

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan mengenai konversi Bank Aceh menjadi Bank Aceh Syariah serta dampak terhadap *Switching Intention* nasabah yang telah diuraikan dalam penelitian ini dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut:

Faktor internal yang menyebabkan *switching intention* nasabah ialah kurangnya kualitas layanan Bank Aceh Syariah sehingga nasabah memaksa untuk menggunakan layanan Bank Umum Konvensional. Jadi, *switching intention* nasabah di sebabkan oleh minimnya kualitas layanan yang tersedia. Selanjutnya, faktor eksternal yaitu persepsi nasabah buruk terhadap konversinya Bank Aceh menjadi Syariah. Konversi dapat mempengaruhi *switching intention* nasabah ke bank lain. Hal tersebut menyebabkan tingkat *switching intention* meningkat. Sedangkan sebagian nasabah berpersepsi baik terhadap konversi Bank Aceh Syariah, sehingga akan mengurangi tingkat *switching intention* nasabah, hal ini disebabkan oleh mayoritas masyarakat Aceh beragama Islam. Sehingga mereka beranggapan bahwa Bank Aceh setelah dikonversi sesuai dengan keyakinan agama yang dianut.

#### **B. Keterbatasan dan Penelitian Selanjutnya**

1. Sebagian narasumber belum mengetahui tujuan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, sehingga narasumber cenderung untuk tidak memberikan informasi secara jelas sesuai yang apa yang terjadi karena anggapan

mereka bahwa memiliki hubungan dengan pihak bank. Selanjutnya peneliti telah mengupayakan untuk memperoleh hasil wawancara secara valid yaitu dengan melakukan wawancara dengan tidak terstruktur dan melakukan wawancara dengan narasumber ditempat yang lebih nyaman untuk memperoleh informasi agar narasumber dapat leluasa dalam memberikan informasi mengenai konversi bank serta dampak terhadap *Switching Intention* nasabah.

2. Penelitian ini dilakukan hanya di PT. Bank Aceh Syariah KCP Peunayong, untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan di beberapa kantor lainnya agar dapat memperkuat data dan dapat mengetahui perilaku nasabah di beberapa kantor Bank Aceh Syariah lainnya.
3. Untuk peneliti selanjutnya, harapan penulis agar dapat menambahkan variabel lain untuk dapat melihat terkait apa saja yang dapat mempengaruhi nasabah setelah dikonversi menjadi Bank Aceh Syariah

### **C. Implikasi Manajerial**

1. Diharapkan PT. Bank Aceh Syariah perlu meningkatkan pengetahuan terhadap karyawan sehingga mereka lebih memahami sistem operasional yang sesungguhnya syariah. Karyawan dapat menjelaskan secara detail kepada nasabah mengenai sistem syariah yang diterapkan oleh Bank Aceh Syariah, sehingga nasabah dapat mengetahui penerapan sistem pada Bank Aceh Syariah.
2. Faktor yang menyebabkan perilaku *switching intention* nasabah yang dipengaruhi oleh 2 faktor yaitu aktor intrinsik dan faktor ekstrinsik.

Kedua faktor tersebut perlu diperhatikan oleh perbankan untuk dapat menarik nasabah dan mengurangi perilaku *switching intention* nasabah pada Bank Aceh Syariah.