

**KONVERSI BANK ACEH MENJADI BANK ACEH SYARIAH  
SERTA DAMPAKNYA TERHADAP SWITCHING INTENTION  
NASABAH**

**CONVERSION OF ACEH BANK TO BECOME ACEH SYARIAH AND ITS  
IMPACT ON CUSTOMER'S SWITCHING INTENTION**

**Herlina Suzantia dan Muhammad Zakiy, S.El., M.Sc**

*Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Jalan Lingkar Selatan, Tamantirto,  
Kasihan, Bantul Yogyakarta 55183*

*E-mail : hersuzan@gmail.com*

*Zakiy.ishak@gmail.com*

***Abstrak***

*Konversi merupakan perubahan kegiatan operasional konvensional menjadi bank yang menjalankan aktivitas berdasarkan prinsip syariah. Bank Aceh merupakan bank daerah pertama di Indonesia yang sudah berhasil dikonversi ke bank syariah. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dampak perubahan konversi Bank Aceh ke Bank Aceh Syariah terhadap switching intention. Metode yang digunakan kualitatif deskriptif, melalui hasil wawancara dan dokumen penting Bank Aceh Syariah. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling sebanyak 10 narasumber yaitu pimpinan dan nasabah PT. Bank Aceh Syariah KCP Peunayong. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa konversi Bank Aceh berdampak terhadap switching intention nasabah yang dipengaruhi oleh 2 (dua) faktor ialah faktor eksternal yaitu persepsi. Sebagian nasabah berpersepsi buruk terhadap konversinya Bank Aceh Syariah, sehingga dapat mempengaruhi switching intention nasabah. Sedangkan faktor internal yaitu kualitas layanan, switching intention nasabah di sebabkan oleh minimnya kualitas layanan yang tersedia.*

*Kata kunci: Konversi, Switching Intention, persepsi, kualitas layanan, Bank Aceh Syariah.*

***Abstrack***

*Conversion is a change in conventional operational activities into a bank that runs activities based on sharia principles. Bank Aceh is the first regional bank in Indonesia that has been successfully converted to Islamic banks. This research was conducted to determine the impact of changes/conversion of Bank Aceh to Aceh Syariah Bank towards*

*switching intention. The method used is qualitative descriptive, through the results of interviews and essential documents of Bank Aceh Syariah. The sampling technique used purposive sampling as many as 10 speakers, namely the leadership and customers of PT. Bank Aceh Syariah Peunayong KCP. Based on the results of the study it can be concluded that the conversion of Bank Aceh has an impact on customer switching intention which is influenced by 2 (two) factors, namely external factors, namely perception. Some customers have a terrible perception of the conversion of Bank Aceh Syariah so that it can affect the switching of customer intentions. While internal factors, namely service quality, customer switching intention is caused by the lack of quality services available.*

*Keywords: Conversion, Switching Intention, perception, service quality, Bank Aceh Syariah.*

## **PENDAHULUAN**

Aceh dikenal dengan sebutan Serambi Mekah, karena Aceh merupakan pintu pertama penyebaran agama Islam di Nusantara. Penduduk Aceh mayoritas beragama Islam sama seperti Mekah. 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)). 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 ([www.bankaceh.co.id](http://www.bankaceh.co.id)).

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 yang menjadi salah satu penyebab kemungkinan terjadinya niat nasabah beralih ke bank lain (*switching intention*). 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).

Dalam penelitian ini konversi Bank Aceh menjadi Bank Aceh Syariah serta dampaknya terhadap niat nasabah beralih ke bank lain atau *switching intention* nasabah. Konversi Bank Aceh dapat mempengaruhi *switching intention* nasabah yang berdampak buruk terhadap Bank Aceh pasca konversi. Maka hal tersebut penting untuk diperhatikan untuk dapat diketahui dampak setelah dikonversi ke Bank Aceh Syariah.

