

BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL

A. Gambaran Umum

1. Sejarah Bank Aceh

Bank Aceh merupakan bank *local* pertama daerah Aceh kepemilikan dominannya adalah Pemerintah Aceh. Bank Aceh ini dicetus oleh prakarsa Dewan Pemerintah Daerah Peralihan Provinsi Atjeh sekarang disebut dengan Pemerintah Provinsi Aceh. Dewan Pemerintah Daerah Peralihan Provinsi Atjeh menyetujui pendirian bank daerah dengan Surat Keputusan Nomor 7/DPRD/5 tanggal 7 September 1957. Menunjuk Notaris Pangihutan Tomboenan, wakil notaris di Kutaraja untuk mendirikan PT yang bernama “Bank Kesejahteraan Atjeh, NV”. Pada tanggal 2 Februari 1960 barulah mendapatkan izin dari Menteri Keuangan dengan surat keputusan No. 12096/BUM/II serta pengesahan Bentuk Hukum dari Menteri Kehakiman dengan surat keputusan No. J.A.5/22/ 9 tanggal 18 Maret 1960. bank kesejahteraan Aceh NV dipimpin oleh direktur Utama Teuku Dja’far dan komisaris terdiri atas Teuku Sulaiman Polem, Muhammad Sanusi dan Abdullah bin Mohammad Hoesin. Demikian ditetapkannya UU no. 13 Th 1962 tentang ketentuan-ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah maka bank menyesuaikan undang-undang sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan (<http://www.bankaceh.co.id/>)

Untuk memenuhi ketentuan ini maka pada tahun 1963 Pemerintah Daerah Provinsi Daerah Istimewa Aceh membuat Peraturan Daerah No. 12 Tahun 1963 sebagai landasan hukum berdirinya Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh. Perda tersebut ditegaskan bahwa maksud pendirian Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh adalah untuk menyediakan pembiayaan

bagi pelaksanaan usaha-usaha pembangunan daerah dalam rangka pembangunan nasional semesta berencana. Sepuluh tahun kemudian, atau tepatnya pada tanggal 7 April 1973, Gubernur Kepala Daerah Istimewa Aceh mengeluarkan Surat Keputusan No. 54/1973 tentang Penetapan Pelaksanaan Pengalihan PT Bank Kesejahteraan Aceh, NV menjadi Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh. Peralihan status, baik bentuk hukum maupun hak dan kewajiban dan lainnya secara resmi terlaksana pada tanggal 6 Agustus 1973, yang dianggap sebagai hari lahirnya Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh.

Memberikan ruang gerak yang lebih luas kepada Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh, Pemerintah Daerah telah beberapa kali mengadakan perubahan Peraturan Daerah (Perda), yaitu mulai Perda No.10 tahun 1974, Perda No. 6 tahun 1978, Perda No. 5 tahun 1982, Perda No. 8 tahun 1988, Perda No. 3 tahun 1993 dan terakhir Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Aceh Nomor 2 Tahun 1999 tanggal 2 Maret 1999 tentang Perubahan Bentuk Badan Hukum Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh, yang telah disahkan oleh Menteri Dalam Negeri dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor: 584.21.343 tanggal 31 Desember 1999.

Perubahan bentuk badan hukum dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas dilatarbelakangi keikutsertaan Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh dalam program rekapitalisasi, berupa peningkatan permodalan bank yang ditetapkan melalui Keputusan Bersama Menteri Keuangan Republik Indonesia dan Gubernur Bank Indonesia Nomor 53/KMK.017/1999 dan Nomor 31/12/KEP/GBI tanggal 8 Februari 1999 tentang Pelaksanaan Program

Rekapitalisasi Bank Umum, yang ditindaklanjuti dengan penandatanganan Perjanjian Rekapitalisasi antara Pemerintah Republik Indonesia, Bank Indonesia, dan PT. Bank BPD Aceh di Jakarta pada tanggal 7 Mei 1999.

Perubahan bentuk badan hukum menjadi Perseroan Terbatas ditetapkan dengan Akte Notaris Husni Usman, SH No. 55 tanggal 21 April 1999, bernama PT Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh disingkat PT Bank BPD Aceh. Perubahan tersebut telah disahkan oleh Menteri Kehakiman RI dengan Surat Keputusan Nomor C-8260 HT.01.01.TH.99 tanggal 6 Mei 1999. Dalam Akte Pendirian Perseroan ditetapkan modal dasar PT Bank BPD Aceh sebesar Rp 150 milyar. Sesuai dengan Akte Notaris Husni Usman, SH No.42 tanggal 30 Agustus 2003, modal dasar ditempatkan PT Bank BPD Aceh ditambah menjadi Rp 500 milyar.

Berdasarkan Akta Notaris Husni Usman tentang Pernyataan Keputusan Rapat No. 10 Tanggal 15 Desember 2008, notaris di Medan tentang peningkatan modal dasar Perseroan, modal dasar kembali ditingkatkan menjadi Rp1.500.000.000.000 dan perubahan nama Perseroan menjadi PT. Bank Aceh. Perubahan tersebut telah disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. AHU-44411.AH.01.02 Tahun 2009 pada tanggal 9 September 2009. Perubahan nama menjadi PT. Bank Aceh telah disahkan oleh Keputusan Gubernur Bank Indonesia No.12/61/KEP.GBI/2010 tanggal 29 September 2010. Bank juga memulai aktivitas perbankan syariah dengan diterimanya surat Bank Indonesia No.6/4/Dpb/BNA tanggal 19 Oktober 2004 mengenai Izin Pembukaan Kantor Cabang Syariah Bank dalam aktivitas komersial Bank. Bank mulai melakukan kegiatan operasional berdasarkan prinsip syariah tersebut pada 5 November 2004. Bank Aceh sudah mengalami

beberapa kali perubahan berdasarkan badan hukumnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1 Riwayat dan Perubahan Nama Serta Badan Hukum

No	Nama	Tahun
1	NV. Bank Kesejahteraan Atjeh (BKA)	19 November 1958
2	Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh (BP)	6 Agustus 1973
3	PD. Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh (PD. BPD IA)	5 Ferbruari 1993
4	PT Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh di singkat menjadi Bank Aceh	7 Mei 1999
5	PT. Bank Aceh	29 September 2010
6	PT. Bank Aceh Syariah	19 September 2016

Sumber : Bank Aceh Syariah

Dapat dilihat dari tabel diatas Bank Aceh mengalami beberapa kali perubahan nama serta badan hukum. Berdasarkan hasil rapat RUPSLB (Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa) pada tanggal 25 Mei 2015 Bank Aceh melakukan konversi perubahan sistem operasional konvensional menjadi sistem syariah secara menyeluruh setelah mendapatkan izin dari Dewan Komisioner OJK Pusat. Izin operasional konversi tersebut ditetapkan berdasarkan Keputusan Dewan Komisioner OJK Nomor. KEP-44/D.03/2016 tanggal 1 September 2016 Perihal Pemberian Izin Perubahan Kegiatan Usaha Bank Umum Konvensional Menjadi Bank Umum Syariah PT Bank Aceh yang diserahkan langsung oleh Dewan Komisioner OJK kepada Gubernur Aceh Zaini Abdullah melalui Kepala OJK Provinsi Aceh Ahmad Wijaya Putra di Banda Aceh. Sesuai dengan ketentuan yang

berlaku bahwa kegiatan operasional Bank Aceh Syariah baru dapat dilaksanakan setelah diumumkan kepada masyarakat selambat-lambatnya 10 hari. Perubahan sistem operasional dilaksanakan pada tanggal 19 September 2016 secara serentak pada seluruh jaringan kantor Bank Aceh. Sejak tanggal tersebut Bank Aceh Syariah telah dapat melayani seluruh nasabah dan masyarakat dengan sistem syariah murni mengutip Ketentuan PBI Nomor 11/15/PBI/2009.

Konversi Bank Aceh menjadi Bank Aceh Syariah diharapkan dapat membawa dampak positif pada seluruh aspek kehidupan ekonomi dan sosial masyarakat. Bank Aceh bisa menjadi salah satu titik episentrum pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah yang lebih optimal. Bank Aceh Syariah telah berdiri sejak 1958 dan sekarang telah berusia 61 tahun. Bank Aceh Syariah saat ini telah memiliki 374 jaringan kantor yang terbagi dalam 1 kantor pusat, 26 kantor cabang operasional, 86 kantor cabang pembantu, 20 kantor kas yang tersebar di daerah Aceh dan termasuk kota Medan (dua kantor cabang, dua kantor cabang pembantu dan satu kantor kas), 17 payment point, 212 ATM dan 12 mobil kas. Bank Aceh juga akan melakukan penataan kembali lokasi kantor sesuai dengan kebutuhan.

2. Visi, misi dan motto

Visi

“Menjadi Bank Syariah Terdepan dan Terpercaya dalam Pelayanan di Indonesia”

Misi

- a. Menjadi penggerak perekonomian Aceh dan pendukung agenda pembangunan daerah.
- b. Memberi layanan terbaik dan lengkap berbasis TI untuk semua segmen nasabah, terutama sektor usaha kecil, menengah, sektor pemerintah maupun korporasi.
- c. Menjadi bank yang memotivasi karyawan, nasabah dan *stakeholders* untuk menerapkan prinsip syariah dalam muamalah secara komprehensif (*syumul*).
- d. Memberi nilai tambah yang tinggi bagi pemegang saham dan masyarakat Aceh umumnya.
- e. Memberi nilai tambah yang tinggi bagi pemegang saham dan masyarakat Aceh umumnya.

Motto

“Kepercayaan dan Kemitraan”

Dalam rangka mengemban visi dan misi bank tersebut, setiap karyawan dan manajemen harus dapat menganut, menyakini, mengamalkan dan melaksanakan budaya perusahaan berdasarkan kepada budaya Aceh yang kental dengan nilai-nilai dan budaya islam, sehingga nilai perusahaan yang sekarang diadopsi adalah Islami yaitu:

- a. Integritas yaitu menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab, jujur, berkomitmen dan konsisten
- b. Silaturahmi yaitu membangun hubungan yang baik dan kemitraan dengan nasabah serta stakeholder
- c. Loyalitas yaitu memberikan produk dan layanan yang terbaik bagi nasabah

- d. Amanah yaitu membangun sikap untuk menepati dan memenuhi janji kepada nasabah
- e. Madani yaitu menciptakan dan mengembangkan kemajuan bank secara terus-menerus
- f. Ikhlas yaitu menciptakan dan membentuk sikap yang tulus dalam bekerja dan pengabdian.

3. Produk Bank Aceh

a. Penghimpun Dana

1) TabunganKu

Tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2) Tabungan Seulanga iB

Tabungan Seulanga iB memiliki keunggulan dengan nisbah Progressive dimana semakin tinggi saldo tabungan, semakin tinggi nisbah yang diberikan.

3) Tabungan Simpanan Pembangunan Daerah (SIMPEDA)

Tabungan ini dapat dimiliki oleh siapa saja. Dan juga menggunakan akad Mudharabah dimana Dengan sistem bagi hasil yang kompetitif, dapat memiliki kesempatan untuk mendapatkan bagi hasil yang lebih besar.

