

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Aceh dikenal dengan sebutan Serambi Mekah, karena Aceh merupakan pintu pertama penyebaran agama Islam di Nusantara. Penduduk Aceh mayoritas beragama Islam sama seperti mekkah. Selain itu, Aceh juga menerapkan syariat Islam dalam setiap kegiatannya salah satunya kegiatan ekonomi yang tercermin pada lembaga keuangan yaitu perbankan. Pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya yaitu konversi Bank Aceh menjadi Bank Aceh Syariah ([www.tribunnews.com](http://www.tribunnews.com)).

Fenomena peralihan Bank Umum Konvensional ke Bank Umum Syariah disebut dengan konversi. Menurut Wahyudi, (2010: 17) konversi merupakan suatu sistem atau instrumen yang mengalami proses perubahan dari suatu sistem ke sistem yang lainnya. Bank Aceh Syariah merupakan peralihan bank daerah pertama di Indonesia dari sistem operasional konvensional menjadi bank syariah yang sudah berhasil dikonversi pada tahun 2016. Konversi Bank Aceh menjadi Bank Aceh Syariah sejalan dengan penerapan syariat Islam di Provinsi Aceh (Bank Aceh: 2018).

Peralihan Bank Aceh menjadi Bank Aceh Syariah di dukung dengan pelaksanaan peraturan daerah yang mengharuskan bank daerah untuk beroperasi menggunakan prinsip syariah sesuai dengan *Qanun* Aceh Nomor 9 Tahun 2014 tentang pembentukan Bank Aceh Syariah (Bank Aceh, 2018).

Keputusan Pemerintah Aceh dan DPRA yang dilakukan sudah tepat dalam mewujudkan lahirnya *Qanun* (aturan daerah) tersebut, konversi Bank Aceh yang sebelumnya menggunakan sistem operasional berdasarkan prinsip konvensional menjadi bank yang menjalankan aktivitas perbankan yang berbasis syariah yang merupakan salah satu bukti bahwa Pemerintah Aceh ikut serta mendukung kegiatan muamalah yang merujuk pada aturan syariah.

Menurut direktur perbankan syariah OJK menyatakan bahwa persoalan perkembangan perbankan syariah mengenai pemahaman dan kesadaran masyarakat yang masih rendah terhadap bank syariah (<https://finance.detik.com>), sehingga, konversi Bank Aceh dapat mempengaruhi tingkat jumlah nasabah yang nantinya akan mengalami peningkatan maupun penurunan. Nasabah yang kurang atas kepercayaannya pada bank syariah akan melakukan peralihan dananya setelah dikonversi menjadi Bank Aceh Syariah. Hal ini nasabah kemungkinan untuk melakukan intensi beralih ke bank lain (*switching intention*).

*Switching intention* menurut Jumaidi, (2002:94) dalam Mariska, (2018) perilaku beralih merupakan suatu gambaran dari beralihnya pengkonsumsian konsumen atau suatu produk ke produk lainnya. Kepuasan nasabah berpengaruh besar untuk meminimalisir *switching intention* yang terjadi secara tidak langsung. Ketika nasabah tidak puas, maka nasabah akan cenderung berpindah ke bank lain. Semakin tinggi tingkat *switching intention* dapat menyebabkan hubungan antara nasabah dengan bank

menjadi buruk sehingga nasabah bisa memutuskan untuk beralih ke bank lain (Rizda:2018).

Berdasarkan permasalahan pada latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi *switching intention* nasabah dengan judul “Konversi Bank Aceh menjadi Bank Aceh Syariah serta dampaknya terhadap *switching intention* nasabah.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang terdapat pada latar belakang, penulis dapat menguraikan permasalahan pada penelitian ini yaitu dengan adanya perubahan sistem operasional Bank Aceh Konvensional menjadi kegiatan usaha yang beroperasi menggunakan prinsip syariah dalam menjalankan aktivitas perbankan. Setelah dikonversi Bank Aceh akan mempengaruhi *switching intention* nasabah, nasabah akan memilih tetap atau intensi beralih dari Bank Aceh setelah mengalami konversi menjadi Bank Aceh Syariah. Latar belakang tersebut peneliti dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut: Bagaimana dampak di konversinya Bank Aceh Konvensional ke Bank Aceh Syariah terhadap *switching intention* nasabah?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, peneliti dapat mengetahui tujuan penelitian dari permasalahan-permasalahan yang sudah diuraikan yang terdapat pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui

bagaimana dampak di konversinya Bank Aceh Konvensional ke Bank Aceh Syariah terhadap *switching intention* nasabah.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Dapat dilihat dari latar belakang dan rumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

##### 1. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan perusahaan, khususnya Bank Aceh Syariah yang telah melakukan konversi dari Bank Aceh menjadi Bank Aceh Syariah untuk dapat mengurangi atau menghindari keinginan nasabah untuk beralih ke bank lain.

##### 2. Manfaat Teoritis

Bagi literatur dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti dan pembaca yang ingin menelusuri lebih mengenai konversi bank dan dapat dijadikan bahan acuan bagi peneliti selanjutnya untuk memudahkan dalam mendapatkan informasi mengenai hal yang terkait konversi.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada penelitian ini terbagi menjadi lima bab sebagai berikut:

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

##### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI**

Bab ini menjelaskan mengenai uraian pembahasan penelitian terdahulu konversi dan *Switching Intention* dan kerangka teori yaitu teori-teori yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini.

### BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai metode penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, objek penelitian, teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, sumber data, teknik keabsahan data dan teknik analisis data.

### BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan analisis penelitian yang membahas mengenai konversi Bank Aceh menjadi Bank Aceh Syariah serta dampak terhadap *switching intention* nasabah.

### BAB V : PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan penelitian yang telah di analisis oleh peneliti, saran dan keterbatasan dalam melakukan penelitian sehingga dapat dijadikan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya.