



MARLINDA

Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

**ANALISIS PERPINDAHAN KONSUMEN DARI BANK
KONVENSIONAL KE BANK SYARIAH (STUDI PADA MAHASISWA
PERBANKAN SYARIAH ANGKATAN 2018 UIN FAS BENGKULU)**



Editor :
Dr. Supardi M, M.Ag
Aan Shar, M.M



BIODATA PENULIS

Penulis, Marlinda lahir pada tanggal 26 Januari 1999 di lubuk resam, Bengkulu Selatan merupakan Anak ke empat dari lima bersaudara. Dari bapak Idaman dan ibu Almh Mawatri. Penulis memulai pendidikan pada tahun 2006, di sekolah dasar 07 Curup kota dan memperoleh ijazah pada tahun 2011. kemudian melanjutkan ke sekolah menengah pertama swasta di Pondok Pesantren Modern Darussalam Kepahiang, lulus pada tahun 2014, meneruskan sekolah menengah atas di pondok pesantren modern Darussalam Kepahiang juga, selesai pada tahun 2017. Pada tahun 2018 penulis melanjutkan pendidikan S-1 di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu dengan jurusan Perbankan Syariah. Karya tulisnya berjudul "ANALISIS PERPINDAHAN KONSUMEN DARI BANK KONVENSIONAL KE BANK SYARIAH (STUDI PADA MAHASISWA PERBANKAN SYARIAH ANGKATAN 2018 UIN FAS BENGKULU)"



**ANALISIS PERPINDAHAN KONSUMEN DARI BANK
KONVENSIONAL KE BANK SYARIAH
(Studi Pada Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah
Angkatan 2018 Universitas Islam Negeri Fatmawati
Sukarno Bengkulu)**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH :

MARLINDA

NIM. 1811140175

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SOEKARNO BENGKULU2021 M/1443**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh **Marlinda, NIM 181140175**
dengan judul "**ANALISIS PERPINDAHAN KONSUMEN
DARI BANK KONVENSIONAL KE BANK SYARIAH
(Studi pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2018
UIN FAS Bengkulu)**" telah diperiksa dan diperbaiki sesuai
dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, skripsi ini
disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang *Munaqosyah*
Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam
Negeri Fatmawati Soekarno (UINFAS) Bengkulu.

Bengkulu, Agustus 2022

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Supardi M, M.Ag

NIP. 196504101993031007

Aan Shar, M.M

NIP. 198908062019031008



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon (0736) 51171, 51172

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Analisis Perpindahan Konsumen dari Bank Konvensional ke Bank Syariah”, oleh Marlinda,

NIM : 1811140175, Program Studi Ekonomi Syariah, Jurusan

Perbankan Syariah. Telah diuji dan dipertahankan di depan tim

Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu

pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 27 Juli 2022

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima,

dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana

dalam bidang Ekonomi Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi

(S.E).

Bengkulu, _____ 2022 M

1444 H

TIM SIDANG MUNAQASYAH

Ketua

Sekretaris

Prof. Andang Sunarto, Ph.D

NIP. 197611242006041002

Aan Shar, M.M

NIP.198908062019031008

Penguji I

Penguji II

Prof. Andang Sunarto, Ph.D

NIP. 197611242006041002

Faisal Muttaqin, SE.,MSM

NIP. 199304242018012002

Mengetahui,

Dekan



Dr. H. Supardi, M.Ag

NIP.196504181993031007

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul “Analisis Perpindahan Konsumen Dari Bank Konvensional Ke Bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2018 Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu)” Adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, Baik di UINFAS Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing
3. Didalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, Dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima saksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan saksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku

Bengkulu, Agustus 2022 M
1444 H

Mahasiswa yang menyatakan



MARLINDA
NIM. 1811140175

ABSTRAK

Analisis Perpindahan Konsumen dari Bank Konvensional ke Bank Syariah (Studi pada Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2018 Universitas Islam Negeri Soekarno Bengkulu)

Oleh Marlinda, NIM 1811140175

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tentang faktor penentu perpindahan konsumen Bank Konvensional ke Bank Syariah. Untuk mengungkap persoalan tersebut, penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan data untuk penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa faktor penentu Perpindahan Konsumen dari Bank Konvensional ke Bank Syariah yaitu harga yang mana dapat dilihat bahwa memang salah satu keunggulan tersendiri oleh bank syariah dengan tidak adanya administrasi perbulannya sehingga membuat mahasiswa nyaman untuk menabung dibank syariah. Masalah Etika, Etika sangat dibutuhkan seperti dengan tidak membedakan antara ras, suku dan status nasional pada setiap kalangan. dan Kegagalan Jasa Inti, pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah terhadap mahasiswa menjadikan suatu keunggulan tersendiri mengenai pemahaman yang diberikan yang dapat membuat mahasiswa mengerti sehingga dapat membantu mahasiswa dalam melakukan transaksi menabung.

Kata Kunci: Perpindahan Konsumen, Bank Konvensional, Bank Syariah

ABSTRACT

Analysis of Consumer Movement from Conventional Banks to Islamic Banks (Study on Students of Islamic Banking Study Program Class of 2018 Soekarno Bengkulu State Islamic University)

By Marlinda, NIM 1811140175

The purpose of this study is to analyze the determinants of consumer migration from conventional banks to Islamic banks. To uncover these problems, this study used a qualitative descriptive method. Data collection for this study used interview, observation, and documentation techniques. The results of the study concluded that the determining factor for Consumer Transfer from Conventional Banks to Islamic Banks is the price which can be seen that is indeed one of the advantages of Islamic banks in the absence of monthly administration so as to make students comfortable to save in Islamic banks. Ethics Issues, Ethics is needed, such as by not discriminating between race, ethnicity and national status in each group. and Failure of Core Services, the services provided by Islamic Banks to students make it a distinct advantage regarding the understanding provided that can make students understand so that they can assist students in making savings transactions.

Keywords: consumer switching, conventional bank, islamic bank

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”
(Q.S Al-Insyirah 94:6)

“Kamu tidak akan pernah tahu jika kamu tidak mencobanya“

(Marlinda)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur atas nikmat, ridho, dan kesempatan yang diberikan Allah SWT kepadaku, akan ku persembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang berpengaruh dalam hidupku :

1. Kedua orang tuaku yang tercinta Bapak Idaman dan Ibu Mawatri (Almh) yang telah memberikan kasih sayang yang tulus, dukungan semangat, motivasi, segala perjuangan yang mereka lakukan untuk mencapai cita-cita dan masa depanku serta tidak lupa diiringi dengan doa yang selalu mereka ucapkan.
2. Kakak-kakakku Rojas Sahyu Asmindo, Yente, Yeko Pratomo, dan adikku Wahyuni Aprilia. Serta keluarga besarku yang telah memberikan doa'a dan dukungan untuk keberhasilanku.
3. Dosen pembimbing skripsiku Bapak Dr. Supardi M,M.Ag, selaku pembimbing I dan Bapak Aan Shar, M.M. selaku pembimbing II yang tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan.
4. Sahabat-sahabatku Tersayang sekaligus teman seperjuangan Igu Claudia Azmi, Kinanti Sekar Arini , Septhania Nuraini, Citra Ningrum dan Meia Tiara yang selalu memberikan motivasi, saran, support serta pertolongan selama mengerjakan skripsi ini dari awal hingga akhir.

5. Teman-teman seperjuanganku Fadilatul Syafirah Nur, Rika April Yanti dan Cindy Gasella terimakasih telah memberikan saran untuk terus berjuang dalam mengerjakan skripsi ini.
6. Keluarga besar Perbankan Syariah E angkatan 2018 yang telah memberikan kekuatan untuk terus berjuang sekaligus memberi kenangan yang tidak terlupakan.
7. Almamater Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UIN FAS) Bengkulu.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis diberikan kesempatan dalam menyelesaikan skripsi ini, dengan judul “Analisis Perpindahan Konsumen dari Bank Konvensional ke Bank Syariah (Studi pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2018 UIN FAS Bengkulu)”. Shalawat dan salam untuk Nabi Muhammad SAW yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun di akhirat.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu. Penulis sangat menyadari sepenuhnya, terselesainya penyusunan skripsi ini berkat bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. KH. Zulkarnain Dali, M. Pd selaku Rektor Universitas Islam Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk membina ilmu di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.
2. Dr. Supardi Mursalin, M. A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu yang telah

memberikan kemudahan kepada kami selama masa perkuliahan.

3. Yenti Sumarni, SE, MM Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu yang telah memberikan fasilitas dalam menimba ilmu pengetahuan.
4. Dr. Supardi M,M.Ag, selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan bimbingan pada penulisan tugas akhir ini.
5. Aan Shar, M.M. selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan bimbingan pada penulisan tugas akhir ini.
6. Kedua Orang tua penulis yang selalu mendo'akan kesuksesan penulis.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
8. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno

(UINFAS) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.

9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis kedepan.

Bengkulu, 2022

Marlinda

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Kegunaan Penelitian.....	7
F. Penelitian terdahulu.....	7
G. Metode Penelitian.....	11
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	11
2. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	12
3. Informan Penelitian/Subyek	13
4. Sumber Data dan Teknis Pengumpulan Data.....	14
H. Sistematika Penulisan.....	19

BAB II KAJIAN TEORI	21
A. Pengertian <i>Costumer</i> (Konsumen)	21
B. Jenis-jenis <i>Costumer</i> (Konsumen)	22
C. Pengertian <i>Costumer Switching</i> (Perpindahan Konsumen)	23
D. Bank Syariah	37
E. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional	40
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	43
A. Sejarah Berdirinya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)	43
B. Visi, Misi, Nilai Dasar, keyakinan dasar, Motto, Tujuan FEBI IAIN Bengkulu.....	45
C. Visi dan Misi Program Studi Perbankan Syariah	47
D. Tujuan dan Sasaran Prodi Perbankan Syariah	48
E. Jumlah Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2018	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Deskripsi Informan.....	51
B. Hasil Penelitian	52
1. Faktor yang menyebabkan Perpindahan Konsumen ..	53
C. Pembahasan.....	62
BAB V KESIMPULAN.....	67
A. Kesimpulan	67
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN - LAMPIRAN	

DAFTAR TABLE

Table 1.1

Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

Table 1.2

Jumlah Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2018

Table 1.3

Responden Mahasiswa

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Form Pengajuan Judul

Lampiran 2: Daftar Hadir Seminar Proposal Mahasiswa

Lampiran 3: Catatan Perbaikan Proposal Skripsi

Lampiran 4: Halaman Pengesahan Proposal

Lampiran 5: Surat SK Pembimbing Skripsi

Lampiran 6: Pedoman Wawancara

Lampiran 7: Halaman Pengesahan Permohonan Izin Penelitian

Lampiran 8: Surat Izin Penelitian

Lampiran 9: Surat Selesai Penelitian

Lampiran 10: Lembar Bimbingan Skripsi

Lampiran 11: Foto Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dalam dunia perbankan saat ini semakin pesat dengan berbagai variasi produk jasa yang ditawarkan, sehingga konsumen memiliki banyak pilihan dalam memilih produk jasa yang ditawarkan oleh bank. Bank merupakan tempat simpan pinjam yang paling aman dan resmi serta sah menurut hukum. Oleh sebab itu konsumen tidak perlu khawatir untuk melakukan transaksi. Akan tetapi konsumen juga harus cerdas dalam memilih bank yang sesuai dengan keinginan konsumen itu sendiri. Hal ini disebabkan karena setiap bank memiliki karakter dan kriteria masing-masing, tergantung konsumen dalam memilih bank yang paling sesuai.¹

Bank merupakan lembaga intermediasi, yang berperan menerima simpanan dari nasabah dan meminjamkannya kepada nasabah lain yang membutuhkan dana. Dalam Perbankan Konvensional selisih antara besarnya bunga yang dikenakan kepada para peminjam dana dengan imbalan bunga yang diberikan kepada para nasabah penyimpan dana merupakan sumber keuntungan terbesar. Akan tetapi ada sistem perbankan

¹Luhur Prasetyo. *Perkembangan Bank Syariah Pasca Uu 21 Tahun 2008*. Al-Tahrir: Jurnal Pemikiran Islam, 12(1), 43-62.

yang berbeda menurut ekonomi islam yang didasarkan pada konsep pembagian hasil, baik keuntungan maupun kerugian sama-sama ditanggung oleh konsumen dan perusahaan. Prinsip yang umum adalah siapa yang ingin mendapatkan hasil dari tabungannya, juga harus bersedia mengambil resiko atas kerugian yang terjadi.²

Sistem perbankan menurut Ekonomi Islam yang lebih dikenal dengan Perbankan Syariah, didirikan untuk mengimplementasikan prinsip-prinsip islam didalam lembaga keuangan. Perbankan Syariah tidak hanya dituntut untuk menghasilkan profit secara komersial, akan tetapi dituntut sungguh-sungguh menampilkan realisasi nilai-nilai syariah. Perbankan Syariah ada karena didalam Perbankan Konvensional terdapat kegiatan-kegiatan yang dilarang oleh Syariah Islam, seperti menerima dan membayar bunga (riba), membiayai kegiatan produksi dan perdagangan barang-barang yang diharamkan seperti minuman keras (haram), kegiatan yang sangat dekat dengan gambling (maisir) untuk transaksi- transaksi tertentu yaitu, *foreign exchange dealing*, serta *highly and intended speculative transaction* (gharar) dalam *investment banking*.³