4) Tabungan Haji Akbar

Tabungan yang bertujuan untuk membantu masyarakat yang berniat untuk merencanakan ibadah haji.

5) Tabungan Simpanan Pensiun

Layanan tabungan bagi Nasabah Pensiun pada PT Bank Aceh Syariah yang diharapkan dapat memberikan layanan khusus bagi para Pegawai Negeri Sipil yang memasuki masa pensiun.

6) Tabungan Aneka Guna

Tabungan Aneka Guna dapat dimiliki oleh siapa, penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap hari kerja di seluruh kantor

7) Tabungan Firdaus

Tabungan salah satu produk Tabungan Bank Aceh dimana pemilik dana memberikan kepercayaan penuh kepada Bank untuk mengelola dananya dengan pembagian nisbah/bagian yang telah disepakati sebelumnya.

8) Tabungan Sahara

Tabungan dalam bentuk mata uang rupiah pada Bank Aceh Syariah yang dikhususkan bagi umat Muslim untuk memenuhi biaya perjalanan ibadah haji dan umrah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *Wadiah Yad Dhamanah*, yaitu dana titipan murni Nasabah kepada Bank.

Giro :

1) Giro Bank Aceh

Simpanan dalam rupiah Pihak Ketiga, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan mempergunakan cheque, surat perintah pembayaran lainnya atau dengan perintah pemindah bukuan.

2) Giro Wadiah

Sarana penyimpanan dana dalam bentuk mata uang rupiah pada Bank Aceh Syariah yang pengelolaan dananya berdasarkan prinsip syariah dengan akad *Wadiah Yad Dhamanah*, yaitu dana titipan murni nasabah kepada Bank yang dapat diambil setiap saat dengan menggunakan media *Cheque* dan *Bilyet Giro*.

Deposito

1) Deposito Bank Aceh

Simpanan pihak ketiga dapat dilakukan berdasarkan jangka waktu yang telah ditentukan pihak bank berdasarkan keinginan seperti 1,3,6,12, dan 24 bulan. Simpanan tersebut berdasarkan perjanjian pihak bank dan nasabah dalam penentuan bagi hasil. berdasarkan prinsip *mudharabah muthlaqah* untuk perorangan dan non-perorangan.

2) Deposito Mudharabah

Investasi berjangka waktu tertentu dalam bentuk mata uang rupiah pada Bank Aceh Syariah yang pengelolaan dananya berdasarkan prinsip syariah dengan *akad Mudharabah Muthalaqah*, yaitu akad antara pihak pemilik dana (*Shahibul Maal*) dengan pengelola dana (*Mudharib*). Dalam hal ini Shahibul Maal (Nasabah) berhak memperoleh keuntungan bagi hasil sesuai nisbah yang tercantum dalam akad.

b. Penyaluran Dana

1) Pembiayaan Murabahah

Pembiayaan Murabahah pada Bank Aceh Syariah menggunakan akad murabahah, dimana nasabah sebagai pembeli dan bank sebagai penjual. Pembiayaan murabahah ini dibeli oleh bank kepada supplier dan kemudian ditambah profit yang telah disepakati sebelum menjual kepada nasabah sebelum dilakukan akad.

2) Pembiayaan Musyarakah

Pembiayaan ini menggunakan akad Musyarakah dimana kerja sama antara kedua belah pihak ataupun lebih dalam menjalankan suatu usaha. Kemudian kedua belah pihak tersebut melakukan kontribusi

dana serta keahlian kemudian memperoleh keuntungan dibagi sesuai kesepakatan dan kerugian ditanggung berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak.

3) Pembiayaan Mudharabah

Pembiayaan Mudharabah merupakan kerjasama antara bank dan nasabah. Bank sebagai pemilik dana shahibul maal sedangkan nasabah sebagai mudharib yang mempunyai keahlian untuk mengelola suatu usaha yang produktif. Hasil dari keuntungan dana tersebut dibagi sesuai berdasarkan nisbah yang disepakati.

4) Pembiayaan Pensiun

Manfaatkan kesempatan dan kemudahan dengan mewujudkan rencana Anda ke depan melalui pembiayaan dengan prinsip-prinsip syariah pada PT Bank Aceh Syariah. Akad yang digunakan yaitu akad murabahah.

5) Pembiayaan Rahn

Pembiayaan rahn pada Bank Aceh Syariah menggunakan prinsip syariah dengan akad *Qardh*, *Rahn* dan *Ijarah*, yaitu penyerahan hak penguasaan secara fisik atas barang berharga berupa emas dari nasabah kepada bank sebagai agunan atas pembiayaan yang diterima.

c. Layanan lainnya

1) MEPS (*Malaysian Exchange Payment System*)

2) Transfer

3) Kliring

- 4) RTGS
- 5) Inkaso
- 6) Penerimaan BPIH/SISKOHAT
- 7) Penerimaan Pajak
- 8) Jaminan Pelaksana
- 9) Jaminan Penawaran
- 10) Jaminan Uang Mukad
- 11) Referensi Bank
- 12) Layanan ATM
- 13) Layanan ATM Bersama
- 14) Pembayaran Telepon
- 15) Pembayaran Listrik
- 16) Pembayaran Tagihan Ponsel
- 17) Pengisian Pulsa Ponsel
- 18) Pembayaran Pensiun
- 19) Pengelolaan Dana kebajikan
- 20) Pengiriman uang ke Luar Negeri

