanan. Sementara itu, 6% nasabah menyebutkan bahwa terdapat faktor lain yang

⁶ Alif Ulfa, "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>.

mempengaruhi keputusan mereka berpindah layanan. Berikut dibawah ini merupakan diagram hasil wawancara dengan nasabah BSI di Tasikmalaya.



Sumber : Olah Data Hasil Wawancara

Gambar 1. 2 Diagram Hasil Wawancara

Selain itu wawancara juga dilakukan kepada Manajer Operasional BSI KC Sutisna Senjaya Tasikmalaya bahwa terdapat nasabah BSI yang sebelumnya menggunakan layanan bank konvensional. Terdapat beberapa faktor yang dianalisis saat melakukan wawancara, dari beberapa faktor tersebut yang mempengaruhi minat perpindahan layanan dari bank konvensional ke BSI, yaitu persepsi manfaat, persepsi kegunaan, sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku.⁷

Istilah dari perpindahan layanan disebut dengan *switching behaviour*. *Switching behaviour* merupakan proses dimana konsumen meninggalkan hubungannya dengan penyedia layanan produk saat ini dan menggantikannya dengan pesaing sebagai atau seluruhnya untuk jangka waktu tertentu.⁸ *Switching behaviour* juga terjadi dalam industri perbankan,

⁷ Hasil wawancara dengan Pak Yoga Manajer Operasional BSI KC Sutisna Senjaya, 05 Agustus 2024, 10.00 WIB

⁸ Simon Gyasi Nimako and Robert K. Nyame, "Influence of Demography, Religiosity and Porting Behaviour on Switching Behaviour of Mobile Subscribers: Evidence from A Developing

dimana para nasabah beralih dari bank satu ke bank yang lain dengan berbagai alasan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku *switching behaviour* pada industri jasa diantaranya yaitu *pricing* (penetapan harga), *inconvenience* (menyusahkan atau ketidaknyamanan), *core service failure* (kegagalan dalam memberikan pelayanan utama), *service encounter failures* (kegagalan berinteraksi dalam pelayanan), *responses to service failure* (tanggapan terhadap kelalaian pelayanan), *competition* (kompetisi), *ethical problem* (masalah etika), dan *involuntary switching* (terpaksa pindah)⁹.

Berdasarkan penelitian terdahulu tentang persepsi kemudahan oleh Febyolla Fahira menyatakan bahwa Aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap perpindahan konsumen bank konvensional ke bank syariah pada mahasiswa perbankan syariah di UIN Ar-Raniry Banda Aceh.¹⁰

Penelitian selanjutnya tentang persepsi manfaat oleh Nellyana Embun Sari yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan nasabah berpindah dari bank konvensional ke BNI syariah.¹¹

Country,” *International Journal of Business and Management* 10, no. 7 (2015): 158–71, <https://doi.org/10.5539/ijbm.v10n7p158>.

⁹ Rislini Noviana, “Analisis Penyebab Customers Switching Behavior Pada Pengguna Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kemenkes Surabaya,” *Libri-Net* 6, no. 3 (2018): 42, https://repository.unair.ac.id/67311/1/JURNAL_Fis.IIP.34_17_Nov_a.pdf.

¹⁰ Febyolla Fahira Roberto, “Konvensional Ke Bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Ar- Raniry Banda Aceh) Disusun Oleh : Febyolla Fahira Roberto Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh 2020” (2020).

¹¹ Nellyana Embun Sari, “Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Berpindah (Customer Switching) Dari Bank Konvensional Ke Bank Syariah (Studi Pada Nasabah Bni Syariah Banda Aceh),” *Journal of Chemical Information and Modeling* (2019).

Penelitian tentang sikap oleh Marlinda yang menyatakan bahwa sikap berpengaruh positif terhadap perpindahan konsumen dari bank konvensional ke BSI dilihat dari hasil wawancara studi pada mahasiswa perbankan syariah UIN FAS Bengkulu.¹²

Penelitian tentang norma subjektif oleh Shovia Indah yang menyatakan bahwa *subjective norm* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customers switching intention* pada nasabah bank syariah.¹³

Penelitian tentang kontrol perilaku oleh Siti Nariah yang menyatakan bahwa ketidaknyamanan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perpindahan pelanggan bank konvensional ke bank syariah.¹⁴

Switching behaviour terjadi karena beragam faktor ditinjau dari hasil wawancara dengan nasabah BSI di Tasikmalaya. 70% alasan nasabah memilih berpindah layanan karena merasa bahwa harga atau biaya admin di BSI lebih ringan, menerapkan nilai syariah, dan kemudahan pelayanan, sehingga faktor ini menjadi salah satu pendorong utama nasabah untuk berpindah layanan. Selain itu, 10% nasabah yang menyatakan bahwa beliau pernah mengalami kebocoran data di bank konvensional yang menimbulkan

¹² Marlinda, “Analisis Perpindahan Konsumen Dari Bank Konvensional Ke Bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2018 UIN FAS Bengkulu)” (2021).