²Satria Dwi Saputro, *Sejarah Dan Perkembangan Perbankan Syariahdi Indonesia*, 'Jurnal Ekonomi Keuangan Dan Perbankan Islam, Vol 3 No 1 Januari-Desember 2015, Hal 100

³Mukhamad najib, *analisis konsumen berpindah merk (brand switcher) pada bank syariah dan bank konvensional (study kasus pada*

Karakteristik sistem perbankan Syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil memberikan alternatif sistem perbankan yang saling menguntungkan bagi masyarakat dan bank, serta menonjolkan aspek keadilan dalam bertransaksi, investasi yang beretika, mengedepankan nilai-nilai kebersamaan dan persaudaraan dalam berproduksi, dan menghindari kegiatan spekulatif dalam bertransaksi keuangan. Dengan menyediakan beragam produk serta layanan jasa perbankan yang beragam dengan skema keuangan yang lebih bervariasi, perbankan syariah menjadi alternatif sistem perbankan yang kredibel dan dapat dinikmati oleh seluruh golongan masyarakat tanpa terkecuali.⁴

Seperti diketahui saat ini perkembangan perbankan syariah di Indonesia mengalami kemajuan dari tahun ke tahun, Berdasarkan data OJK, bahwa pangsa pasar bank syariah pada tahun 2021 adalah sebesar 10,19% hal ini menunjukkan bahwa perbankan syariah mengalami kenaikan dengan perbandingan tahun 2020 sebesar 5,95%. Pangsa pasar tersebut tidak terlepas dari banyaknya masyarakat indonesia yang menggunakan jasa perbankan syariah dan banyaknya masyarakat melakukan

nasabah di wilayah darmaga bogor) jurnal Madaniah, vol 4No 1 Januari –juli 2019 hal 5

⁴Satria Dwi Saputro,*Sejarah Dan Perkembangan Perbankan Syariahdi Indonesia'Jurnal Ekonomi Keuangan Dan Perbankan Islam, Vol 3 No 1 Januari-Desember 2015,Hal 103*

perpindahan dari Bank Konvensional ke Bank Syariah. Maka dengan demikian, tentulah menjadikan ekonomi syariah sebagai pilar kekuatan baru ekonomi nasional serta menjadi salah satu pusat keuangan syariah global, sehingga lebih banyak masyarakat Indonesia dapat memperoleh manfaat dari hadirnya bank syariah nasional yang besar dan kuat.⁵

Perpindahan konsumen adalah suatu kondisi dimana pelanggan berpindah dari penyedia jasa satu ke penyedia jasa lain. Perpindahan konsumen ini merupakan salah satu sikap konsumen yang melakukan pergantian dari merek produk yang digunakan dikonsumsi dengan merek lain. Perpindahan konsumen itu sikap yang dilakukan oleh konsumen karena adanya alasan tersendiri atau diartikan pelanggan atau sekelompok pelanggan yang berpindah produk berasal merek produk satu ke merek produk yg lain.⁶ Faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya perilaku perpindahan konsumen ialah faktor ekstrinsik dan faktor intrinsik, yang mana faktor ekstrinsik itu ialah yang berasal dari luar asal *customer* contohnya seperti *sales promotion* dan kualitas,

⁵Otoritas Jasa Keuangan, *Statistik Perbankan Syariah*, diakses pada September 2021

⁶Nena, Meidina. (2021). *Pengaruh Faktor Internal Dan Faktor Eksternal Customer Switching Intention Terhadap Peningkatan Potensi Nasabah Baru Bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2016 Uin Raden Intan Lampung)* Skripsi (2021) Hal 15

sedangkan faktor instrinsik ialah faktor yang berasal dari dalam diri *customer* contohnya seperti, loyalitas, preferensi, persepsi, dan sikap.⁷

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan kepada salah satu mahasiswa Perbankan Syariah yaitu Alimatus Sa'diyah yang merupakan mahasiswa angkatan 2018, dia menyatakan bahwa kebanyakan mahasiswa melakukan perpindahan dari nasabah Konvensional menjadi nasabah Bank Syariah. Menurut Alimatus Sa'diyah perpindahan terjadi karna kurangnya pelayanan yang diberikan oleh bank konvensional. Dari hasil observasi tersebut karna banyak ditemukan mahasiswa melakukan perpindahan konsumen, maka dari itu peneliti ingin menganalisis faktor penentu terjadinya perpindahan konsumen dari bank konvensional ke bank syariah. Oleh sebab itu, akan dilakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Perpindahan Konsumen (*Customer Switching*) Bank Konvensional ke Bank Syariah (studi pada mahasiswa perbankan syariah angkatan 2018 UIN FAS Bengkulu)”**

⁷Mukhamad najib, *analisis konsumen berpindah merk (brand switcher) pada bank syariah dan bank konvensional (study kasus pada nasabah di wilayah darmaga bogor) jurnal Madaniah*, vol 4No 1 Januari –juli 2019 hal 9

B. Batasan Masalah

Untuk menyederhanakan masalah dan memperjelas penelitian maka batasan-batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh penulis hanya pada perilaku konsumen pada perpindahan nasabah dari bank konvensional ke bank syariah yang berbeda perusahaan.
2. Dalam hal ini yang dijadikan obyek penelitian adalah jasa tabungan perbankan syariah Responden yang diteliti adalah mahasiswa perbankan syariah angkatan 2018 yang pernah menggunakan jasa tabungan perbankan konvensional dan melakukan perpindahan pada jasa tabungan perbankan syariah yang berbeda perusahaan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana faktor penentu perpindahan konsumen bank konvensional ke bank syariah.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor penentu perpindahan konsumen bank konvensional ke bank syariah.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan teoritis

Mendukung berkembangnya dunia ilmu pengetahuan di era globalisasi sekarang ini, terutama untuk pokok bahasan perpindahan konsumen yang nantinya diharapkan dapat menjadi acuan bagi para peneliti lain yang ingin mengembangkan hasil penelitian ini di waktu-waktu yang akan datang.

2. Kegunaan praktis

Sebagai alternatif sumbangan pemikiran yang dapat digunakan oleh pihak manajemen Bank dalam upaya meningkatkan loyalitas konsumen dalam menyikapi perilaku perpindahan yang dilakukan oleh konsumen.

F. Penelitian terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Muhamad Rizaldi Makmur, Endro Sukotjo dengan judul :Analisis Faktor-Faktor yang Mendorong Nasabah *Brand Switching* Bank Konvensional Ke Bank Syariah. Jurnal Indonesia Sosial Teknologi 2 (2), 220-230, 2021 Pesatnya perkembangan sistem perbankan syariah merupakan dampak dari rumusan Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang diterbitkan pada tanggal 16 Juli 2008. Meski industri perbankan syariah sedang dalam tahap perkembangan yang pesat, tidak dapat dipungkiri

bahwa industri perbankan syariah belum mencapai kesuksesan terbesar di segala aspek. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tentang faktor-faktor penentu nasabah Bank dari Bank Konvensional ke Bank Syariah Mandiri Kendari. Pada penelitian ini teknik pengumpulan data dilakukan Penelitian dengan menggunakan metode kuesioner, wawancara, dan dokumentasi.⁸

2. Penelitian yang dilakukan oleh Syaifuddin Fahmi, dengan judul; Analisis Perkembangan Riset Pemasaran Tentang Perilaku Konsumen Dalam Melakukan Perpindahan konsumen (*Customer Switching*), Menggunakan Studi Literatur INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia, 1(1),18-31. Hasil penelitiannya dari hasil review literatur diketahui bahwa dalam perspektif pembentuk perilaku berpindah (*Customer Switching*) terdapat beberapa sudut pandang berbeda dari para peneliti sebelumnya, sebagian beranggapan bahwa niat untuk berperilaku dibentuk oleh perubahan sikap dan peranan dari faktor- faktor pembentuk perilaku seperti norma subjektif, keyakinan normatif, dan keyakinan berperilaku. Beberapa peneliti menambahkan persepsi

⁸Muhamad Rizaldi, and Endro Sukotjo. "Analisis Faktor-Faktor yang Mendorong Nasabah Brand Switching Bank Konvensional Ke Bank Syariah." *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi* 2.2 (2021): 220-230.

terhadap kontrol perilaku menjadi variabel pembentuk niat.⁹

3. Penelitian yang dilakukan oleh Aqidah Asri Suwarsi, Nanda Putri Wulandari dengan judul : Identifikasi potensi nasabah baru bank syariah ditinjau dari customer switching intention. *JEBIS (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam)| journal of islamic economics and business*, 3(2), 168-190., Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi potensi nasabah baru bank syariah ditinjau dari faktor faktor yang menyebabkan nasabah memiliki perilaku customer switching intention. Metodologi penelitian yang digunakan adalah penelitian naturalistik dengan pendekatan kualitatif. Peneliti menggunakan sumber data primer dengan teknik pengumpulan data melalui in deep interview. Subyek penelitiannya adalah nasabah bank konvensional yang memiliki perilaku customer switching intention ke Bank Syariah.¹⁰
4. Penelitian yang dilakukan oleh Nena Meidiana yang berjudul : pengaruh faktor internal dan faktor

⁹Fahmi Syaifuddin. "Analisis Perkembangan Riset Pemasaran Tentang Perilaku Konsumen Dalam Melakukan Perpindahan Layanan (Consumer Switching Behavior), Menggunakan Studi Literatur." *INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia* 1.1 (2017): 18-31.

¹⁰Aqidah Asri suwarsih, and Nanda Putri Wulandari. "Identifikasi potensi nasabah baru bank syariah ditinjau dari customer switching intention." *JEBIS (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam)| journal of islamic economics and business* 3.2 (2017): 168-190.

eksternal perpindahan konsumen terhadap peningkatan potensi nasabah baru bank syariah, Skripsi UIN RADEN INTAN LAMPUNG. Pengambilan keputusan konsumen (*consumer decision marketing*) dapat didefinisikan sebagai suatu proses dimana konsumen melakukan penilaian terhadap berbagai pilihan dan memilih salah satu atau lebih alternatif yang diperlukan sebagai pertimbangan. Hal ini dilatarbelakangi oleh faktor-faktor yang berbeda-beda untuk menjadi nasabah pada suatu bank. Nasabah tentu akan memilih bank mana yang sesuai dengan keinginannya. Bank harus mampu mengetahui apa saja faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan untuk menjadi nasabah baru pada bank tersebut.¹¹

5. Penelitian yang dilakukan oleh Tuti Nadhifah yang berjudul : Analisis perpindahan nasabah bank konvensional menjadi anggota BMT, Vol 7 No 2 (2019) Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tentang nasabah pembiayaan yang berpindah dari nasabah bank Konvensional menjadi nasabah BMT yang ada di wilayah kecamatan Pucakwangi. Penelitian ini

¹¹ Nena, Meidina. (2021). *Pengaruh Faktor Internal Dan Faktor Eksternal Customer Switching Intention Terhadap Peningkatan Potensi Nasabah Baru Bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2016 Uin Raden Intan Lampung)* Skripsi (2021).

merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat (nasabah) pembiayaan yang berpindah dari bank Konvensional menjadi nasabah BMT yang ada di kecamatan Pucakwangi Pati. Teknik Pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Teknik uji keabsahan data dengan model triangulasi. Teknik analisis data, yaitu reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.¹²

G. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Dalam skripsi ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif Kualitatif adalah penelitian data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk kalimat dan gambar¹³

b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif. Pendekatan ini bertujuan

¹²Tuti nadhifah . "*analisis perpindahan nasabah bank konvensional menjadi anggota bmt.*" Jurnal hukum dan ekonomi syariah, vol 07 No 02 (2019)

¹³ Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, (cet:3, Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2009), h.12

untuk mendapatkan pemaparan dan penjelasan yang objektif khususnya mengenai apakah penenu terjadinya perpindahan konsumen dari bank konvensional ke bank syariah Pada penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan khusus yaitu interaksi simbolik. Dengan begitu, penulis akan mendapatkan jawaban langsung dari narasumber yang menjadi objek penelitian. Kemudian, penulis akan memperoleh hasil dari deskripsi analisis mengenai mengenai apakah penenu terjadinya perpindahan konsumen dari bank konvensional ke bank syariah.¹⁴

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

a. Waktu

Waktu yang dilakukan pada saat observasi awal dilaksanakan pada bulan Maret hingga bulan Mei.

b. Lokasi Penelitian

Berdasarkan judul yang ada lokasi penelitian ini di Universitas Islam Fatmawati Soekarno (UINFAS) Bengkulu. Gedung Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Kecamatan Selebar Kota Bengkulu 38211.

¹⁴Azwar saripudin, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2009),

Lokasi ini dipilih karena terkait dengan latar belakang pemilihan tema penelitian. Selain itu, Adapun alasan dipilihnya lokasi ini sebagai lokasi penelitian yaitu karena dilokasi tersebut adalah tempat peneliti memperoleh data yang terkait dengan penelitian yang dilakukan.

3. Informan Penelitian/Subyek

Informan merupakan subyek atau responden di dalam penelitian yang memberikan informasi mengenai data yang diinginkan peneliti yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilaksanakan. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah model *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik penentuan sample dengan pertimbangan tertentu.¹⁵ Kriteria yang menjadi subjek informan penelitian adalah :

1. Mahasiswa yang tercatat sebagai Mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2018.
2. Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu yang merupakan nasabah Bank Syariah.

¹⁵Sugiyono,2012, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* hal 218

3. Mahasiswa yang melakukan perpindahan dari Bank Konvensional ke pada Bank Syariah.

Kriteria tersebut ditetapkan dengan alasan mereka dapat dikatakan cukup layak dan mengerti mengenai Perbankan Syariah dengan pertimbangan mahasiswa tersebut sudah semester akhir. Berdasarkan kriteria di atas dari hasil observasi yang peneliti lakukan. Maka, ditetapkan 10 orang informan inti.