### ***Landasan Teori***

Teori utama yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah teori penguatan (*Reinforcement Theory*) yaitu teori yang dikemukakan oleh *Skinner* sebagai teori penguatan, teori utama yang dapat menjelaskan keterkaitan antar variabel dalam penelitian ini. Teori penguatan ini menjelaskan bahwa setiap manusia akan melakukan suatu tindakan untuk melakukan sesuatu yang diinginkan sesuai dengan yang diharapkan dan menghindari sesuatu hal yang tidak di senangi oleh mereka (Robbins & Judge, 2013). Terjadinya Konversi Bank Aceh menjadi Bank Aceh Syariah dapat menentukan sikap dan perilaku nasabah untuk tetap menggunakan produk dan layanan Bank Aceh Syariah atau melakukan intensi untuk beralih ke bank lain, apabila konversi dapat menjadikan nasabah lebih loyal maka hal tersebut sesuai dengan apa yang diinginkan oleh nasabah maka keyakinan nasabah juga akan bertambah. Dengan demikian, tidak berdampak terhadap *switching intention*.

Nasabah akan menghindari sesuatu yang dapat mengakibatkan kerugian pada dirinya, maka nasabah akan melakukan peralihan ke bank lain. Apabila nasabah merasakan rugi di bank tersebut seperti nasabah lebih cenderung untuk menghindari konversi bank yang berdampak buruk, karena hal ini dapat menurun kinerja keuangan

yang tidak memuaskan nasabah. Nasabah lebih yakin dan terpercaya untuk dapat melakukan transaksi pada bank yang lebih menguntungkan baginya. Teori penguat ini akan menjelaskan penyebab terjadinya *switching intention* yang di pengaruhi oleh konversinya Bank Aceh menjadi Bank Aceh Syariah.

### **Perilaku Konsumen**

Menurut Schiffman dan Kanuk (1994) dalam buku Sumarwan, (2016:25) perilaku konsumen mengartikan sebagai berikut: “Perilaku konsumen didefinisikan sebagai perilaku yang diperlihatkan konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan menghabiskan produk dan jasa yang mereka harapkan akan memuaskan kebutuhan mereka”.

Perilaku konsumen menurut (Nugroho, 2010:2) ialah suatu tindakan yang termasuk ke dalam mengkonsumsi, mendapatkan, dan menghabiskan suatu produk atau jasa, termasuk juga tindakan mengambil keputusan yang mendahului proses tindakan tersebut. Perilaku konsumen terdapat hubungan yang saling berkaitan dengan pengambilan suatu keputusan.

### **Konversi**

Konversi menurut Wahyudi, (2010:17) sistem atau instrumen yang mengalami proses perubahan dari suatu sistem ke sistem yang lainnya. Konversi dalam dunia perbankan dapat diartikan sebagai perubahan bentuk badan hukum pada suatu lembaga keuangan menjadi bentuk badan hukum lainnya. Adapun tata cara peralihan bank konvensional menjadi bank syariah tidak didapatkan pada Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan atas Undang-Undang No 7 Tahun 1992 tentang perbankan, maupun Undang-undang No 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. Ketentuan konversi bank konvensional menjadi bank syariah telah diatur pada ketentuan Undang-Undang PBI No. 8/3/PBI/2006 yang membahas mengenai perubahan status bank umum konvensional sebagai bank umum yang beroperasi kegiatan usaha bank yang berlandaskan berprinsip syariah.

## ***Switching Intention***

*Switching intention* menurut Bansal *et al.*, (2005:98) ialah tingkat keinginan pelanggan untuk berpindah dari suatu penyedia jasa kemudian akan beralih kepada penyedia jasa baru. Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi *switching intention* pelanggan yang di bagi dalam tiga bagian, pertama efek pendorong (*push effects*), kedua efek penarik (*pull effects*), dan ketiga efek penambat (*mooring effects*). Menurut Zhang *et al.*, (2012) menjelaskan bahwa terjadinya *switching intention* di sebabkan oleh kepuasan pelanggan yang menurun, terdapat pilihan lain yang dianggap lebih memuaskan, dan *Sunk Cost*.