B. Proses Konversi Bank Aceh Syariah

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada pimpinan cabang PT. Bank Aceh Syariah KCP Peunayong, beliau mengatakan bahwa Bank Aceh merupakan Bank milik pemerintah daerah dan pemegang saham terbesar milik Pemerintah Daerah Provinsi Aceh. Gubernur Aceh ingin melakukan konversi dan pemerintah daerah menyetujui melakukan konversi tersebut. Rencana konversi PT. Bank Aceh awalnya bermula dari hasil rapat RUPSLB (Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa). Bank Aceh melakukan perubahan kegiatan usaha dari sistem konvensional menjadi sistem

syariah secara keseluruhan. Berbagai tahapan proses di lalui untuk mewujudkan keberhasilan konversi tersebut. Setelah dilakukan RUPSLB berhasil untuk melakukan tindakan proses konversi. Tahap selanjutnya pihak bank melakukan diskusi internal bank yang terkait perubahan sistem bank yang menerapkan prinsip syariah. Berbagai pertimbangan yang dilakukan oleh internal bank dalam mempertimbangkan tindakan konversi.

Selanjutnya, membentuk tim konversi untuk dapat mempersiapkan rencana-rencana yang akan dilakukan untuk dapat mendampingi proses konversi. Mempersiapkan SDM setelah itu barulah merubah data nasabah sesuai dengan sistem syariah. Selanjutnya, melakukan sosialisasi kepada seluruh nasabah, masyarakat dan *stakeholder*. Izin operasional secara prinsip syariah sesuai berdasarkan Keputusan Dewan Komisioner OJK Nomor. KEP-44/D.03/2016 pada tanggal 1 September 2016. Perubahan sistem operasional berhasil dilaksanakan pada tanggal 19 September 2016 secara serentak pada seluruh jaringan kantor Bank Aceh.

Dilihat dari humas.acehprov.go.id Gubernur Aceh mengatakan proses perjalanan konversi Bank Aceh berdasar pada tiga landasan utama, yaitu landasan filosofis, karena umat Islam diwajibkan untuk menerapkan Syari'at Islam dalam setiap aspek kehidupan termasuk aspek ekonomi dan perbankan. landasan sosiologis, karena masyarakat Aceh telah sejak dahulu menerapkan Syari'at Islam dalam setiap interaksi ekonomi. Hal ini disebabkan, nilai-nilai Islam sudah lebih dahulu menyatu dan integral dengan setiap gerak dan nafas masyarakat Aceh, yang tercermin dari pola interaksi antara sesama warga, dan tercermin pula dalam adat istiadat dan tradisi masyarakat Aceh. Terakhir adalah landasan yuridis, yaitu ketentuan perundang-undangan sebagai payung hukum bagi implementasi Syari'at Islam, termasuk dalam bidang ekonomi. Gubernur menambahkan, konversi Bank Aceh tidak hanya penting bagi masyarakat

Aceh, tapi juga tercatat sebagai sejarah baru bagi perbankan nasional, sebab Bank Aceh merupakan bank milik Pemerintah Daerah pertama yang beralih menjadi bank syariah.

C. Deskripsi Narasumber

Sumber data yang didapatkan oleh peneliti dalam penelitian ini merupakan data primer melalui hasil wawancara narasumber. Narasumber dalam penelitian ini merupakan Karyawan Bank Aceh Syariah dan nasabah PT. Bank Aceh Syariah yang aktif dan telah bertransaksi di Bank Aceh lebih dari 3 tahun terakhir, jumlah nasabah yang berhasil diwawancarai sebanyak 10 narasumber. Sebagian narasumber ingin dirahasiakan terkait dengan identitasnya, untuk mempermudah dalam penulisan maka penulis menggunakan nama samaran seperti narasumber pertama, narasumber kedua, narasumber ketiga, dan seterusnya.

Narasumber pertama dan keempat merupakan PNS yang berkerja sebagai guru. Narasumber kedua merupakan mahasiswa yang sedang menempuh pendidikan di salah satu universitas negeri di Banda Aceh. Narasumber ketiga dan kesembilan merupakan wiraswasta, narasumber kelima dan keenam merupakan narasumber yang bekerja sebagai perawat dan pengusaha. Narasumber ketujuh sebagai IRT, narasumber kedelapan bekerja sebagai swasta dan narasumber kesepuluh merupakan pimpinan Bank Aceh Syariah KCP Peunayong. Narasumber pertama, kedua dan ketiga diwawancarai pada tanggal 15 Januari 2019 pukul 10:45 WIB, sedangkan wawancara dengan narasumber keempat dilakukan pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 11:15 WIB. Wawancara dengan narasumber kelima dan keenam dilaksanakan pada tanggal 28 Januari 2019 pukul 09:50 WIB. Wawancara selanjutnya dengan narasumber ketujuh dilakukan pada tanggal 9 Februari 2019 pukul 14:35 WIB. kemudian wawancara narasumber kedelapan dan kesembilan dilakukan pada tgl 26 Februari 2019 pukul

09:15 WIB. Wawancara terakhir dilakukan pada tanggal 4 Maret 2019 pukul 08:45 WIB.