4. Sumber Data dan Teknis Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Sumber data yang digunakan merupakan data primer dan data sekunder.

- a. Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri peneliti langsung dari sumber utama. Dalam penelitian ini data yang diperoleh secara langsung dengan memberikan kuesioner atau daftar pernyataan kepada nasabah perpindahan dari bank konvensional ke bank syariah.
- b. Data Sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta dokumen”. Data sekunder merupakan data-data yang digunakan untuk memperkuat data

primer. Adapun sumber datanya berupa tabel, gambar, dan buku data, yang dapat berfungsi sebagai pelengkap untuk dijadikan bahan penelitian.¹⁶

2. Teknis Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

- a. Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Dalam hal ini peneliti mengadakan penelitian dengan cara mengumpulkan data secara langsung melalui pengamatan di lapangan terhadap aktivitas yang akan dilakukan untuk mendapatkan data tertulis yang dianggap relevan. Peneliti melakukan observasi awal dengan mewawancarai langsung salah satu nasabah yang melakukan perpindahan dari bank konvensional yang berpindah ke bank syariah.

¹⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2013), h. 93

- b. Wawancara adalah proses memperoleh suatu keterangan. Penelitian ini dilakukan dengan cara tanya jawab dan bertatap muka langsung antara pewawancara dengan responden atau orang yang di wawancarai, baik menggunakan pedomen (*guide*) wawancara atau tidak.¹⁷
- c. Dokumentasi adalah sebagian besar data yang tersedia yang berbentuk surat, catatan harian, cendera mata, laporan dan foto. Sifat utama data ini tak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi di waktu silam.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini di mulai dari sebelum di lapangan sampai dengan analisis pengumpulan data dilapangan. Analisis telah mulai sejak merumuskan masalah dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian.¹⁸ Analisis data dilakukan sejak sebelum terjun ke lapangan dan dilanjutkan dengan menganalisis data selama di lapangan.

a. Analisis Data Sebelum Dilapangan

¹⁷ Burhan Bungin. *Metodologi Penelitian Social Dan Ekonomi*,...h 134

¹⁸ Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung : Alfabeta hal 245

Analisis data sebelum dilapangan bisa dilakukan dengan cara, mencari informasi dari orang yang telah melakukan perpindahan konsumen dari bank konvensional ke bank syariah.

b. Analisis selama dilapangan

Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus samapai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Adapun aktivitas dalam analisis data yaitu :

1. Data *Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memfokuskan pada hal-hal yang penting, memilih hal-hal yang pokok, dicari tema dan polanya. Sehingga data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. Data *display* (Penyajian Data)

Penyajian data sistematis antara lain setelah data di reduksi maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Pada penelitian ini, data disajikan dalam uraian

singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam penelitian kualitatif, yang sering digunakan untuk menyajikan data adalah dengan teks yang bersifat naratif. Selain itu dalam menyajikan data, informasi juga dapat berupa grafik, matriks, *network* dan *chart*.¹⁹ Data juga bisa didapatkan dari hasil wawancara, pengamatan, dan dokumen yang didapatkan dari tempat penelitian.

3. *Conclusion Drawing* atau *Verification* (Penarikan Kesimpulan)

Penarikan kesimpulan bertujuan untuk menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal tepatnya dalam fokus penelitian. Kesimpulan penelitian ini diharapkan merupakan temuan baru yaitu berupa deskripsi atau gambaran objek penelitian yang sebelumnya masih samar-samar kemudian setelah diteliti menjadi jelas.²⁰

Data yang akan dihimpun dalam penelitian ini adalah data tentang apakah yang menjadi penentu perpindahan konsumen dari bank

¹⁹ Sugiyono, 2018, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* ...h-246-24

²⁰ Conny R Semiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Grasindo, 2010), h. 30

konvensional ke bank syariah (studi kasus pada mahasiswa perbankan syariah angkatan 2018 UINFAS Bengkulu). Data yang dikumpul merupakan data kualitatif dengan menggunakan metode penelitian deskriptif.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan, berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Kajian Teori, berisikan teori-teori yang dibutuhkan dalam penelitian yaitu teori tentang Analisis perpindahan konsumen dari bank konvensional ke bank syariah.

BAB III gambaran umum objek penelitian, Pada bab ini memberikan penjelasan mengenai sejarah berdirinya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Menyajikan informasi tentang lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis.

BAB IV hasil penelitian dan pembahasan, Pada bab ini berisi deskripsi tentang analisis perpindahan konsumen dari bank konvensional ke bank syariah. Bab ini merupakan inti dari persoalan yang diangkat dalam skripsi ini yaitu Analisis Perpindahan Konsumen dari Bank

Konvensional ke Bank Syariah (studi pada mahasiswa perbankan syariah angkatan 2018 UIN FAS Bengkulu)

BAB V kesimpulan dan saran, Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran, dimana kesimpulan merupakan penyajian secara singkat apa yang diperoleh dari pembahasan serta saran merupakan anjuran yang diberikan penulis kepada pihak yang berkepentingan terhadap hasil penelitian dan berguna bagi penelitian selanjutnya.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Pengertian *Costumer* (Konsumen)

Costumer atau konsumen adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi. Sedangkan menurut Sudarmiati konsumen adalah orang atau organisasi yang membeli barang dan jasa untuk dikonsumsi dan dijual kembali atau diolah menjadi barang lain lebih lanjut.²¹ Selaras dengan pendapat para ahli tersebut, Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU PK) juga menjelaskan hal yang serupa tentang pengertian konsumen. Menurut UU PK Pasal 1 ayat 2 konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa konsumen adalah pengguna atas barang jasa yang diperoleh untuk dikonsumsi bagi kepentingan pribadi, keluarga ataupun untuk diolah kembali.²²

²¹John C Mowen, Michael Minor, "*perilaku konsumen*",(Jakarta :Erlangga)2002, h28

²²Miftah barid. '*Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi switching intention pada bank syariah kota malang, skripsi Fakultas Ekonomi*

B. Jenis-jenis *Costumer* (Konsumen)

Terdapat beberapa jenis konsumen dan memiliki karakter yang berbeda.

Irwan Pamuji (2019) menjelaskan terdapat empat jenis konsumen²³, yaitu :

1. Pelanggan/konsumen menurut UU Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dimasyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
2. Konsumen *trend setter*. Jenis konsumen ini selalu suka akan sesuatu yang baru, dan mendedikasikan dirinya untuk menjadi bagian dari gelombang pertama yang memiliki atau memanfaatkan teknologi terbaru
3. Berikutnya adalah jenis konsumen yang mudah dipengaruhi, terutama oleh konsumen *trend setter*, sehingga disebut sebagai *follower* atau pengikut.
4. *value seeker* yaitu kelompok konsumen yang memiliki pertimbangan dan pendirian sendiri. Kelompok ini jumlahnya lebih besar dari kelompok pertama, sehingga patut pula diberi perhatian khusus.

Universitaas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, hal 3 tahun 2020
hal 18

²³Irawan Pamuji, *analisis perilaku perpindahan konsumen pada jasa perbankan syariah pada perpindahan jasa perbankan konvensional ke perbankan umum syariah* di Yogyakarta Universitas Gadjah Mada, 2019 hal 24

atau yang disebut konsumen "value seeker". Jenis konsumen ini relatif sulit untuk dipengaruhi, karena mereka lebih mendasarkan kebutuhan mereka terhadap alasan-alasan yang rasional.

C. Pengertian *Costumer Switching* (Perpindahan Konsumen)

Perpindahan konsumen merupakan suatu kondisi dimana pelanggan berpindah dari satu penyedia jasa ke penyedia lain. Perpindahan konsumen adalah perilaku konsumen yang mencerminkan pergantian dari merek produk yang biasa dikonsumsi dengan merek lain. Sedangkan perpindahan merek adalah perilaku yang dilakukan konsumen karena beberapa alasan tertentu, atau diartikan juga sebagai kerentanan konsumen untuk berpindah ke merek lain. Berdasarkan definisi tersebut dapat dijelaskan bahwa perpindahan merek adalah saat dimana seorang pelanggan atau sekelompok pelanggan berpindah kesetiaan dari satu merek sebuah produk tertentu ke merek produk lainnya.²⁴

²⁴Aqidah asri Suwarsi &nanda Wulandari |*Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, identifikasi nasabah baru bank syariah Vol. 3, No. 2, Juli-Des 2017* hal 176-178

1. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perpindahan Konsumen.

Munculnya perilaku perpindahan konsumen dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor ekstrinsik dan faktor instrinsik.²⁵

1) Faktor Instrinsik

Yaitu faktor-faktor yang menjadi penentu perilaku customer switching yang berasal dari luar diri konsumen (*customers*). Faktor-faktor tersebut antara lain :

a. *Sales Promotion*

Yang dimaksud dengan *sales promotion* (promosi penjualan) yaitu alat- alat yang digunakan sebagai media promosi seperti iklan di majalah, surat kabar, radio, televisi, papan reklame, dan spanduk yang dipasang di jalan-jalan utama. *Sales promotion* (promosi penjualan), adalah suatu cara untuk mempengaruhi konsumen agar dengan suka langsung membeli barang dengan merek tertentu, sehingga dengan adanya *sales*

²⁵ Nena Meidina, *analisis faktor customer switching intention terhadap peningkatan potensi nasabah baru bank syariah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2016 UIN Raden Intan Lampung)* skripsi (2021) hal 15-16

promotion yang baik akan mudah mempengaruhi konsumen dalam berpindah.

Dalam melakukan sales promotion, perusahaan harus mampu mengadakan pemilihan alat-alat sales promotion yang tepat. Hal ini disebabkan karena masing - masing alat-alat sales promotion tersebut mempunyai beberapa keunggulan dan kekurangan yang berbeda-beda satu sama lainnya, sehingga dalam penggunaannya harus tepat pada situasi pelaksanaannya, jenis alat-alat promosi penjualan yang dapat dipergunakan oleh perusahaan untuk mempengaruhi konsumen secara langsung antara lain :²⁶

1. Pemberian sampel gratis
2. Kupon
3. Spesial diskon
4. Kupon berhadiah
5. Display atau peragaan

b. Kualitas

Kualitas atau mutu adalah ukuran kemampuan suatu merek untuk melaksanakan fungsi-

²⁶Nena Meidina, *analisis faktor customer switching intention terhadap peningkatan potensi nasabah baru bank syariah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2016 UIN Raden Intan Lampung)* skripsi (2021) hal 17

fungsinya. Kualitas merupakan ukuran menyeluruh yang mencerminkan nilai suatu produk berkenaan dengan soal keawetan, keandalan, keseksamaan, kemudahan operasi reparasi dan berbagai atribut yang bernilai tinggi lainnya.²⁷

2) Faktor Ekstrinsik

Yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku *customer switching* yang berasal dari dalam diri konsumen tersebut. Faktor-faktor tersebut antara lain :²⁸

a. *Variety Seeking*

Variety seeking adalah perilaku konsumen yang berusaha mencari keberagaman merek di luar kebiasaannya karena tingkat keterlibatan beberapa produk rendah. Perilaku *variety seeking* disebut juga sebagai kecenderungan individu-individu untuk mencari keberagaman dalam memilih jasa

²⁷Nena Meidina, *analisis faktor customer switching intention terhadap peningkatan potensi nasabah baru bank syariah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2016 UIN Raden Intan Lampung)* skripsi (2021) hal 18

²⁸Muhammad rizaldi makmur, *Analisis faktor yang mendorong nasabah brand switching nank konvensional ke bank syariah mandiri kendari*, Jurnal Indonesia Sosiologi Teknologi. vol 2 no 2 februari 2021 hal 222

atau barang pada suatu waktu yang timbul karena beberapa alasan yang berbeda.

Tujuan konsumen mencari keberagaman produk ini adalah untuk mencapai suatu sikap terhadap merek yang favorable. Tujuan lain perilaku variety seeking konsumen ini dapat berupa hanya sekedar mencoba sesuatu yang baru atau mencari suatu kebaruan dari sebuah produk. Perilaku variety seeking ini cenderung akan terjadi pada waktu pembelian sebuah produk yang menimbulkan resiko minimal yang ditanggung oleh konsumen dan pada waktu konsumen kurang memiliki komitmen terhadap merek tertentu.²⁹

Proses pembelian konsumen yang melibatkan pengambilan keputusan khususnya dalam kondisi limited decision making, akan memposisikan konsumen pada situasi untuk berperilaku variety seeking. Pada waktu tingkat keterlibatan konsumen rendah, konsumen akan cenderung untuk

²⁹Muhammad rizaldi makmur, *Analisis faktor yang mendorong nasabah brand switching bank konvensional ke bank syariah mandiri kendari*, Jurnal Indonesia Sosiologi Teknologi. vol 2 no 2 februari 2021 hal 223

berpindah merek, mencari merek lain diluar pasar dan situasi ini menempatkan konsumen dalam sebuah usaha mencari variasi lain. Konsumen yang seringkali melakukan peralihan merek (customer switching) dalam pembeliannya termasuk dalam tipe perilaku pembelian yang mencari keragaman (variety seeking buying behavior).

b. Loyalitas

Loyalitas, Loyalitas ini terbentuk sebab konsumen merasa sangat puas atas produk barang/jasa tertentu yang dipergunakan. oleh karena itu, seorang konsumen yang memiliki loyalitas rendah terhadap suatu produk memiliki kemungkinan buat melakukan *switching*.³⁰

Menurut Haksever, Render, Russel dan Murdick dalam Service Management and Operations. Pentingnya customer loyalty bagi perusahaan adalah :

1. Untuk memperoleh pelanggan baru, perusahaan memerlukan proses yang

³⁰ Muhammad rizaldi makmur, *Analisis faktor yang mendorong nasabah brand switching nank konvensional ke bank syariah mandiri kendari*, Jurnal Indonesia Sosiologi Teknologi. vol 2 no 2 februari 2021 hal 224-225

mahal, karena perusahaan harus mengeluarkan biaya untuk iklan, promosi, dan kegiatan pemasaran lainnya untuk menarik perhatian pelanggan baru tersebut. Pernyataan ini didukung Kotler dan Amstrong (2001), yaitu *customer retentions is often more critical than customer attraction. The way to customer retention is customer satisfaction.*

2. Pelanggan yang loyal akan lebih menguntungkan untuk dilayani karena pelanggan akan meningkatkan pembeliannya.³¹

c. Persepsi

Menurut Kotler dan Amstrong Persepsi adalah proses menyeleksi, mengatur, dan menginterpretasikan informasi guna membentuk gambaran yang berarti tentang dunia. Persepsi konsumen akan suatu produk juga berpengaruh terhadap perilaku *switching*.

