

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Istilah *switching* nasabah digunakan untuk menggambarkan proses di mana seseorang pelanggan atau nasabah berpindah akun atau layanan perbankan mereka dari satu bank ke bank lainnya, dengan arti nasabah yang awalnya berada pada penggunaan produk bank konvensional kemudian beralih pada produk perbankan syariah dan juga sebaliknya. Perpindahan rekening tabungan, pinjaman, kartu kredit atau alat keuangan lainnya adalah beberapa contoh dari proses ini. (Asakdiyah et al. 2024).

Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah untuk melakukan *switching* dari bank konvensional ke bank BTPN Syariah berkaitan dengan ruang lingkup masyarakat yang pertama adalah faktor religiusitas. Faktor utama yang mempengaruhi keputusan pelanggan untuk beralih dari bank konvensional ke bank syariah adalah religiusitas. Studi menunjukkan bahwa pemahaman dan keputusan terhadap ajaran Islam dapat mempengaruhi pemilihan layanan perbankan syariah.

Faktor kunci dari beralihnya nasabah bank konvensional ke bank syariah adalah aksesibilitas. Sebagian besar nasabah memilih bank syariah berdasarkan kemudahan aksesnya. Jarak fisik antara kediaman nasabah dengan lokasi bank serta kemudahan mengakses layanan adalah indikasi nasabah untuk dapat melakukan peralihan dari bank konvensional ke bank syariah.

Pengaruh sosial merupakan faktor pendukung dari beralihnya nasabah bank konvensional ke bank syariah. Pengaruh sosial dari orang-orang di sekitar mereka, di antaranya keluarga, teman, dan komunitas juga mempengaruhi keputusan pelanggan untuk beralih dari bank konvensional ke bank syariah.

Penelitian ini menggambarkan beberapa variabel relevan dari penelitian sebelumnya yaitu penelitian (Saud et al. 2018a) dan (Muhamad Rizaldi Makmur et al. 2021). Penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya karena memasukkan variabel pengaruh sosial dan subyek penelitiannya adalah nasabah bank BTPN Syariah. Untuk meningkatkan validitas penelitian ini, dilakukan pengisian kuesioner kepada responden yang bersedia berpartisipasi.

Bank syariah adalah bank yang beroperasi berdasarkan prinsip hukum Islam, yang didasarkan pada Al Quran dan Al Hadits. Maksud dari beroperasi sesuai dengan prinsip syariat Islam adalah untuk memenuhi peraturannya, seperti menghindari praktik yang mengandung riba dan melakukan investasi atas dasar hasil. Namun, kegiatan usaha dengan mengacu pada Al Quran dan Al Hadits dimaksud untuk melakukan operasi dengan mengikuti perintah dan larangan yang ditemukan dalam Al Quran dan Sunah Nabi Muhammad SAW. (Najib 2009).

Saat ini perkembangan perbankan syariah berkembang sangat pesat. Dengan pertumbuhan sebesar 9,79 %, aset perbankan syariah tercatat sebesar Rp.817,6 triliun, dan telah menyumbangkan 7,26 persen dari pangsa pasar per Agustus 2023. Sejak UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah berlaku, industri perbankan syariah di Indonesia semakin memiliki landasan hukum yang memadai untuk berkembang. (Saud et al. 2018).

Jumlah Bank dan Kantor Bank (Unit), 2023

Kelompok Bank dan Kantor	Jumlah Bank dan Kantor Bank (Unit)	
Bank Umum Konvensional - Kantor Cabang Bank Asing	7	19
Bank Umum Syariah - Bank Pembangunan Daerah	3	363
Bank Umum Syariah - Bank Swasta Nasional	10	1.591

Gambar 1. 1 Daftar Jumlah Bank Syariah di Indonesia 2024

Sumber: bps.go.id (2023), diakses pada 22 Mei 2024

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan jumlah bank syariah di Indonesia. Dengan adanya perkembangan pesat pada bank syariah terbukti dengan banyaknya jumlah kantor unit bank syariah. Dari banyaknya kantor unit ini maka semakin banyak juga nasabah yang bergabung menjadi nasabah bank syariah. Selain itu tidak menutup kemungkinan untuk nasabah melakukan *switching* dari bank konvensional ke bank syariah.

Di tahun 2023 ini sudah mencapai lebih dari 27 ribu nasabah yang bergabung pada PT Bank BTPN Syariah Tbk. Dari 27 ribu nasabah tersebut ada nasabah yang murni memilih bank BTPN Syariah dan ada juga nasabah yang beralih atau *switching* dari bank konvensional ke bank BTPN Syariah. Penelitian ini berfokus pada PT Bank BTPN Syariah Tbk cabang Sidoarjo dan membahas faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah beralih dari bank konvensional ke bank BTPN Syariah.

Berdasarkan pemahaman yang dimiliki terkait dengan fenomena yang ada saat ini, penulis memiliki minat dan keinginan untuk melakukan penelitian dengan tema “Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi *Switching* Nasabah Bank Konvensional Ke Bank Syariah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BTPN Syariah)”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah religiusitas berpengaruh terhadap keputusan untuk beralih dari bank konvensional ke bank syariah ?
- b. Apakah aksesibilitas berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk berpindah dari bank konvensional ke bank syariah?
- c. Apakah pengaruh sosial berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk beralih dari bank konvensional ke bank syariah.

## **1.3 Batasan Masalah**

Pada penelitian ini batasan masalah ditujukan agar penelitian ini lebih terarah dan tidak meluas, batasan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Penelitian ini hanya diukur menggunakan variabel independen yang terdiri dari religiusitas, aksesibilitas dan pengaruh sosial. Sedangkan untuk variabel dependennya adalah pengaruh *switching* nasabah dari bank konvensional ke bank syariah.
- b. Penelitian ini juga dibatasi waktu penelitian yang dilakukan dari bulan Juni 2024 – Desember 2024.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

- a) Untuk menganalisis pengaruh religiusitas nasabah terhadap keputusan untuk beralih dari bank konvensional ke bank syariah di Bank BTPN Syariah.
- b) Untuk menganalisis sejauh mana aksesibilitas layanan Bank BTPN Syariah mempengaruhi keputusan nasabah untuk berpindah dari bank konvensional ke bank syariah.
- c) Untuk menganalisis apakah pengaruh sosial berperan penting dalam keputusan nasabah untuk beralih dari bank konvensional ke bank syariah di Bank BTPN Syariah.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

a. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada perusahaan dalam mengambil kebijakan untuk mempertahankan nasabah yang melakukan perpindahan dari bank konvensional ke bank syariah.

b. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan penelitian selanjutnya dalam bidang pemasaran yang berkaitan tentang faktor yang mempengaruhi nasabah berpindah dari bank konvensional ke bank syariah.