D. Konversi Bank Aceh menjadi Bank Aceh Syariah

Aceh akrab dikenal bahkan dijuluki dengan sebutan Serambi Mekkah, mayoritas masyarakat Aceh beragama Islam. Agama Islam sangat menyatu dengan adat dan budaya masyarakat Aceh, penerapan syariat Islam di Aceh terus di deklarasikan untuk menjalankan syariat Islam. Salah satunya keberhasilan konversi Bank Aceh yang sebelumnya beroperasi menggunakan sistem konvensional dalam menjalankan aktivitas perbankan sesuai dengan surat keputusan Dewan Komisiner OJK (Otoritas Jasa Keuangan) Nomor KEP-44/D.03/216 Tanggal 1 September 2016 mengenai pemberian izin melakukan kegiatan operasional berdasarkan prinsip syariah. Konversi Bank Aceh Syariah mendukung pelaksanaan syariat Islam di Aceh. Konversi Bank Aceh Syariah dilakukan berdasarkan aturan Pemerintah Aceh untuk mendukung terwujudnya kegiatan muamalah yang merujuk pada aturan syariah sesuai dengan Undang-Undang No 11 Tahun 2006 tentang pemerintah Aceh serta Qanun tentang pelaksanaan syariat Islam, khususnya Qanun nomor 9 tahun 2014 tentang pembentukan Bank Aceh Syariah (www.acehprov.go.id)

Konversi bank umum konvensional menjadi bank umum syariah telah dilakukan oleh beberapa bank daerah di Indonesia setelah berhasil dikonversinya Bank BPD Aceh ke Bank Aceh Syariah. Kemudian disusul oleh Bank NTB Syariah dan selanjutnya masih melalui proses konversi Bank Daerah Sumatera Barat dan Riau. Dapat diketahui bahwa keberhasilan konversi Bank Aceh Syariah dapat mempengaruhi bank daerah lainnya untuk melakukan konversi. Penerapan sistem baru Bank Aceh Syariah dapat mempengaruhi niat nasabah dalam melakukan aktivitas di perbankan syariah. Nasabah Bank Aceh yang sudah terbiasa menggunakan sistem bunga dan akan

merasa sulit untuk melakukan sistem operasional yang seluruhnya syariah yang menggunakan sistem bagi hasil dalam kegiatan investasi.

Konversi Bank Aceh menjadi Bank Aceh Syariah memiliki dampak terhadap internal dan eksternal Bank Aceh dalam menerapkan praktik perbankan. Pertama, keterkaitan internal Bank Aceh yang belum terbiasa dalam menerapkan sistem operasional yang dianggap benar-benar sesuai dengan bank syariah. Sistem bagi hasil pada bank syariah memerlukan kesiapan karyawan Bank Aceh dalam memahami akad-akad syariah, sementara prinsip syariah yang di bangun atas kepercayaan semua pihak termasuk kepercayaan bank terhadap nasabah. Kedua, dampak terhadap eksternal bank yaitu keterkaitan mengenai perilaku nasabah Bank Aceh itu sendiri.

Syarat utama keberlangsungan usaha bank melalui dana pihak ketiga (DPK) yaitu sebagian nasabah simpanan nyaman dengan sistem bunga dan akan melakukan penarikan dana dari Bank Aceh Syariah. Nasabah akan beralih ke bank lain yang dianggap bahwa bank tersebut dapat memenuhi kebutuhan nasabah dan menguntungkan apabila dibandingkan dengan Bank Aceh yang mulai menerapkan prinsip syariah dalam menjalankan aktivitas perbankan. Penyebab dari konversi Bank Aceh akan kekurangan Dana Pihak Ketiga (DPK), sehingga nantinya akan berdampak buruk terhadap bank yang menjalankan fungsi sebagai lembaga perantara keuangan. Selain itu, akan berdampak buruk terhadap kemampuan bank dalam mendorong perekonomian masyarakat Aceh. Konversi Bank Aceh belum dapat di pastikan bahwa nasabah lebih minat untuk melakukan transaksi di Bank Aceh Syariah (Aceh.tribunnews: 2018). Dalam hal ini muncul keraguan kemungkinan ingin melakukan intensi beralih (*switching intention*) ke bank lain.

Keberhasilan konversi Bank Aceh Syariah tidak sepenuhnya di harapkan oleh sebagian nasabah sehingga dapat mempengaruhi niat nasabah untuk beralih ke

perusahaan lain. Penulis berhasil melakukan wawancara sebanyak 10 narasumber yaitu Pimpinan PT. Bank Aceh Syariah KCP Peunayong dan nasabah PT. Bank Aceh Syariah yang dilakukan secara langsung. Data wawancara narasumber PT. Bank Aceh Syariah sebagai berikut:

Tabel 4. 2
Data Wawancara Narasumber

Narasumber	Perkerjaan	Lama menjadi nasabah
1	PNS	1985- sekarang (34 Tahun)
2	Mahasiswa	2007-sekarang (12 Tahun)
3	Wiraswasta	2013-sekarang (56Tahun)
4	PNS	1993- sekarang (26 Tahun)
5	Perawat	2013-sekarang (6 Tahun)
6	Pengusaha	2008 - sekarang (11 Tahun)
7	IRT	2014 - sekarang (5 Tahun)
8	Swasta	2012 - sekarang (7 Tahun)
9	Wiraswasta	2014 - sekarang (5 Tahun)
10	Pimpinan BAS	

Sumber: Bank Aceh Syariah KCP Peunayong

Berdasarkan tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa narasumber pada penelitian ini yaitu karyawan dan nasabah PT Bank Aceh Syariah, mayoritas narasumber dalam penelitian ini sudah bertransaksi lebih dari 3 tahun lamanya. Secara keseluruhan narasumber diatas sudah melakukan transaksi menggunakan sistem operasional konvensional dan kemudian dikonversi ke syariah pada tahun 2016 silam. Selain itu, melakukan wawancara kepada pimpinan Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Pembantu Peunayong.