³¹Irawan Pamuji, *analisis perilaku perpindahan konsumen pada jasa perbankan syariah pada perpindahan jasa perbankan syariah konvensional ke perbankan umum syariah* di Yogyakarta Universitas Gadjah Mada, 2019 hal 36

d. Preferensi

Menurut Ari Sudarman Preferensi konsumen dapat dijelaskan sebagai perilaku konsumen dalam memilih suatu produk barang atau jasa tertentu dengan cara mengurutkan daftar pilihan mereka.

e. Sikap

Sikap adalah evaluasi, perasaan dan kecenderungan yang konsisten atas suka atau tidak sukanya seseorang terhadap obyek atau ide.³²

2. Faktor yang menyebabkan konsumen melakukan perpindahan merek. Faktor tersebut dapat dibagi sebagai berikut :³³

1. Harga

Harga yaitu jumlah uang yang harus dibebankan atas suatu produk atau jasa. Atau secara lebih luas, harga adalah jumlah nilai yang ditukarkan konsumen dengan manfaat dari memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Harga merupakan hal penentu yang

³²Aqidah asri Suwarsi &nanda Wulandari |*Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, identifikasi nasabah baru bank syariah Vol. 3, No. 2, Juli-Des 2017* hal 176-178

³³Siti norjanah,. *Analisis Faktor Perpindahan Konsumen (Customer Switching) produk kosmetik halal Di provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta 2020*, h. 13

utama dalam pilihan pembeli. Pertimbangan harga ini, mampu merangsang keinginan konsumen dalam melakukan perpindahan merek. Harga merupakan sebagian dari banyak faktor yang dapat menyebabkan konsumen beralih ke penyedia jasa lain. Beberapa konsumen beralih ke jasa lain ketika ada penyedia jasa baru yang lebih murah. Hal ini memberi kesan bahwa kualitas jasa dinilai dari harganya.

Pembentukan harga merupakan salah satu faktor mengapa konsumen berpindah kepada merek lain. Menurut Haksever, Render, Russell dan Murdick penetapan harga merupakan suatu alasan yang menyebabkan konsumen pindah ke merek yang lain, yang terdiri dari : harga, perbandingan, kesepakatan harga promosi, biaya, pembebanan, bea tambahan, dan denda. Penetapan harga tersebut menjadikan konsumen menjadi lebih selektif untuk menentukan dalam menggunakan barang atau jasa yang dibeli.³⁴

2. Masalah Etika (*Ethical Problems*)

Masalah etika yang termasuk dalam kategori tersebut adalah perilaku yang tidak jujur

³⁴Aqidah asri Suwarsi &nanda Wulandari |*Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, identifikasi nasabah baru bank syariah Vol. 3, No. 2, Juli-Des 2017* hal 177

seperti memberikan janji-janji berupa pemberian hadiah, perilaku yang mengintimidasi misalnya pada nasabah nakal yang terlambat melakukan pembayaran sehingga pihak bank melakukan intimidasi agar nasabah bersedia melakukan pembayaran. Rasa tidak aman juga dapat dirasakan konsumen karena identitas yang seharusnya menjadi rahasia disampaikan kepada pihak lain tanpa persetujuannya.³⁵

Masalah etika merupakan hal yang sangat perlu diperhatikan. Hal ini disebabkan oleh perilaku konsumen yang masih menjunjung tinggi norma-norma sosial. Dalimunthe menjelaskan bahwa dalam menghindari terjadinya masalah etika dalam bisnis, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, yaitu :

1. Pengendalian Diri

Yang berarti para pelaku bisnis dan pihak yang terkait mampu mengendalikan diri mereka masing-masing untuk tidak memperoleh apapun dari siapapun dan dalam bentuk apapun. Disamping itu, pelaku bisnis sendiri tidak mendapatkan keuntungan dengan jalan berlaku curang dan menekan

³⁵John c mowen/Michael minor, perilaku konsumen. Jakarta erlangga 2017 hal 355

pihak lain serta menggunakan keuntungan tersebut walaupun keuntungan tersebut merupakan hak bagi pelaku bisnis, tetapi penggunaannya juga harus memperhatikan kondisi masyarakat sekitarnya.

2. Pengembangan Tanggung Jawab Sosial (Social Responsibility)

Pelaku bisnis dituntut untuk peduli dengan keadaan masyarakat, bukan hanya dalam bentuk "uang" dengan jalan memberikan sumbangan, akan tetapi melakukan hal yang lebih kompleks lagi. Dapat dicontohkan bahwa kesempatan yang dimiliki oleh pelaku bisnis untuk menjual pada tingkat harga yang tinggi sewaktu terjadinya excess demand harus menjadi perhatian dan kepedulian bagi pelaku bisnis dengan tidak memanfaatkan kesempatan ini untuk mengambil keuntungan yang berlipat ganda. Jadi, dalam keadaan excess demand pelaku bisnis harus mampu mengembangkan dan memanifestasikan sikap tanggung jawab terhadap masyarakat sekitarnya.³⁶

³⁶John c mowen/Michael minor, perilaku konsumen. Jakarta erlangga 2017 hal 356

3. Menciptakan Persaingan Yang Sehat

Persaingan dalam dunia bisnis perlu untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas, tetapi persaingan tersebut tidak mematikan yang lemah, dan sebaliknya, harus terdapat jalinan yang erat antara pelaku bisnis besar dengan pelaku bisnis dari golongan menengah kebawah, sehingga dengan perkembangannya perusahaan besar mampu memberikan spread effect terhadap perkembangan sekitarnya. Untuk itu dalam menciptakan persaingan perlu ada kekuatan-kekuatan yang seimbang dalam dunia bisnis tersebut.³⁷

4. Menerapkan Konsep "Pembangunan Berkelanjutan"

Dunia bisnis seharusnya tidak memikirkan keuntungan hanya pada saat sekarang, tetapi perlu memikirkan bagaimana dengan keadaan dimasa mendatang. Berdasarkan hal tersebut jelas pelaku bisnis dituntut tidak meng-"eksploitasi" lingkungan dan keadaan saat sekarang semaksimal mungkin tanpa mempertimbangkan lingkungan dan keadaan

³⁷John c mowen/Michael minor, perilaku konsumen. Jakarta erlangga 2017 hal 357

dimasa datang walaupun saat sekarang merupakan kesempatan untuk memperoleh keuntungan besar.

5. Konsekuen Dan Konsisten Dengan Aturan-Aturan Yang Telah Disepakati Bersama

Semua masalah etika dalam bisnis akan terjadi apabila setiap orang tidak bisa konsekuen dan konsisten dengan etika tersebut. Seandainya semua etika bisnis telah disepakati, sementara ada oknum, baik pengusaha sendiri maupun pihak yang lain mencoba untuk melakukan kecurangan demi kepentingan pribadi, jelas semua konsep etika bisnis itu akan mati satu per satu.³⁸

3. Ketidaknyamanan (*Inconvinience*)

Ketidaknyaman konsumen menjadi salah satu penyebab terjadinya perpindahan merek karena lokasi penyedia produk atau jasa yang tidak mudah dijangkau, kenyamanan ruang, dan waktu menunggu untuk dilayani. Lokasi penyedia produk atau jasa yang tidak mudah dijangkau, Kenyamanan ruang, dan waktu menunggu untuk dilayani yang diberikan petugas

³⁸John c mowen/Michael minor, perilaku konsumen. Jakarta erlangga 2017 hal 358

merupakan unsur yang penting dalam penyampaian jasa.

Marconi dalam Fajrianti, Zatul Farrah, menyebutkan bahwa salah satu faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas terhadap suatu merek adalah kenyamanan. Tingkat kenyamanan ini dapat diukur dengan kualitas pelayanan yang baik. Marconi menyebutkan bahwa dengan kualitas pelayanan yang baik yang ditawarkan oleh suatu merek dapat mempengaruhi loyalitas konsumen pada merek.³⁹

4. *Service encounter failures* (kegagalan pelayanan jasa inti)

Berpindahnya konsumen disebabkan oleh kegagalan pelayanan jasa inti ini. Penyebabnya karena sikap karyawan yang antara lain kurang perhatian, tidak sopan, tidak tanggap, dan kurang menguasai lingkup pekerjaannya. Apabila konsumen dilayani oleh karyawan yang tidak dapat memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi, maka konsumen akan terus mencari jawaban atas permasalahannya hingga ke penyedia jasa lain. Bila penyedia jasa lain dapat memberikan solusi tersebut, maka besar

³⁹Siti norjanah,. *Analisis Faktor Perpindahan Konsumen (Customer Switching) produk kosmetik halal Di provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta 2020*, h. 17

kemungkinan konsumen akan memindahkan kepercayaannya kepada penyedia jasa tersebut.⁴⁰

D. Bank Syariah

1. Pengertian Bank Syariah

Bank syariah adalah bank yang menjalankan usahanya berdasarkan pada prinsip hukum atau syariah Islam dengan mengacu kepada Al Quran dan Al Hadits. Berusaha sesuai prinsip syariah Islam dimaksudkan disini adalah beroperasi mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam antara lain misalnya dengan menjauhi praktek-praktek yang mengandung unsur riba dan melakukan kegiatan investasi atas dasar bagi hasil. Sedangkan kegiatan usaha dengan mengacu pada Al Quran dan Al Hadits dimaksudkan adalah dalam melakukan operasi mengikuti larangan dan perintah yang terdapat dalam Al Quran dan Sunnah rasulullah Muhammad SAW. Penekanan dalam pelarangan tersebut terutama berkaitan dengan praktek-praktek bank yang mengandung dan dapat menimbulkan riba.⁴¹

Riba menurut bahasa memiliki berbagai pengertian, antara lain : *ziyadah* (bertambah), *annaamu*

⁴⁰Siti norjanah,. *Analisis Faktor Perpindahan Konsumen (Customer Switching) produk kosmetik halal Di provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta* 2020, h. 18

⁴¹Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (depok :rajawali pers, 2017) h2

(berkembang/bunga), dan berlebihan atau menggelembung. Sedangkan menurut istilah riba dapat juga diartikan sebagai penambahan-penambahan yang diisyaratkan oleh orang-orang yang memiliki harta kepada orang yang meminjam harta (uangnya), karena pengunduran janji pembayaran oleh peminjam dari waktu yang ditentukan.

Sedangkan yang dimaksud dengan prinsip syariah menurut Undang-undang No. 10 tahun 1998 tentang perbankan adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dengan pihak lain untuk menyimpan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musyarakah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*Al Ijarah*), atau dengan adanya pilihan memindah kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*Al Ijarah Waiqtina*).

Tujuan dari berdirinya bank syariah adalah menggalakkan, memelihara serta mengembangkan jasa serta produk perbankan yang berasaskan syariah Islam.

Selain itu, bank syariah memiliki kewajiban untuk mendukung berdirinya aktivitas investasi dan bisnis-bisnis lainnya sepanjang aktivitas tersebut tidak dilarang dalam Islam.