¹³ Shovia Indah Firdiyanti, “Analisis Determinasi Customers Switching Behavior Bank Konvensional Ke Bank Syariah Di Jawa Tengah Dengan Customers Switching Intention Sebagai Variabel Intervening” (2022), <https://dataindonesia.id/sektor-riil/detail/angka-konsumsi-ikan-ri-naik-jadi-5648-kgkapita-pada-2022>.

¹⁴ Siti Nariah, “Pengaruh Masalah Etika, Ketidaknyaman Pelanggan, Dan Kegagalan Layanan Inti Terhadap Perpindahan Pelanggan Bank Konvensional Ke Bank Syariah Dengan Kebutuhan Mencari Variasi Sebagai Variabel Moderasi” (2024).

rasa tidak nyaman dan ketidakpercayaan terhadap keamanan layanan yang diberikan, sehingga mereka memutuskan untuk beralih ke BSI.

Terdapat juga, 20% nasabah yang melakukan *switching behaviour* bukan karena alasan tersebut, melainkan hanya karena keinginan pribadi untuk berpindah atau karena pengaruh dari lingkungan sekitarnya. Nasabah jenis ini tidak terpengaruh oleh faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku *switching behaviour* seperti harga, ketidaknyamanan pelayanan, kegagalan interaksi layanan, tanggapan atas kelalaian layanan, persaingan, masalah etika, atau faktor involuntary (pindah karena terpaksa). Hal ini menunjukkan bahwa *switching behaviour* pada nasabah BSI terjadi karena alasan yang bervariasi, baik bersifat rasional maupun emosional. Fenomena *switching behaviour* yang terjadi di kalangan nasabah perbankan syariah, khususnya di BSI menjadi topik menarik untuk diteliti lebih lanjut.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di atas maka penulis tertarik untuk meneliti seberapa besar peran *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Theory Planned Behavior* (TPB) berpengaruh terhadap minat nasabah dalam melakukan perpindahan layanan dari bank konvensional ke bank syariah. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengkaji penelitian ini dengan mengangkat judul **“Determinan Minat Nasabah Melakukan Perpindahan Layanan Dari Bank Konvensional Ke Bank Syariah: Peran TAM Dan Peran TPB (Studi Pada Nasabah BSI Di Kota Tasikmalaya)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah diatas maka penulis merumuskan masalah di dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap perpindahan layanan dari bank konvensional ke bank syariah pada nasabah umum BSI di Tasikmalaya?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap perpindahan layanan dari bank konvensional ke bank syariah pada nasabah umum BSI di Tasikmalaya?
3. Apakah sikap berpengaruh signifikan terhadap perpindahan layanan dari bank konvensional ke bank syariah pada nasabah umum BSI di Tasikmalaya?
4. Apakah norma subjektif berpengaruh signifikan terhadap perpindahan layanan dari bank konvensional ke bank syariah pada nasabah umum BSI di Tasikmalaya?
5. Apakah kontrol perilaku berpengaruh signifikan terhadap perpindahan layanan dari bank konvensional ke bank syariah pada nasabah umum BSI di Tasikmalaya?
6. Apakah persepsi manfaat, persepsi kegunaan, sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku berpengaruh signifikan secara simultan terhadap perpindahan layanan dari bank konvensional ke bank syariah pada nasabah umum BSI di Tasikmalaya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat terhadap perpindahan layanan dari bank konvensional ke bank syariah pada nasabah umum BSI di Tasikmalaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap perpindahan layanan dari bank konvensional ke bank syariah pada nasabah umum BSI di Tasikmalaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh sikap terhadap perpindahan layanan dari bank konvensional ke bank syariah pada nasabah umum BSI di Tasikmalaya.
4. Untuk mengetahui pengaruh norma subjektif terhadap perpindahan layanan dari bank konvensional ke bank syariah pada nasabah umum BSI di Tasikmalaya.
5. Untuk mengetahui pengaruh kontrol perilaku terhadap perpindahan layanan dari bank konvensional ke bank syariah pada nasabah umum BSI di Tasikmalaya.
6. Untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, sikap, norma subjektif dan kontrol perilaku secara simultan terhadap perpindahan layanan dari bank konvensional ke bank syariah pada nasabah umum BSI di Tasikmalaya.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penulis berharap dengan adanya penelitian dapat memberikan manfaat dan ilmu pengetahuan tambahan serta menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya terutama mengenai perpindahan layanan dari bank konvensional ke bank syariah pada nasabah umum BSI di Tasikmalaya.

2. Manfaat Praktisi

- a. Bagi perusahaan, sebagai bahan pertimbangan bagi pihak PT. Bank Syariah Indonesia Tbk dalam merancang strategi pemasaran yang lebih efektif dengan memahami faktor-faktor yang mendorong nasabah bank konvensional untuk beralih ke bank syariah.
- b. Bagi pihak-pihak lain, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, baik sebagai referensi maupun sebagai bahan studi pustaka bagi para peneliti.