Berdasarkan hasil wawancara faktor yang mempengaruhi *switching intention* nasabah yaitu dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal antara lain:

1. Kualitas layanan

Pada penelitian ini faktor yang dapat mempengaruhi *switching intention* nasabah ialah kualitas layanan. Kualitas layanan merupakan elemen terpenting yang perlu diperhatikan oleh suatu perusahaan. Zeithaml *et al.* (1996) menjelaskan bahwa kualitas layanan dan *switching intention* saling berhubungan. Nasabah yang sudah terbiasa menggunakan layanan Bank Aceh Konvensional dan harus beralih setelah dikonversi ke sistem yang menggunakan prinsip syariah, hasil dari penelitian kualitas layanan Bank Aceh mempengaruhi *switching intention* nasabah. Kualitas layanan Bank Aceh Syariah diharapkan dapat menunjukkan kemampuan perusahaan dalam memperbaiki kualitas layanan maka hal tersebut akan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi.

Apabila suatu perusahaan tersebut tidak dapat memberikan kualitas layanan yang baik untuk nasabah maka akan mempengaruhi *switching intention* nasabah, kurangnya kualitas layanan dapat mempengaruhi *switching intention* nasabah. Begitu juga, semakin baik suatu kualitas layanan yang ditawarkan oleh suatu perbankan maka akan mengurangi tingkat *switching intention*, apabila nasabah sudah merasa puas terhadap kualitas layanan suatu perusahaan maka otomatis menurunnya tingkat nasabah untuk melakukan intensi beralih ke perusahaan lain. Narasumber kesembilan mengatakan bahwa:

“Setelah dikonversi sesuai dengan aturan syariah sudah seharusnya pihak Bank Aceh syariah meningkatkan kualitas layanan yang memudahkan nasabah untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari karena perkembangan zaman saat ini semakin modern serba canggih”.

Memperbaiki kualitas layanan yang tersedia agar nasabah lebih mudah dalam melakukan transaksi seperti kurangnya menyediakan fasilitas seperti setor tunai (ATM) dan *internet banking*. Sehingga nantinya kebutuhan nasabah terpenuhi dan memudahkan dalam melakukan transaksi. Sejalan dengan pernyataan Mohsan *et al.*, (2011) ialah nasabah akan beralih ke perusahaan lain yang menawarkan keuntungan lebih baik.

Kualitas layanan pada Bank Aceh Syariah yang masih minim sehingga nasabah ingin melakukan intensi peralihan ke bank lain, kualitas layanan suatu perusahaan sangat diperhatikan oleh nasabah. nasabah akan puas ketika semua keinginannya dapat terpenuhi. Pernyataan diatas sesuai dengan pendapat Han *et al.* (2011) yaitu *switching intention* merupakan keinginan pelanggan sebuah perusahaan untuk beralih menggunakan produk dan layanan dari perusahaan lain.

Kenyataannya setelah dikonversi ke syariah sebagian nasabah niat untuk beralih (*switching intention*) dari Bank Aceh Syariah. Menurut informasi yang diperoleh oleh peneliti, sebagian nasabah dengan alasan melakukan *switching intention* karena kurangnya kualitas layanan yang ditawarkan oleh bank, disebabkan oleh banyaknya persaingan perusahaan lain yang menawarkan layanan lebih bagus. Nasabah memutuskan untuk intensi beralih ke perusahaan lainnya. Berkaitan dengan narasumber kedua selaku mahasiswa menyatakan bahwa:

“Fasilitasnya masih minim seperti kebutuhan pembayaran online juga belum bisa, masih menggunakan Bank Aceh karena aksesnya lebih dekat dengan rumah dan kantor Bank Aceh banyak dan mudah ditemukan di setiap daerah Aceh”.

Hal ini menunjukkan bahwa adanya permasalahan pada kualitas layanan sehingga menyebabkan *switching intention* nasabah pada Bank Aceh Syariah. Intensi peralihan nasabah PT. Bank Aceh Syariah tidak disebabkan oleh konversi ke Bank Aceh Syariah. Akan tetapi, *switching intention* nasabah di pengaruhi oleh faktor internal bank yaitu kurangnya kualitas layanan yang disediakan oleh pihak PT Bank Aceh Syariah.

2. Persepsi

Selain faktor internal, nasabah juga dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal yaitu konversi Bank Aceh menjadi Bank Aceh Syariah mempengaruhi persepsi nasabah terhadap *switching intention*. Sebagian nasabah mengatakan bahwa persepsi mereka buruk terhadap dikonversinya menjadi Bank Aceh Syariah, namun niat ingin beralih ke bank konvensional atau bank syariah lainnya karena beberapa alasan seperti: merasa sudah nyaman bertransaksi dengan bank konvensional, persepsi buruk terhadap bank syariah. Sependapat dengan pernyataan narasumber kesembilan yaitu:

“menurut saya aset Bank Aceh sebelum dikonversikan perputaran dari bunga menghasilkan riba sedangkan setelah dikonversi aset Bank Aceh Konvensional dan syariah malah digabung berarti faktanya masih tetap mengandung riba karena aset sebelum dikonversi dan sekarang bergabung menjadi satu, jadi masih meragukan. Setelah dikonversi Bank Aceh dikatakan syariah hanya dengan merubah akad-akad berdasarkan prinsip syariah saja, itu saja belum cukup dikatakan syariah sepenuhnya.”