Dalam buku standar akuntansi yang dikeluarkan oleh AAOIFI (*Accounting and Auditing Organization for islamic Finiancial Institution*), bank syariah mempunyai fungsi sebagai:

- 1) Manajer investasi, bank Islam dapat mengelola investasi dana nasabah
- 2) *Investor*, bank Islam dapat menginvestasikan dana yang dimilikinya maupun dana nasabah yang dipercayakan kepadanya
- 3) Penyedia jasa keuangan dan lalu lintas pembayaran, bank Islam dapat melakukan kegiatan jasa layanan perbankan sebagaimana lazimnya institusi perbankan sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah
- 4) Pelaksanaan kegiatan sosial, sebagai suatu ciri yang melekat pada entitas keuangan Islam, bank Islam juga memiliki kewajiban untuk mengeluarkan dana dan mengelola zakat dan dana-dana sosial lainnya.⁴²

⁴²Mukhamad najib, *analisis konsumen berpindah merk (brand switcher)pada bank syariah dan bank konvensional (study kasus pada nasabah di wilayah darmaga bogor) jurnal Madaniah*, vol 4No 1 Januari –juli 2019 hal 9

E. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

Berdasarkan UU No. 21 tahun 2008 menyatakan bahwa, bank syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usahanya sesuai prinsip syariah. Bank konvensional merupakan bank yang dalam aktivitasnya baik pada penghimpunan dana juga pada rangka penyaluran dananya menyampaikan dan mengenakan imbalan berupa bunga atau sejumlah imbalan pada presentase eksklusif dari dana untuk suatu periode tertentu. terdapat dua sistem pengoperasian bank secara konvensional (bunga) dan sistem pengoperasian yang sesuai dengan prinsip syariah (bagi hasil pada untung dan rugi):⁴³

Table 1.1

Perbedaan bank syariah dan bank konvensional

No	Bank syariah	Bank konvensional
1.	Inventasi, untuk proyek dan produk halal serta menguntungkan	Investasi, tidak mementingkan halal dan haram asal proyek yang dibiayai dapat menguntungkan.
2.	Return yang dibayar dan diterima terdiri dari	Return baik yang dibayar kepada nasabah

⁴³Iska, S. *Sistem Perbankan Syariah di Indonesia dalam Perspektif Fikih Ekonomi*. fajar media press. 2018 hal 26

	bagi hasil atau pendapatan lainnya sesuai dengan prinsip syariah.	penyimpan dana dan return yang diterima dari nasabah pengguna dana berupa bunga.
3.	Perjanjian dibuat dalam bentuk akad sesuai dengan syariah Islam.	Perjanjian yang menggunakan hukum positif.
4.	Orientasi pembiayaan, tidak hanya mementingkan keuntungan saja akan tetapi juga falah oriented, yaitu berorientasi pada kesejahteraan taraf hidup masyarakat	Orientasi pembiayaan, untuk memperoleh keuntungan sebesar-besarnya atas dana yang dipinjamkan
5.	Hubungan bank dan nasabah adalah sebagai mitra	Hubungan antara bank dan nasabah kreditor dan debitur.
6.	Dewan pengawas terdiri dari BI, Bapepam, Komisaris, dan DPS.	Dewan pengawas terdiri dari BI, Bapepam, dan Komisaris.
7.	Penyelesaian sengketa, diupayakan diselesaikan secara musyawarah	Penyelesaian sengketa melalui pengadilan negeri setempat.

	<p>antara bank dan nasabah, melalui peradilan agama. Dewan pengawas terdiri dari BI, Bapepam, dan Komisaris.</p> <p>Penyelesaian sengketa melalui pengadilan negeri setempat.</p>	
--	---	--

Sumber : ismail 2011, perbankan syariah, Jakarta .PT Fajar Interpratama mandiri

Dari tabel 1.1 gambaran tentang perbedaan bank syariah dan perbankan konvensional dapat diketahui. Untuk hal lain yang bersifat teknis dan teknologi pengelolaan, terdapat kesamaan antara bank syariah dan bank konvensional.⁴⁴

⁴⁴Aqidah asri Suwarsi &nanda Wulandari |Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, *identifikasi nasabah baru bank syariah* Vol. 3, No. 2, Juli-Des 2017 hal 175

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)

Pada tahun 2012 berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 51 Tahun 2012, STAIN Bengkulu menjadi IAIN Bengkulu. Seiring peralihan status STAIN menjadi IAIN Bengkulu maka jurusan ekonomi syariah beralih menjadi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Dengan peralihan jurusan menjadi Fakultas maka Prodi Ekonomi Islam menjadi Jurusan Ekonomi Islam dengan dua prodi yaitu Ekonomi Syariah dan Perbankan Syariah dengan dekan yang dijabat oleh Dr. Asnaini, MA.⁴⁵

IAIN Bengkulu meresmikan fakultas baru dengan Jurusan Ekonomi Islam akreditasi B pada Sabtu, 16 Mei 2015. Fakultas tersebut diberi nama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang diresmikan secara langsung oleh Direktorat Jendral Pendidikan Islam Kementerian Agama Islam RI Prof. Kamarudin Amin dan didampingi Rektor IAIN Bengkulu Prof. Dr. H. Sirajuddin, M. M. Ag, MH di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang saat diresmikan memiliki 24 ruang baru dan 13 ruang lama. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam juga sudah

⁴⁵ <https://febi.uinfasbengkulu.ac.id> diakses pada tanggal 07 Februari 2022

mendapat Akreditasi B dari Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT).⁴⁶

Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam merupakan salah satu fakultas yang ada didalam kampus IAIN Bengkulu. Fakultas Syariah dan Fakultas Ekonomi IAIN Bengkulu menyelenggarakan pendidikan akademik dan profesional yang bertujuan untuk membentuk sarjana agama slam yang memiliki keahlian di bidang hukum dan perdata sosial serta ekonomi Islam dengan keahlian khusus yang tergambar berbagai fakultas sebagai berikut; Peradilan Agama, Hukum Bisnis, Jurusan Ekonomi Islam, Hukum Tata Negara, Zakat, Wakaf dan Perbankan Syariah.⁴⁷

Berdasarkan Peraturan Presiden (PERPRES) Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2021 tentang Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, artinya Institut Agama Islam Negeri Bengkulu telah ditetapkan statusnya menjadi Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu dan pada tanggal 11 Januari telah dilantiknya Dr. H. Supardi, M.A sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu Periode 2021-2025.

2022 ⁴⁶<https://febi.uinfasbengkulu.ac.id> diakses pada tanggal 07 Februari

2022 ⁴⁷<https://febi.uinfasbengkulu.ac.id> diakses pada tanggal 07 Februari

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam memiliki 4 program studi yaitu :

1. Prodi Ekonomi Syariah
2. Prodi Perbankan Syariah
3. Prodi Manajemen Zakat dan Wakaf
4. Prodi Manajemen Haji dan Umroh

B. Visi, Misi, Nilai Dasar, keyakinan dasar, Motto, Tujuan FEBI IAIN Bengkulu

1. Visi

Unggul dalam kajian dan pengembangan Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam yang memadukan sains dan berjiwa kewirausahaan di Asia Tenggara tahun 2037.

2. Misi

- a. Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran yang efektif, dinamis, dan profesional dalam ekonomi dan bisnis Islam.
- b. Melaksanakan penelitian dalam bidang ekonomi dan bisnis Islam
- c. Melaksanakan pengabdian masyarakat di bidang ekonomi dan bisnis Islam yang berbasis pada pemberdayaan.
- d. Menjalinkan kerjasama secara produktif dengan lembaga keuangan, pemerintah, dan swasta di tingkat lokal, nasional, dan internasional.

3. Nilai dasar
 - a. Cerdas
 - b. Ikhlas
 - c. Berakhlak mulia
 - d. Jujur dan Bertanggung jawab
 - e. Disiplin
 - f. Berdaya saing
 - g. Mandiri
 - h. Kerjasama (*Teamwork*)
4. Keyakinan dasar
 - b. *Inna ma'al 'usri yusra* (Sesungguhnya dibalik kesulitan pasti ada kemudahan) (An-Nasyr: 6)
 - c. *Man Jadda wa jada* (Siapa yang bersungguh-sungguh dia akan dapat) (Kata Al-Hikmah)
5. MOTTO
“EKSIS: Edukatif, Kreatif, Sportif, Islami, dan Santun”⁴⁸
6. Tujuan
 - a. Menghasilkan lulusan yang berkualitas secara akademis dan moral serta berorientasi global dalam bidang ekonomi dan manajemen syariah.
 - b. Menyelenggarakan pendidikan berlandaskan prinsip-prinsip tata kelola organisasi yang baik dan sehat.
 - c. Meningkatkan kualitas dan kuantitas dosen untuk menghadapi persaingan global.

⁴⁸ <https://febi.uinfabengkulu.ac.id> diakses pada tanggal 07 Februari 2022

- d. Meningkatkan kualitas penelitian dalam bidang ekonomi dan manajemen syariah yang diorientasikan pada keunggulan global.
- e. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui penerapan ilmu pengetahuan teknologi dalam bidang ekonomi dan manajemen syariah.
- f. Memperluas kerja sama strategis dengan pemerintah, dunia industri, dan lembaga pendidikan.

C. Visi dan Misi Program Studi Perbankan Syariah

1. Visi

Unggul dalam memadukan ilmu Perbankan Syariah, Sains, dan Kewirausahaan pada tahun 2027 di Indonesia Bagian Barat.

2. Misi

- a. Melaksanakan pendidikan dan pengajaran yang efektif dinamis, dan profesional dalam bidang Perbankan Syariah, Sains, dan Kewirausahaan.
- b. Melaksanakan penelitian dalam bidang Perbankan Syariah, Sains, dan Kewirausahaan.
- c. Melaksanakan pengabdian masyarakat dalam bidang Perbankan Syariah, Sains, dan Kewirausahaan.
- d. Menjalin kerjasama secara produktif dengan Lembaga Keuangan Syariah ditingkat Lokal, Nasional, dan Internasional

D. Tujuan dan Sasaran Prodi Perbankan Syariah

1. Tujuan

- a. Menghasilkan sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah yang memiliki kemampuan akademik dan Profesional.
- b. Menghasilkan sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah yang beriman, berakhlak mulia, memiliki kecakapan sosial dan manajerial serta berjiwa wirausaha (*entrepenuership*).
- c. Menjadikan program studi Perbankan Syariah sebagai kajian dan penelitian Ekonomi Syariah.
- d. Menjadikan program studi Perbankan Syariah sebagai pusat unggulan dalam bidang kewirausahaan.
- e. Mewujudkan masyarakat yang berorientasi kepada system Ekonomi Syariah dan berjiwa *entrepenuership*.⁴⁹

2. Sasaran

- a. Meningkatkan kualitas dan kuantitas input dosen, tenaga pendidikan dan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN FAS Bengkulu.
- b. Meningkatkan kompetensi dosen dan Mahasiwaterhadap hukum dan Ekonomi syariah.

⁴⁹ Herlina Sapitri, *Pengetahuan Mahasiswa FEBI IAIN Bengkulu Tentang Uang Elektronik (studi pada mahasiswa perbankan syariah)*, Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2020, h.55.

- c. Meningkatkan kualitas dan kuantitas lulusan Mahasiswa.
- d. Meningkatkan produktifitas akademik mahasiswa.
- e. Meningkatkan kualitas kinerja dosen dan tenaga kependidikan.
- f. Meningkatkan penguasaan IPTEK dan seni yang berlafaskan Islam bagi mahasiswa, bagi dosen, dan tenaga kependidikan.
- g. Meningkatkan penguasaan bahasa asing bagi mahasiswa, dosen, dan tenaga pendidik.
- h. Meningkatkan entrepreneurship civitas akademika.
- i. Meningkatkan mutu kelembagaan.
- j. Meningkatkan kualitas dan kuantitas koleksi buku perpustakaan.
- k. Meningkatkan kesadaran dan kepekaan terhadap semua permasalahan kependidikan, hukum, *social*, politik, ekonomi, budaya, dan peradaban masyarakat.
- l. Meningkatkan kerjasama dengan berbagai lembaga atau instansi pemerintah dan non pemerintah dalam rangka terwujudnya perguruan tinggi.⁵⁰

⁵⁰Herlina Sapitri, *Pengetahuan Mahasiswa FEBI IAIN Bengkulu Tentang Uang Elektronik (studi pada mahasiswa perbankan syariah)*, Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2020, h.57.

E. Jumlah Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2018

Berdasarkan data yang diperoleh dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dapat diketahui jumlah Alumni Perbankan Syariah

Angkatan 2018 sebagai berikut:

No	Jumlah Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2018	
1	Perempuan	181
2	Laki-laki	71
Jumlah		252

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Informan

1. Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2018 UIN FAS Bengkulu yang melakukan perpindahan konsumen dari bank konvensional ke bank syariah sebanyak 10 orang.

Data informan (mahasiswa)

No	Nama	Nim	Bank Sebelum perpindahan	Bank setelah perpindahan
1.	Alimatus Sadiyah	1811140191	BRI	BSI
2.	Yoyoh Satrianto	1811140049	BRI	BSI
3.	Gustian Siharta	1811140018	BRI	BSI
4.	Lisa Aprilia Febrian	1811140186	BRI	BSI
5.	Ariza Putriani	1811140159	BRI	BSI
6.	Rahmad Isjuanto	1811140249	BCA	BSI
7.	Septi Witriani	1811140141	BRI	BSI
8.	Monica Marseliyanti	1811140146	BRI	BSI
9.	Igu Claudia Azmi	1811140147	MANDIRI	BSI

10.	Anjas Saputra	1811140172	BRI	BSI
-----	---------------	------------	-----	-----

Sumber : hasil wawancara

Dari tabel diatas terlihat data mahasiswa yang melakukan perpindahan konsumen dari bank konvensional ke bank syariah dengan jenis bank BRI, BCA, MANDIRI ke bank syariah indonesia (BSI). Maksudnya adalah mahasiswa melakukan perpindahan identik dengan bank rakyat indonesia BRI kemudian melakukan perpindahan ke bank syariah.

Para mahasiswa tersebut diwawancarai kemudian hasil wawancaranya disajikan dalam bentuk pertanyaan dan jawaban yang terkait dengan Analisis Perpindahan Konsumen dari Bank Konvensional ke Bank Syariah (studi kasus pada mahasiswa program studi perbankan syariah angkatan 2018 UIN FAS Bengkulu) Pertanyaan-pertanyaan yang berasal dari pedoman wawancara mengalami pengembangan yang disesuaikan dengan permasalahan pada saat penelitian.

B. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2022 sampai dengan bulan Mei 2022. Penelitian ini dilakukan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN FAS Bengkulu. Peneliti memperoleh data - data yang relevan guna untuk menjawab rumusan masalah yang menjadi titik fokus dalam penelitian

ini sesuai dengan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya.