Selain itu, di dukung oleh Martins *et al.* (2013) kepuasan yang menurun akan mengalami peningkatan terhadap *switching intention*. Zeithaml *et al.* (1996) mengatakan pelanggan yang memiliki pengalaman yang buruk akan menimbulkan perpindahan pelanggan akan berbicara negatif mengenai kelemahan perusahaan tersebut. Ditambahkan oleh White & Yu (2005) kepuasan dan kecewa yang dialami oleh pelanggan akan dapat memicu terjadinya *switching intention*.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif. Metode penelitian kualitatif deskriptif menurut Sugiyono, (2012:8) merupakan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan wawancara langsung ke lokasi penelitian dan terjun langsung ke lapangan, dalam penelitian ini dapat mendeskripsikan keadaan dan Perilaku nasabah yang terjadi secara nyata. Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah PT. Bank Aceh Syariah KCP Peunayong, Proses penelitian ini dilakukan mulai dari tanggal 15 Januari 2019 sampai 4 Maret 2019 dengan jumlah narasumber yang diwawancarai oleh peneliti sebanyak 10 narasumber yang terdiri dari pimpinan dan nasabah PT. Bank Aceh Syariah KCP Peunayong. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini memilih metode *Purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2015:218) juga menjelaskan *purposive sampling* yaitu menentukan narasumber berdasarkan ciri-ciri yang dipilih oleh peneliti secara khusus. Agar bertujuan dapat mempermudah dalam penentuan responden dalam melakukan wawancara karena narasumber yang dituju jelas.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi dalam penelitian ini menggunakan observasi terbuka, dimana peneliti melakukan pengumpulan data

menyatakan terus terang kepada narasumber, bahwa peneliti sedang melakukan penelitian. Selanjutnya wawancara dalam penelitian ini menggunakan wawancara semi terstruktur, yaitu dengan cara melakukan wawancara yang tidak berpedoman berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disusun terlebih dahulu oleh peneliti. Kemudian dokumentasi seperti jumlah nasabah PT. Bank Aceh Syariah untuk mengetahui sebelum dan sesudah konversi dan mengambil gambar ketika sedang melakukan penelitian bertujuan di jadikan sebagai barang bukti dalam pengumpulan data yang sesuai dengan yang di dapatkan di lapangan.

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan 2 (dua) jenis yaitu data primer yang di dapatkan oleh peneliti melalui wawancara nasabah PT. Bank Aceh Syariah dan data sekunder yang diperoleh secara tidak langsung melalui perusahaan dan halaman web seperti data jumlah nasabah dan jurnal yang berkaitan. Sedangkan, untuk menguji keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Teknik analisis data menurut (Khusna, 2018) ada 3 tahapan analisis data. pertama, reduksi data merupakan mengumpulkan seluruh data yang dilakukan peneliti untuk dapat menentukan suatu permasalahan yang ingin diteliti. Dengan hal tersebut data yang di dapatkan keseluruhan dengan cara reduksi dapat menghasilkan sebuah gambaran yang lebih jelas. Kedua, penyajian data menggunakan display data untuk mempermudah peneliti dalam menyajikan hasil penelitian. Display data dalam penelitian ini yaitu berupa tabel, gambar dan lain-lain dan langkah terakhir dalam penelitian ini ialah dapat menarik kesimpulan dan verifikasi data penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Konversi Bank Aceh menjadi Bank Aceh Syariah**

Masyarakat Aceh mayoritas beragama Islam dan taat menjalankan syariat Islam salah satu menjalankan kegiatan ekonomi yang sesuai dengan ajaran Islam (syariat). Agama Islam sangat menyatu dengan adat dan budaya masyarakat Aceh, penerapan syariat Islam di Aceh terus di deklarasikan untuk menjalankan syariat Islam. 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](http://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.

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. Berdasarkan hasil wawancara faktor yang mempengaruhi *switching intention* nasabah yaitu 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 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*. 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 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.

## 2. Persepsi



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 keempat yaitu:

“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, 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. 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 mayoritas masyarakatnya beragama Islam”

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

### **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 dapat menyebabkan peningkatan atau menurunnya jumlah nasabah. 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. Adapun perkembangan jumlah nasabah PT. Bank Aceh Tahun 2016-2018 berikut ini:

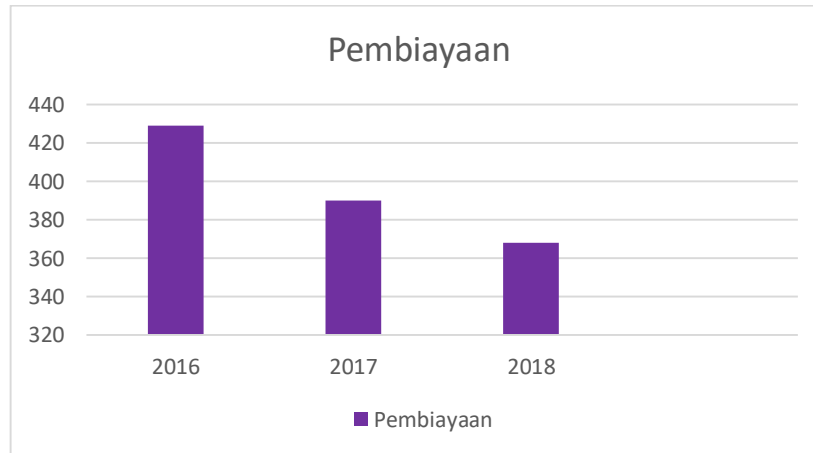
**Tabel 4. 1 Perkembangan Jumlah Nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah  
Tahun 2016-2018**

	<b>2016</b>		<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Tabungan</b>	4.039		4.909	5.156
<b>Giro</b>	94		132	137
<b>Deposito</b>	54		61	66
<b>Pembiayaan</b>	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. 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 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.

## **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 intrinsik 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 ekstrinsik 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.

## **KETERBATASAN DAN PEELITIAN 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

### **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.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Bansal, Harvir, S., Shirley, F., Taylor, & Yannik St. (2005). Migrating to New Service Providers : Toward a Unifying Framework of Customers Switching behaviors". *Journal of The Academy of Marketing Science*, Vol. 33, No.1: 98. Diakses pada 27 Oktober 2018.
- Fitriasari, Rizda Budi. (2018) Biaya beralih sebagai variabel pemoderasi pengaruh citra perusahaan dan *trust* terhadap *switching intention* nasabah Bank Muamalat. *Universitas Muhammadiyah Yogyakarta* diakses pada 20 November 2018
- Kasmir. (2012). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Khusna, Mufidatul. (2018). Pengaruh Latar Belakang Pendidikan dan Proses Seleksi Terhadap Penempatan Karyawan Berbasis Kompetensi di PT. BPRS Bangun Drajat Warga. *Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*, diakses pada 24 November 2018.
- Martins, R. C., Hor-Meyll, L. F., & Ferreira, J. B. (2013). Factors Effecting mobile user's switching intentions: a comparative study between the Brazilian and German markets. *Brazilian Administration Review*, Vol. 10, No. 3: 239-262.
- Nugroho, J Setiadi. (2010). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Rahman, Ardhistia. (2013). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perpindahan Konsumen (*Customer Switching*) Bank Konvensional ke Bank Syariah di Bengkulu, *Ekonomi Universitas Bengkulu*. Diakses pada 25 November 2018.

Robbins, S.P., & Jugle, T. A. (2013). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Sumarwan, Ujang. (2016). *Prilaku Konsumen*. Ciawi-Bogor: Ghalia Indonesia.

Wahyudi, Imam. (2010). *Kompilasi Bidang Hukum Tentang Praktik Perbankan Bagi Hasil*. Jakarta: Badan pembinaan Hukum Nasional Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.

White, C., & Yu, Y. (2015). Satisfaction emotions and customer behavioral intention. *Journal of Services Marketing*, Vol. 19, No. 6, hal, 411-420 diakses pada 12 November 2018

Zhang and Breugelmans. 2012. The Impact of an Item-Based Loyalty Program on Customer Purchase Behavior. *Journal of Marketing Research*, Vol 49, No.1, hal 50-65. Diakses pada tanggal 22 November 2018.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of marketing*, Vol. 60, No. 2: 31-46. Diakses pada 22 November 2018. <https://www.jstor.org/stable/pdf/>

<http://www.bankaceh.co.id/>, akses tanggal 11 Des 2018 pukul 09.15

<https://bit.ly/2UnuoZm> pada tanggal 22 Desember 2018 pukul 15:55

<https://bit.ly/2V6NpN1> pada tanggal 4 Maret 2019 pukul 11:25

<https://bit.ly/2FC1cXK> diakses pada tanggal 22 Des 2018 pukul 08.35

<https://bit.ly/2CKMIHt> akses pada tanggal 21 Maret 2019 pukul 09:35