Hal ini menunjukkan bahwa persepsi nasabah terhadap konversinya Bank Aceh memiliki dampak terhadap *switching*, suatu persepsi buruk akan dapat mempengaruhi nasabah. Kemudian, persepsi nasabah menjadi salah satu faktor yang menyebabkan dampak terhadap *switching intention* nasabah, persepsi nasabah dalam penelitian ini mengatakan bahwa Bank

Aceh Syariah masih belum bisa sepenuhnya dikatakan syariah, apabila nasabah ingin melakukan transaksi dengan sepenuhnya syariah maka lebih baik untuk menanamkan modal nya di bank syariah yang berdiri sendiri dengan aset bank syariah, jelas terlihat berasal dari bagi hasil bank. Bukan melalui proses pengkonversian bank yang sebelumnya berasal dari bank konvensional. Selanjutnya, persepsi sebagian nasabah mengenai Bank Aceh Syariah beranggapan bahwa Bank Aceh Syariah tidak sepenuhnya syariah. hal tersebut terlihat saat narasumber keempat mengatakan bahwa:

“sama saja setelah dikonversi atau sebelum dikonversi, sistemnya sama saja tidak ada perubahan yang menunjukkan kalau Bank Aceh sudah syariah, namanya saja yang syariah tetapi penerapannya belum sepenuhnya syariah”.

Meskipun Bank Aceh sudah dikonversi, nasabah Bank Aceh Syariah masih beranggapan bahwa sistem yang diterapkan oleh Bank Aceh belum dapat dikatakan sebagai bank yang menerapkan prinsip syariah. Untuk hijrah ke sistem perbankan syariah secara kaffah memang belum, tetapi mudah-mudahan Bank Aceh terus melakukan proses perubahan ke arah bank syariah yang sebenarnya (wawancara narasumber kesepuluh tanggal 4 Maret 2019)

Penyebab nasabah Bank Aceh Syariah masih bertahan sampai sekarang disebabkan oleh keterikatan antara nasabah dan bank. Bertambahnya jumlah nasabah dapat diketahui hal tersebut juga di latar belakang oleh adanya keterikatan gaji, sertifikasi dan kerja sama lembaga lain dengan pihak PT. Bank Aceh Syariah. Sesuai dengan yang dikatakan oleh narasumber keempat sebagai berikut:

“Bank Aceh ini salah satu bank daerah Aceh yang dipercayai oleh pemerintah untuk penyaluran gaji PNS. Jadi penerimaan gaji, dan pembiayaan PNS harus dilakukan di Bank Aceh”

Berbeda dengan pendapat diatas, setelah dikonversi sebagian nasabah berpendapat sangat setuju untuk tetap melakukan transaksi di Bank Aceh meskipun telah mengalami perubahan status (konversi) Seperti penjelasan narasumber ketiga sebagai berikut:

“saya tidak ingin beralih ke bank lain karena sudah terbiasa melakukan kegiatan di Bank Aceh Syariah, bagi saya hampir semua bank itu sama hanya saja tergantung pada kenyamanan dan kepercayaan saya terhadap Bank Aceh”

Nasabah yang berpersepsi baik terhadap Bank Aceh Syariah dikarenakan banyaknya mamfaat yang didapatkan oleh nasabah pada Bank Aceh yang menggunakan prinsip syariah. Tidak terdapat keraguan sedikit pun pada Bank Aceh Syariah setelah dikonversi. Nasabah yang sudah terbiasa melakukan kegiatan di Bank Aceh merasa sudah cocok dan menghindari *switching intention* ke bank lain, ia merasa bahwa bank tersebut sudah menjadi pilihan yang tepat. Bank Aceh merupakan solusi untuk menyimpan dana yang sesuai dengan prinsip Islam, sehingga menyebabkan nasabah merasa nyaman dan puas terhadap Bank Aceh Syariah. Seperti yang dikatakan oleh narasumber pertama yaitu:

“pertama kali buka rekening di Bank Aceh tahun 1985 tidak ada keterikatan sama sekali, tetapi ketika saya menjadi PNS gaji dan sertifikasi saya juga di Bank Aceh meskipun sudah konversi saya tetap di Bank Aceh untuk apa membuka rekening lain, Bank Aceh sudah memenuhi kebutuhan saya sehari-hari”

Meskipun penerimaan gaji, serifikasi di Bank Aceh Syariah tidak memaksa nasabah untuk tetap melakukan transaksi pada bank ini, selanjutnya persepsi nasabah baik terhadap konversi Bank Aceh Syariah dapat mempengaruhi nasabah untuk tetap melakukan transaksi dikarenakan

keyakinan dan kepercayaan nasabah terhadap Bank Aceh Syariah. hal tersebut terlihat pada wawancara narasumber ketujuh mengatakan bahwa:

“Bank Aceh Syariah telah mampu membawa nasabah terhindar dari riba, bukannya di dalam al-qur’an sudah dijelaskan mengenai larangan riba yang sudah seharusnya kita jauhi supaya dapat terhindar darinya seperti dengan cara menabung di bank syariah. Apalagi daerah Aceh mayoritasnya masyarakatnya beragama Islam”

Selain itu, bertambahnya nasabah dana pihak ketiga dikarenakan mayoritas masyarakat Aceh beragama Islam yang menyakini bahwa bank syariah sesuai dengan pemahaman.