1. Faktor yang menyebabkan Perpindahan Konsumen

a. Faktor Harga

Berdasarkan wawancara dengan Alimatus Sadiyah selaku mahasiswa perbankan syariah angkatan 2018 UIN FAS Bengkulu. Tentang perpindahan konsumen dari bank konvensional ke bank syariah mengenai harga, Alimah menjelaskan :

Sejak 15 Nov 2019 saya sudah melakukan perpindahan dari bank konvensional yaitu BRI kemudian berpindah ke BSI. Hal ini yang membuat saya melakukan perpindahann yaitu dikarnakan faktor harga (biaya) tidak adanya biaya administrasi yang dikenakan dalam menabung di Bank Syariah menjadi keunggulan tersendiri. Sedangkan Bank Konvensional memiliki potongan administrasi sebesar 10.000 sampai 14.000. dengan tidak ada harga administrasi oleh bank syariah sehingga dapat bersaing ke bank konvensional. Dan dengan tidak adanya harga biaya administrasi dapat terjangkau oleh saya. sehingga hal tersebut yang membuat saya melakukan perpindahan konsumen.⁵¹

Yoyoh Satrianto mengatakan bahwa : "Alasan saya melakukan perpindahan dari bank konvensional ke bank syariah adalah bank syariah tidak memiliki administrasi sehingga sangat dapat terjangkau oleh saya untuk menabung di bank syariah"⁵²

⁵¹Alimatus Sadiyah, *wawancara* tanggal 21 Maret 2022

⁵²Yoyoh Satrianto, *wawancara* tanggal 23 Mei 2022

Gustian Siharta, beliau mengatakan :

Saya melakukan perpindahan konsumen dari merk bank rakyat Indonesia ke bank syariah Indonesia. Karna saya melihat dan merasakan bahwa bank syariah tidak memiliki administrasi untuk perbulannya. Sehingga menjadikan saya untuk melakukan perpindahan.⁵³

Selanjutnya Lisa Aprilia Febrian mengatkan bahwa :

“Alasan saya melakukan perpindahan dari bank konvensional ke bank syariah yaitu bank syariah tidak memiliki potongan perbulannya dan sangat sesuai di kalangan mahasiswa”⁵⁴

Selanjutnya Ariza Putriani mengungkapkan bahwa :

Harga atau biaya administrasi bank syariah Indonesia sangat dapat bersaing ke bank konvensional. Karna harga dengan tidak adanya biaya bulanan dan dapat diambil uang dengan tidak menysakan uang di ATM sangat membantu dikalangan mahasiswa.⁵⁵

Selanjutnya Rahmad Isjuanto mengatakan bahwa :

Saya melakukan perpindahan dari bank konvensional BCA ke bank syariah BSI, pada 06 november 2019. hal ini saya lakukan karna saya melihat potongan perbulan yang saya pakai adalah 14.000 sedangkan ketika saya menggunakan bsi tidak mempunyai potongan.⁵⁶

Selanjutnya Monica Marseliyanti mengatakan bahwa :

“Alasan saya melakukan perpindahan adalah bank

⁵³Gustian Siharta, *wawancara* tanggal 24 Mei 2022

⁵⁵ Lisa Aprilia Febrian, *wawancara* tanggal 24 Mei 2022

⁵⁶ Rahmad Isjuanto, *wawancara* tanggal 25 Mei 2022

syariah lebih terjangkau dan dapat bersaing ke bank konvensional”⁵⁷

Selanjutnya Septi Witriani mengatakan bahwa : “Saya melakukan perpindahan konsumen dari bank konvensional ke bank syariah adalah bank syariah dapat dijangkau oleh semua orang sehingga dapat bersaing dengan merk bank lainnya”⁵⁸

Selanjutnya Anjas Saputra mengatakan bahwa :“Selain dengan dapat dijangkau dan dapat bersaing dengan merk bank lainnya juga dengan harga (biaya) administrasi produk bank syariah lebih murah dibandingkan dengan bank konvensional”⁵⁹

Selanjutnya Igu Claudia Azmi mengatakan bahwa : Dalam urusan menabung dan menggunakan ATM lebih baik BSI, saya melakukan perpindahan dari Bank MANDIRI ke bank syariah indonesia BSI. Hal ini hampir serupa dengan jawaban anjas saputra dikarenakan bank syariah ini sangat dapat bersaing dengan merk bank lainnya. Juga sangat dapat dijangkau oleh seluruh kalangan mulai dari menengah sampai dewasa.⁶⁰

b. Faktor Masalah Etika

Alimah Sadiyah menjawab :

Dalam beretika saya sangat mengedepankan masalah etika, hal ini dikarenakan saya mengalami pelayanan

⁵⁷ Monica Marselianti, *wawancara* tanggal 26 Mei 2022

⁵⁸ Septi Witriani, *wawancara* tanggal 26 Mei 2022

⁵⁹ Anjas Saputra, *wawancara* tanggal 27 Mei 2022

⁶⁰ Igu Claudia Azmi, *wawancara* tanggal 27 Mei 2022

dengan tulus, ramah, dan merasa seperti diperlakukan sebagai keluarga. Serta etika yang digunakan juga sangat tidak membedakan bedakan antara satu sama lain.⁶¹

Yoyoh Satrianto, mengatakan bahwa :“Etika yang diberikan oleh bank syariah kepada saya khususnya mahasiswa sangat baik, dan bank syariah juga tidak membedakan antara ras suku dan status nasional”⁶²

Gustian Siharta, mengatakan bahwa :“Alasan saya melakukan perpindahan adalah bank syariah indonesia memberikan etika yang sangat baik kepada saya dan juga bebas riba”⁶³

Selanjutnya Lisa Aprilia Febrian mengatakan :“Bebas riba juga menjadi salah satu alasan saya untuk melakukan perpindahan. etika bank syariah serta pemahaman yang diberikan oleh bank syariah sangat baik dan tegas dalam menangani permasalahan”⁶⁴

Selanjutnya Ariza Putriani mengungkapkan bahwa :
“Menurut saya etika yang digunakan oleh bank syariah sangat mengedepankan sopan santun dan tata tertib”⁶⁵

Selanjutnya Rahmad Isjuanto mengungkapkan bahwa:
“Etika yang digunakan dalam bank syariah Indonesia adalah etika yang seperti pada umumnya sangat baik

⁶¹Alimatus Sadiyah, *wawancara* tanggal 21 Maret 2022

⁶²Yoyoh Satrianto, *wawancara* tanggal 23 Mei 2022

⁶³Gustian Siharta, *wawancara* tanggal 24 Mei 2022

⁶⁴Lisa Aprilia Febrian, *wawancara* tanggal 24 Mei 2022

⁶⁵Ariza Putriani, *wawancara* tanggal 25 Mei 2022

dan tidak membedakan ras dan sangat sopan santun juga dengan tegas dalam menangani permasalahan”⁶⁶

Selanjutnya Monica Marseliyanti mengungkapkan bahwa:

Alasan saya melakukan perpindahan konsumen dari bank BRI ke bank BSI adalah saya ingin menjauhi riba, karna dalam syariah menggunakan bagi hasil sedangkan konvensional menggunakan bunga. Syariah juga sangat mengedepankan etika dalam melakukan transaksi apapun.⁶⁷

Selanjutnya Septi Witriani mengungkapkan bahwa: “Etika yang digunakan bank syariah adalah dengan menyama ratakan seluruh kalangan sehingga membuat nasabah lebih merasa dihargai ketika melakukan transaksi seperti menabung”⁶⁸

Hal yang sama juga dikatan oleh Anjas Saputra :

Dalam melakukan transaksi pada bank syariah Indonesia tentulah etika sangat dibutuhkan, saya melakukan perpindahan juga dikarnakan bank syariah sangat tidak membeda bedakan antara suku, ras dan lainnya dalam melakukan transaksi.⁶⁹

Selanjutnya Igu Claudia azmi mengatakan :“Menurut saya etika yang digunakan oleh bank syariah juga sangat baik karna syariah melayani saya dengan tidak membeda bedakan ras suku dan status nasional dengan semua kalangan”⁷⁰

⁶⁶ Rahmad Isjuanto, *wawancara* tanggal 25 Mei 2022

⁶⁷ Monica Marseliyanti, *wawancara* tanggal 26 Mei 2022

⁶⁸ Septi Witriani, *wawancara* tanggal 26 Mei 2022

⁶⁹ Anjas Saputra, *wawancara* tanggal 27 Mei 2022

⁷⁰ Igu Claudia Azmi, *wawancara* tanggal 27 Mei 2022

c. Faktor Ketidaknyamanan

Alimah Sadiyah menjawab :

Serta dengan kenyamanan Bank konvensional lebih unggul sedikit dibanding dengan Bank Syariah, Bank Konvensional pelayanan lebih cepat dibanding dengan bank syariah. Karyawan yang ramah dalam melayani nasabah sangat membantu dalam kemudahan mendapatkan informasi terkait pelayanan karena nasabah dapat berinteraksi dengan baik sehingga informasi yang di dapat memberikan kenyamanan nasabah.⁷¹

Yoyoh Satrianto, mengatakan bahwa :

Menurut saya fasilitas yang diberikan kurang begitu nyaman karna tempat yang dipilih oleh BSI kurang memadai sehingga kadang sering mengalami keterlambatan jika dalam menangani sebuah hal permasalahan misal dalam pembuatan rekening baru.⁷²

Pendapat Gustian Siharta, beliau mengatakan :

“Menurut saya fasilitas yang diberikan oleh bank syariah memadai tetapi dengan kecepatan dalam bertransaksi sedikit lambat dibanding bank konvensional”⁷³

Lisa Aprilia Febrian mengatakan :

Menurut saya kenyamanan yang diberikan oleh bank syariah indonesia kurang memadai dikarenakan saya mengalami keterlambatan dalam pembuatan buku rekening. Kemudian juga dengan banyaknya peraturan

⁷¹Alimatus Sadiyah, *wawancara* tanggal 21 Maret 2022

⁷²Yoyoh Satrianto, *wawancara* tanggal 23 Mei 2022

⁷³Gustian Siharta, *wawancara* tanggal 24 Mei 2022

yang dibuat oleh bank syariah indonesia saat pembuatan BSI Mobile.⁷⁴

Ariza Putriani mengungkapkan bahwa :“Menurut saya fasilitasnya kurang nyaman dan waktu tunggu bank syariah saat bertransaksi sedikit lambat”⁷⁵

Rahmad Isjuanto mengungkapkan bahwa:“Kenyamanan yang diberikan oleh bank bsi sangatlah cepat juga dengan pelayanan yang diberikan juga sangat membuat saya paham”⁷⁶

Monica Marseliyanti mengungkapkan bahwa:
Alasan saya melakukan perpindahan juga dengan masalah ketidaknyamanan di bank syariah yaitu bank konvensional sedikit lebih unggul dibandingkan dengan bank syariah dalam hal menangani transaksi ataupun dalam mengakses informasi.⁷⁷

Septi Witriani mengungkapkan bahwa:
Menurut saya fasilitas yang diberikan memadai dengan banyaknya cabang bsi di kota Bengkulu akan tetapi bank syariah sedikit lebih lambat dibandingkan bank konvensional ketika mengakses permasalahan seperti pemblokiran kartu dengan mengganti kartu baru.⁷⁸

Selanjutnya Anjas Saputra mengatakan :
Dalam masalah ketidaknyamanan di bank syariah fasilitas yang diberikan kurang memadai dibandingkan dengan bank syariah, pelayanan yang diberikan juga kadang sedikit lebih lambat. Tetapi pelayanan yang

⁷⁴ Lisa Aprilia Febrian, *wawancara* tanggal 24 Mei 2022

⁷⁵ Ariza Putriani, *wawancara* tanggal 25 Mei 2022

⁷⁶ Rahmad Isjuanto, *wawancara* tanggal 25 Mei 2022

⁷⁷ Monica Marseliyanti, *wawancara* tanggal 26 Mei 2022

⁷⁸ Septi Witriani, *wawancara* tanggal 26 Mei 2022

diberikan sangat tepat sasaran sehingga tidak menjadikan sungkan untuk nasabah yang lebih tua ataupun nasabah yang lebih muda.⁷⁹

Selanjutnya Igu Claudia Azmi mengatakan :“Pelayanan waktu tunggu bank syariah hanya saja sedikit lambat, tetapi pelayanan yang diberikan bank syariah tepat sasaran”⁸⁰

d. Faktor kegagalan jasa inti

Alimah Sadiyah menjawab:“Sangat baik, ramah, sopan dan memberikan penjelasan terkait layanan dengan tepat, baik sehingga mudah di pahami”⁸¹

Yoyoh Satrianto, mengatakan bahwa : “Menurut saya pelayanan yang diberikan bank syariah sangat disiplin dan menjalankan tugasnya dan pemahaman yang diberikan juga sangat bagus”⁸²

Gustian Siharta, beliau mengatakan :

“menurut saya pelayanan yang diberikan sangat dapat dipahami oleh saya dan juga sangat disiplin”⁸³

Selanjutnya Lisa Aprilia Febrian mengatakan : Menurut saya pelayanan yang diberikan oleh bank syariah kepada nasabah sangat disiplin dan menjalankan tugasnya dengan sangat baik serta pelayanan saat

⁷⁹ Anjas Saputra, *wawancara* tanggal 27 Mei 2022

⁸⁰ Igu Claudia Azmi, *wawancara* tanggal 27 Mei 2022

⁸¹ Alimatus Sadiyah, *wawancara* tanggal 21 Maret 2022

⁸² Yoyoh Satrianto, *wawancara* tanggal 23 Mei 2022

⁸³ Gustian Siharta, *wawancara* tanggal 24 Mei 2022

memberikan pemahaman kepada nasabah juga sangat mudah dipahami.⁸⁴

Ariza Putriani mengungkapkan bahwa :“Menurut saya pelayannya yang diberikan sangat mudha dipahami dan juga sngat disiplin dalam mengerjakan tugasnya sehingga memnuat nasabah nyaman”⁸⁵

Rahmad Isjuanto mengungkapkan bahwa:“Menurut saya pelayanan yang diberikan pegawai bank syariah kepada nasabah sangat disipluin dan juga sangat membuat saya paham”⁸⁶

Monica Marseliyanti mengungkapkan bahwa:“Menurut saya pemahaman yang diberikan sangat membantu saya dalam menabung di bank syariah dan juga pelayanan yang diberikan cukup baik dan disiplin tanpa adanya masalah yang membuat nasabah tidak aman”⁸⁷.

Septi Witriani mengungkapkan bahwa:“Menurut saya pegawai dalalm melayani nasabah sangat baik dan disiplin dalam menjalankan tugasnya”⁸⁸

Hal yang sama juga dikatan oleh Anjas Saputra :
Pegawai bank syariah dalam melayani nasabah sangat baik dan pemahaman yang diberikan juga sangat membuat saya ppaham sehingga sangat membantu dan membuat saya lebih ingin terus mengetahui mengenai transaksi dalam bank syariah.⁸⁹

⁸⁴ Lisa Aprilia Febrian, *wawancara* tanggal 24 Mei 2022

⁸⁵ Ariza Putriani, *wawancara* tanggal 25 Mei 2022

⁸⁶ Rahmad Isjuanto, *wawancara* tanggal 25 Mei 2022

⁸⁷ Monica Marseliyanti, *wawancara* tanggal 26 Mei 2022

⁸⁸ Septi Witriani, *wawancara* tanggal 26 Mei 2022

⁸⁹ Anjas Saputra, *wawancara* tanggal 27 Mei 2022

Selanjutnya Igu Claudia Azmi mengatakan :“Menurut saya pegawai bank syariah memberikan pelayanan disiplin dan menjalankan tugasnya dengan baik”⁹⁰

C. Pembahasan

Bank adalah suatu lembaga intermediasi yang berperan menerima simpanan dari nasabah dan meminjamkannya kepada nasabah lain yang membutuhkan dana.⁹¹ Saat ini jasa perbankan yang tersebar di seluruh Indonesia telah tersebar luas termasuk kota Bengkulu. Terdapat dua jenis bank pada saat ini, yang pertama adalah bank Konvensional seperti bank BRI, bank Mandiri, bank BNI, bank BCA, bank BTN, bank MEGA, dan lain-lain. Sedangkan yang kedua adalah bank Syariah seperti bank Muammalat, dan bank syariah Indonesia. Konsep yang diterapkan oleh masing-masing bank Syariah tersebut pada dasarnya sama yaitu tidak menerapkan sistem bunga (riba). Hal inilah yang menjadi diferensiasi antara bank Konvensional dan bank Syariah.

Sistem yang dibentuk oleh bank Syariah menjadikan sebuah rangsangan positif bagi konsumen untuk mencoba produk yang ditawarkan. Hal ini memiliki dampak yang sangat besar bagi pertumbuhan produksi perusahaan. Ketertarikan konsumen untuk menggunakan jasa perbankan

⁹⁰ Igu Claudia Azmi, *wawancara* tanggal 27 Mei 2022

⁹¹ Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*. Deepublish, 2018. h.65

Syariah ini memicu tumbuhkembangnya perpindahan konsumen dari bank konvensional menuju bank syariah. Perpindahan konsumen yang terjadi merupakan indikator ketidakpuasan konsumen atas produk inti yang diberikan oleh perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian ini terhadap 10 pengguna jasa perbankan, didapat karakteristik responden yang terdiri dari : Nama, Nim, sebelum menggunakan bank , dan setelah menggunakan bank. Dari hasil penelitian didapat bahwa :

Harga yaitu jumlah uang yang harus dibebankan atas suatu produk atau jasa. Atau secara lebih luas, harga adalah jumlah nilai yang ditukarkan konsumen dengan manfaat dari memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut.⁹² Berdasarkan hasil penelitian di atas yaitu harga administrasi oleh bank syariah memang lebih unggul di banding dengan bank konvensional. Bank syariah tidak memiliki potongan bulannya sehingga menjadikan mahasiswa untuk ingin melakukan perpindahan konsumen. Pada Konvensional memiliki administrasi yang berbeda tiap Banknya. Harga administrasi perbulannya tersebut mulai dari 10.000 sampai 14.000. sedangkan pada Bank Syariah tidak memiliki potongan perbulannya. hal itulah yang menjadi mahasiswa untuk melakukan perpindahan. Serta, Bank Syariah juga

⁹²Aqidah asri Suwarsi &nanda Wulandari |*Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, identifikasi nasabah baru bank syariah Vol. 3, No. 2, Juli-Des 2017* hal 176

sangat dapat dijangkau oleh mahasiswa sehingga mahasiswa merasa sesuai untuk menabung di bank syariah.

Masalah Etika (*Ethical Problems*) adalah perilaku yang tidak jujur seperti memberikan janji-janji berupa pemberian hadiah, perilaku yang mengintimidasi misalnya pada nasabah nakal yang terlambat melakukan pembayaran sehingga pihak bank melakukan intimidasi agar nasabah bersedia melakukan pembayaran.⁹³ Berdasarkan hasil wawancara mengenai masalah etika maka dapat disimpulkan bahwa riba juga menjadikan salah satu diantaranya untuk melakukan perpindahan dikarenakan riba itu untuk kalangan konvensional sedangkan dalam bank syariah yaitu bagi hasil. Bebas riba juga menjadi keunggulan tersendiri oleh Bank Syariah. Juga dengan masalah etika pada bank konvensional sangat tidak membedakan antara ras suku dan status nasional. Dengan tidak membedakan antara satu dengan yang lainnya membuat mahasiswa untuk melakukan perpindahan konsumen. Karna menurut mahasiswa etika menjadi salah satu tolak ukur untuk melakukan transaksi di Bank. Kemudian, etika juga dapat dilihat dengan ketegasan dalam menangani permasalahan apakah menangani dengan tetap sopan atau dengan emosi. Hal itu juga dapat membuat mahasiswa untuk melakukan perpindahan konsumen dari

⁹³Siti norjanah,. *Analisis Faktor Perpindahan Konsumen (Customer Switching) produk kosmetik halal Di provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta 2020*, h.22

Bank Konvensional ke Bank Syariah.

Ketidaknyamanan konsumen merupakan salah satu penyebab terjadinya perpindahan merek karena lokasi penyedia produk atau jasa yang tidak mudah dijangkau, kenyamanan ruang, dan waktu menunggu untuk dilayani. Lokasi penyedia produk atau jasa yang tidak mudah dijangkau, Kenyamanan ruang, dan waktu menunggu untuk dilayani yang diberikan petugas merupakan unsur yang penting dalam penyampaian jasa.⁹⁴

Ketidaknyamanan merupakan suatu hal yang penting dalam suatu lembaga keuangan dalam melakukan transaksi. Mulai dari ruang tunggu, kecepatan dalam mengakses, pelayanan yang diberikan tepat sasaran atau tidak serta dengan fasilitas lainnya. dalam fasilitas bank syariah mahasiswa beranggapan bahwa kurang memadai, dikarenakan mahasiswa beranggapan bahwa fasilitas ruang tunggu sangat lama dibanding dengan bank konvensional. Kemudian ketika melakukan transaksi juga banyak mengalami banyaknya hambatan dikarenakan dengan banyaknya aturan . serta ketika mengakses keinginan nasabah seperti melakukan transaksi menabung dan dalam menangani permasalahan bsi mobile.

Service encounter failures (kegagalan pelayanan jasa inti)

Berpindahnya konsumen disebabkan oleh kegagalan

⁹⁴Siti norjanah,. *Analisis Faktor Perpindahan Konsumen (Customer Switching) produk kosmetik halal Di provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta 2020*, h.16

pelayanan jasa inti ini. Penyebabnya karena sikap karyawan yang antara lain kurang perhatian, tidak sopan, tidak tanggap, dan kurang menguasai lingkup pekerjaannya.⁹⁵ Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa dalam bank syariah pegawai dalam menangani dan memberikan pelayanan kepada nasabah dengan sangat baik memberikan pelayanan kepada mahasiswa dengan disiplin dan tegas sehingga membuat mahasiswa nyaman dengan sikap pegawai kepada nasabah dan juga pegawai bank syariah juga memeberikan pemahaman kepada nasabah dengan sangat baik dengan cara memberikan apa yang dibutuhkan oleh nansabah dan dengan begitu membuat nasabah untuk lebih mengerti, memahami dan mengetahui lebih dalam mengenai menabung di bank syariah.

⁹⁵ Aqidah asri Suwarsi &nanda Wulandari |*Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, identifikasi nasabah baru bank syariah Vol. 3, No. 2, Juli-Des 2017* hal 176

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis perpindahan konsumen (*customer switching*) dari bank Konvensional ke bank Syariah pada mahasiswa perbankan syariah angkatan 2018 UIN FAS Bengkulu, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Faktor penentu yang menyebabkan perpindahan konsumen pada penelitian ini adalah harga, masalah etika dan kegagalan jasa inti. Dapat dilihat bahwa harga memang salah satu keunggulan tersendiri oleh bank syariah dengan tidak adanya administrasi perbulannya sehingga membuat mahasiswa nyaman untuk menabung dibank syariah. Juga dengan masalah etika yang menurut mahasiswa bahwa etika sangat dibutuhkan seperti dengan tidak membeda bedakan antara ras, suku dan status nasional pada setiap kalangan. Sehingga menjadikan mahasiswa ataupun kalangan lainnya untuk tidak sungkan dalam melakukan transaksi seperti menabung Dan tidak adanya riba pada bank syariah juga sangat dapat membuat mahasiswa untuk mau melakukan perpindahan konsumen. Kemudian, kegagalan jasa inti, pelayanan yang diberikan oleh bank syariah terhadap mahasiswa menjadikan suatu keunggulan tersendiri mengenai pemahaman yang diberikan yang dapat membuat mahasiswa

mengerti sehingga dapat membantu mahasiswa dalam melakukan transaksi menabung. juga dengan tegasnya pegawai bank syariah dalam melakukan tugasnya.

B. Saran

Untuk BSI (Bank Syariah Indonesia) harus mampu mengidentifikasi keinginan konsumen. ketidaknyamanan merupakan faktor yang mempengaruhi konsumen untuk berpindah ke penyedia jasa lain khususnya perbankan. Hal ini dikarenakan konsumen merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan, khususnya pada bank Syariah perlu meningkatkan fasilitas yang lebih memadai dan pelayanan agar dapat menjaga konsumen untuk tidak beralih kembali ke jasa bank Konvensional.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. *Metode Penelitian* (Cetakan Kesembilan). Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2009.
- Barid, M. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Switching Intention Pada Bank Syariah Kota Malang (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).skripsi.*2020.
- Bungin Bungin. *Metodologi Penelitian Social Dan Ekonomi*, jakarta :kencana 2007
- Fahmi, S. Analisis Perkembangan Riset Pemasaran Tentang Perilaku Konsumen Dalam Melakukan Perpindahan Layanan (Consumer Switching Behavior), Menggunakan Studi Literatur. Inobis: *Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, (1), 18-31.2017.
- Husen Sobana, H. D. *Manajemen Keuangan Syariah.*2018
- Irawan, P. *Analisis Perilaku Perpindahan Konsumen Pada Jasa Perbankan: Studi Pada Perpindahan Jasa Perbankan Konvensional Ke Perbankan Umum Syariah Di Yogyakarta* (Doctoral Dissertation, Universitas Gadjah Mada). Skripsi 2019.
- Iska, S. *Sistem Perbankan Syariah Di Indonesia Dalam Perspektif Fikih Ekonomi*. Fajar Media Press. 2018
- Kuncoro, Mudrajad. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi; Bagaimana Meneliti & Menulis Tesis?.* Jakarta: Gelora Aksara Pratama. 2009.
- Lubis, Y. A., & Rokan, M. K. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Switching Intention Pada Bank Syariah Kc Lubuk Pakam. Praja Observer: *Jurnal Penelitian Administrasi Publik* (E-Issn: 2797-0469), 2(02), 72-77. 2022.
- Makmur, M. R., & Sukotjo, E. Analisis Faktor-Faktor Yang Mendorong Nasabah Brand Switching Bank Konvensional

- Ke Bank Syariah. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 2(2), 220-230. 2021.
- Mowen, J. C., & Minor, M. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga, 90. 2002
- Nadhifah, T. *Analisis Perpindahan Nasabah Bank Konvensional Menjadi Anggota Bmt* (Studi Kasus Pada Nasabah Pembiayaan Di Kecamatan Pucakwangi Kabupaten Pati) (Doctoral Dissertation, Stain Kudus). Skripsi 2021.
- Najib, M. Analisis Konsumen Berpindah Merek (Brandswitcher) Pada Bank Syariah Dan Bank Konvensional (Studi Kasus Pada Nasabah Di Wilayah Darmaga Bogor). *Tazkia Islamic Finance And Business Review*, vol 4(1). 2019.
- Nanda Putri W, Aqidah Asri S, Identifikasi Potensi Nasabah Baru Bank Syariah Ditinjau Dari Customer Switching Intention, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, Vol. 3, No.2, Juli-Des 2017.
- Meidina, nina. *Pengaruh Faktor Internal Dan Faktor Eksternal Customer Switching Intention Terhadap Peningkatan Potensi Nasabah Baru Bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2016 Uin Raden Intan Lampung)* (Uin Raden Intan Lampung). Skripsi 2021.
- Norjanah, siti. *Faktor-Faktor yang mempengaruhi perpindahan konsumen produk kosmetik halal (studi kasus di provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta)*. PhD Thesis. Universitas Islam Indonesia. 2020.
- Otoritas Jasa Keuangan, *Statistik Perbankan Syariah*, Diakses Pada September 2021.
- Prasetyo, L. Perkembangan Bank Syariah Pasca Uu 21 Tahun 2008. *Al-Tahrir: Jurnal Pemikiran Islam*, 12(1), 43-62. 2012.
- Saputro Satria Dwi, Sejarah Dan Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia, *Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Perbankan Islam*, Vol. 3 No. 1, Januari- Desember 2015.