E. Dampak Konversi Bank Aceh Syariah terhadap *Switching Intention* nasabah

Konversi merupakan suatu yang sangat perlu diperhatikan karena salah satu yang dapat menyebabkan nasabah tetap menggunakan layanan dan jasa suatu perusahaan atau tidak. Konversi (Perubahan status) Bank Aceh akan berdampak terhadap peningkatan atau menurunnya jumlah nasabah. Adapun perkembangan jumlah nasabah PT. Bank Aceh KCP Peunayong Tahun 2016-2018 berikut ini:

Tabel 4. 3 Perkembangan Jumlah Nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah 2016-2018

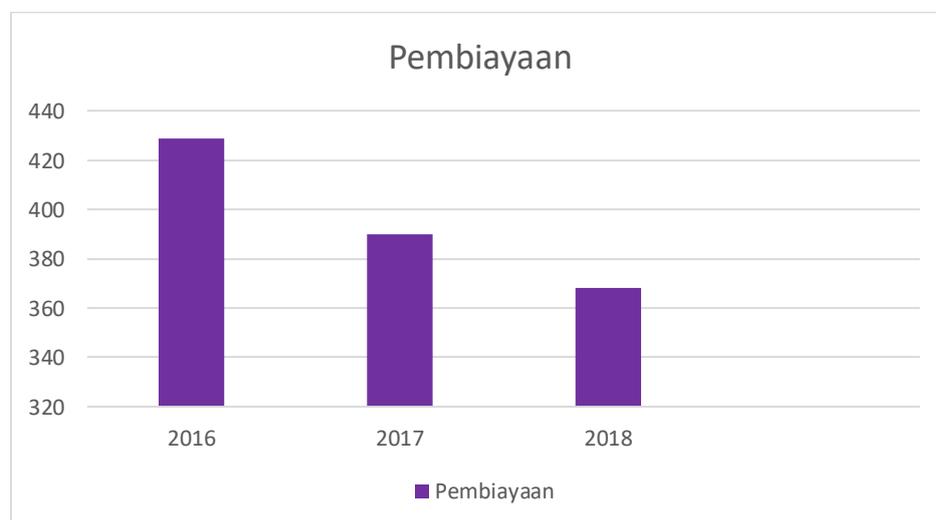
	2016	2017	2018
Tabungan	4.039	4.909	5.156
Giro	94	132	137
Deposito	54	61	66
Pembiayaan	429	368	390

Sumber: Bank Aceh Syariah KCP Peunayong

Dapat dilihat dari tabel data sekunder jumlah dana pihak ketiga yaitu tabungan, giro dan deposito Bank Aceh Syariah merupakan sebagai bukti bahwa dengan adanya konversi Bank Aceh Syariah mengalami peningkatan secara terus menerus. Artinya semenjak perubahan sistem menjadi syariah tidak mengurangi

jumlah nasabah pada Bank Aceh, hal ini menandakan bahwa ketertarikan masyarakat Aceh terhadap dikonversinya bank daerah Aceh.

Jumlah nasabah dana pihak ketiga secara keseluruhan mengalami peningkatan setiap tahunnya. Tabungan Bank Aceh mengalami peningkatan semenjak konversi dan terus meningkat sampai dengan tahun 2018. Peningkatan jumlah tabungan nasabah disebabkan oleh masyarakat Aceh mendukung adanya konversi bank yang menjalankan aktivitas ekonomi sejalan dengan ajaran Islam. Kemudian, nasabah giro Bank Aceh dapat dilihat pada tabel diatas juga mengalami peningkatan secara terus-menerus terjadi setiap tahunnya. Setelah konversi bank tidak terdapat pengurangan jumlah nasabah giro pada Bank Aceh Syariah. Selanjutnya, nasabah deposito Bank Aceh setelah dikonversi tidak terdapat keluhan dari nasabah deposito, karena nisbah bagi hasil yang diberikan minimal setara dengan sebelum di konversi. Pendapatan bank tiap bulannya semakin meningkat lebih besar dari sebelumnya sehingga bagi hasil nasabah juga memuaskan.



Sumber: Bank Aceh Syariah KCP Peunayong

Gambar 4.1 Jumlah Nasabah Pembiayaan

Gambar grafik diatas menjelaskan mengenai jumlah nasabah pembiayaan pada Bank Aceh Syariah mengalami penurunan setelah terjadinya konversi. Menurunnya nasabah pembiayaan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor. Seperti yang di jelaskan oleh

narasumber kesepuluh mengenai nasabah pembiayaan memang stagnan, salah satunya disebabkan oleh tidak ada penerimaan PNS (Pegawai Negeri Sipil) baru dalam beberapa tahun belakang, untuk pembiayaan sektor produktif disebabkan oleh faktor ekonomi masyarakat sehingga daya beli dan perputaran uang menjadi kurang. Oleh sebab itu, pelaku usaha tidak mengambil atau menambahkan pembiayaan. sehingga dapat menyebabkan pengurangan jumlah nasabah pembiayaan pada Bank Aceh Syariah.

Temuan Lain

Proses pengumpulan data melalui wawancara yang dilakukan pada narasumber keempat, peneliti menemukan bahwa informasi yang diperoleh dari narasumber berbeda dengan kenyataannya. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara narasumber keempat mengatakan bahwa:

“Sebenarnya saya sudah lama ingin beralih ke bank lain sebelum terjadinya konversi, hanya saja saya sudah terikat mengenai gaji, sertifikasi dan pembiayaan saya dengan Bank Aceh. Pembiayaan pada Bank Aceh tidak dibolehkan melakukan pinalti sehingga mempersulit dan memperlambat nasabah dalam perlunasan, berbeda dengan bank Z yang diperbolehkan nasabah untuk melunasi sisa bunga dan pokok pembiayaan yang mempermudah nasabah untuk mengambil pembiayaan yang baru”

Dari pernyataan tersebut terlihat jelas bahwa narasumber tersebut ingin beralih ke bank lain, akan tetapi memiliki keterikatan dengan pihak bank mengenai gaji, sertifikasi dan pembiayaan pada Bank Aceh Syariah. Oleh karena itu, narasumber masih sampai sekarang melakukan aktivitas perbankan di bank tersebut.