- Semiawan, C. R. *Metode Penelitian Kualitatif*. Grasindo.2010.
- Simamora, B. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama. 2002
- Subianto, T. Studi Tentang Perilaku Konsumen Beserta Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 3(3), 165-182. 2007.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*,(Bandung : Alfabeta, 2013), H. 93
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* H-246-24. 2018.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Bandung :Alfabeta Hal 245.2018.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2012 Hal 2018
- Web Resmi *Febi* [Https://Febi.Uinfasbengkulu.Ac,Id](https://Febi.Uinfasbengkulu.Ac,Id)
- Yusmad, Muammar Arafat. *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*. Deepublish, 2018.

L

A

M

P

I

R

A

N



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax (0736) 51171

FORM 1 PENGAJUAN JUDUL TUGAS AKHIR SKRIPSI

I. Identitas Mahasiswa

Nama : Marlinda
N I M : 1811140175
Prodi : Perbankan Syariah
Semester : Tujuh (7)

II. Judul Yang Diajukan (Disertai Latar Belakang Masalah dan Rumusan Masalah):

1. Judul 1*: TINJAUAN CUSTOMER SWITCHING INTENTION TERHADAP POTENSI NASABAH BARU BANK SYARIAH INDONESIA DI BENGKULU (Study Kasus Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S Parman 1)

Latar Belakang Masalah** (Lampirkan)

Rumusan Masalah*** (Lampirkan)

2. Judul 2* :

Latar Belakang Masalah** (Lampirkan)

Rumusan Masalah*** (Lampirkan)

3. Judul 3* :

Latar Belakang Masalah** (Lampirkan)

Rumusan Masalah*** (Lampirkan)

III. Proses Konsultasi

1. Validasi Judul oleh Pengelola Perpustakaan Fakultas

Catatan *Bisa dilanjutkan judul no. 1*

Pengelola Perpustakaan 14/12

Ayu Yuningah, M Ek

2. Konsultasi dan Persetujuan dengan Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

Catatan *Judul NO 1 Bisa di lanjut*

Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

[Signature] 14/12/21
Idwal, B.M.A

IV. Judul Yang Disahkan

Penunjukkan Dosen Penyeminar:

Bengkulu, 09 Desember 2021

Mengesahkan

Kaj. Ekis/Manajemen

[Signature]
Dr. Desi Ispaini, M.A

NIP.197412022006042001

Mahasiswa

[Signature]
Marlinda

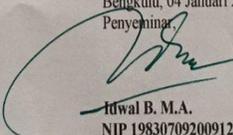
NIM.1811140175

CATATAN PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Marlinda
 NIM : 1811140175
 Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

No	Permasalahan	Saran Penyeminar
2	masalah keuangan bank	nyawa . Kantor : Bank Tugri
2	Rumus Neraca	- Ornamen S . Judeh .
3	Penelitian yang gab 'saya An. Idwal . (Kamu Keuangan Bank) Meydi Kuantitatif	

Bengkulu, 04 Januari 2022
 Penyeminar

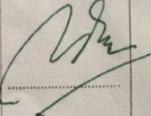

 Idwal B. M.A.
 NIP 198307092009121000



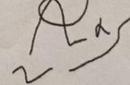
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

Hari/Tanggal : Rabu, 05 Januari 2022
Nama Mahasiswa : Marlinda
NIM : 1811140175
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Judul Proposal	Tanda Tangan Mahasiswa	Penyeminar
TINJAUAN CUSTOMER SWITCHING INTENTION TERHADAP POTENSI NASABAH BARU BANK SYARIAH. (STUDY KASUS BSI I PAMUAN I KOTA BENGKULU).	 Marlinda	

Mengetahui,
a.n. Dekan
Wakil Dekan I.



Dr. Nurul Hak, M.A.
NIP 196606161995031003

Catatan:
Mohon Berkas ini dikembalikan kepada Pengelola
Fotokopi dan Cap 1 (Satu) Rangkap



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

SURAT PENUNJUKAN

Nomor: 0131/Un.23/F.IV/PP.00.9/01/2022

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :

1. N A M A : Dr. Supardi M, M.Ag .
NIP : 196504101993031007
Tugas : Pembimbing I

2. N A M A : Aan Shar, M. M.
NIP : 198908062019031008
Tugas : Pembimbing II

Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan draft skripsi, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian munaqasyah bagi mahasiswa yang namanya tertera di bawah ini :

N A M A : Marlinda
NIM : 1811140175
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : Pengaruh *Customer Switching Intention* Terhadap Potensi Nasabah Baru Bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2018 UINFAS Bengkulu)
Keterangan : Skripsi

Demikian surat penunjukan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu
Pada Tanggal : 19 Januari 2022
Dekan,

Supardi

Tembusan:

1. Wakil Rektor I
2. Dosen yang bersangkutan;
3. Mahasiswa yang bersangkutan;
4. Arsip.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS AGAMA ISLAM
NEGERI FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Email: @iainbengkulu.ac.id

Alamat : Jl. Raden Fatah PagarDewa Bengkulu Tlp. (0736) 51171, 51172, 51276 Fax (0736) 5117

SURAT KETERANGAN PERUBAHAN JUDUL

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Marlinda
NIM : 1811140175
Prodi : Perbankan Syariah

Menerangkan bahwa setelah dilakukan seminar proposal pada hari kamis, tanggal 05 Januari atas saran dan perbaikan dari penyeminari I dan II maka proposal dengan judul : Pengaruh Customer Switching Intention Terhadap Potensi Nasabah Baru Bank Syariah.

Diubah menjadi : Analisis Perpindahan Konsumen dari Bank Konvensional ke Bank Syariah (Studi pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2018 UIN FAS Bengkulu) namun secara substansi masalah penelitian tidak ada perubahan.

Demikian surat keterangan ini, sebagai bukti bahwa judul yang direvisi bisa diteruskan untuk diteliti.

Bengkulu, 04 Juli 2022

Peneliti

Marlinda

181140175

Mengetahui
Pengelola Perpustakaan FEBI

Febi Azzah M.E

Menyetujui

Pembimbing I

Dr. Supardi M.M.Ag

NIP 196504101993031007

Pembimbing II

Aan Shar M.M.

NIP 198908062019031008

PEDOMAN WAWANCARA

Nama : Marlinda

NIM : 1811140175

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Analisis Perpindahan Konsumen dari Bank Konvensional Ke Bank Syariah

Daftar Pertanyaan Wawancara

a. Harga (biaya)

1. Apakah dengan menabung di bank syariah bisa mendapatkan harga (biaya) administrasi yang sesuai dengan keinginan saudara ?
2. Apakah harga (biaya) administrasi produk bank syariah lebih murah dibandingkan dengan bank konvensional ?
3. Apakah harga (biaya) administrasi yang ditetapkan di bank syariah dapat terjangkau oleh saudara ?
4. Apakah harga (biaya) administrasi produk bank syariah dapat bersaing dengan produk bank konvensional ?

b. Masalah Etika

5. Apakah bebas riba membuat saudara memilih bank syariah dibandingkan dengan bank konvensional ?
6. Apakah bank syariah melayani saudara dengan tidak membeda bedakan ras suku dan status nasional ?
7. Menurut saudara, apakah bank syariah tegas dalam menangani permasalahan seperti kredit macet ?

c. Kenyamanan

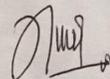
8. Apakah bank syariah memberikan fasilitas yang nyaman ?
9. Bagaimana pelayanan waktu tunggu bank syariah cepat atau lambat ?
10. Apakah pelayanan yang diberikan bank syariah sudah tepat sasaran ?
11. Bagaimana dengan kemudahan akses informasi pelayanan di bank syariah ?

d. Kegagalan jasa inti

12. Apakah pegawai bank syariah memberikan pelayanan disiplin dan menjalankan tugasnya ?
13. Bagaimana dengan pemahaman pegawai bank syariah pada saat memberikan pelayanan kepada saudara ?

Bengkulu, 22 April 2022

Peneliti,



Marlinda
1811140175

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Supardi M.M.Ag
NIP.196504101993031007

Pembimbing II



Aan Sharif M.M
NIP.198908062019031008



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0738) 51278-51171-51172- Faksimili (0738) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

19 Mei 2022

Nomor : 0544/Un.23/F.IV.1/PP.00.9/5/2022
Lampiran : Satu Berkas Proposal Skripsi
Perihal : Mohon Izin Penelitian

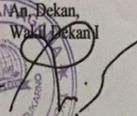
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu
di-
Bengkulu

Dengan Hormat,

Sehubungan akan dilaksanakannya penelitian Skripsi Mahasiswa Program Studi Strata Satu (S.1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Tahun Akademik 2021/2022, dengan ini kami mohon kiranya berkenan memberikan izin penelitian kepada saudara :

Nama : Marlinda
NIM : 1811140175
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan syariah
Semester : Delapan (VIII)
Waktu Penelitian : Tanggal 20 Mei s.d 20 Juni 2022
Judul Skripsi : Analisis Perpindahan Konsumen Dari Bank Konevensional Ke Bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2018 UIN FAS Bengkulu)
Tempat Penelitian : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu

Demikian permohonan izin ini kami sampaikan, atas perkenan dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Mengetahui
An. Dekan,
Wakil Dekan I

Nurul Hak





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-Faksimili (0736) 511171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor: 0732/Un.23/F.IV.1/PP.00.9/6/2022

Atas nama Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, Wakil Dekan I dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Marlinda
NIM : 1811140175
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/ Perbankan Syariah

Benar telah melakukan penelitian di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Judul Penelitian : "Analisis Perpindahan Konsumen dari Bank Konvensional ke Bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2018 UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu)
Tempat Penelitian : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Objek Penelitian : Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2018
Waktu Penelitian : 20 Mei 2022 s.d 20 Juni 2022

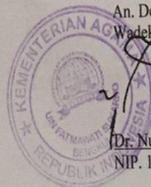
Demikianlah Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bengkulu, 22 Juni 2022

Wassalam,

An. Dekan

Wadek I



Dr. Nurul Hak, MA.

NIP. 196606161995031002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK
INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Marlinda Program Studi : Perbankan Syariah
NIM : 1811140175 Pembimbing I : Dr. Supardi M.M.Ag
Judul Skripsi : Analisis Perpindahan Konsumen dari Bank
Konvensional ke Bank Syariah (Studi pada Mahasiswa
Perbankan Syariah Angkatan 2018 UIN FAS Bengkulu)

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1.	Kamis, 21 April 2022	Bab 1-3 dan pedoman wawancara	- Perbaiki rumusan masalah. - Perbaiki sistematika penulisan. - Perbaiki pedoman.	
2.	Jum'at, 22 April 2022	Bab 1 - 3	ACC lanjut penelitian.	
3.	Kamis, 07 Juli 2022.	Bab 1 - 5	- Perbaiki latar belakang - Informasi penelitian - hasil penelitian - Perubahan dan Perbaikan sesuai pedoman.	



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK
INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

4.	Senin, 11 Juli 2022	Bab 1-5	- Perbaiki penulisan - Pergelas kesimpulan	
5.	Selasa, 12 Juli 2022	Bab 1-5	Perbaiki penulisan sesuai pedoman.	
6.	Rabu 13 Juli 2022			

Bengkulu, 13 Juli 2022

Mengetahui,

Pembimbing I

Kajur Ekonomi Islam

Yenti Sumarni, S.E. MM
NIP.197904162007012020

Dr. Supardi M. M. Ag
NIP.196504101993031007



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK
INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Marlinda Program Studi : Perbankan Syariah
NIM : 1811140175 Pembimbing II : Aan Shar, M.M.
Judul Skripsi : ANALISIS PERPINDAHAN KONSUMEN DARI
BANK KONVENSIONAL KE BANK SYARIAH (Studi
Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2018
UINFAS BENGKULU)

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1	Kamis. 03 maret 2022	Bab 1 latar Belakang	Indikator mencari variabel x dan variabel y	
2	Rabu. 09 maret 2022		Perbaikan judul dan metode penelitian.	
3	Jumat. 11 maret 2022	Bab 1 latar Belakang	- Perbaiki penelitian - tambahkan teori mengenai perpinda- han konsumen.	



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK
INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

4.	Senin, 21 Maret 2020		- Perbaikan latar belakang	
5.	Rabu, 29 Maret 2020		- Perbaikan Informasi penelitian.	
6.	Kamis, 31 Maret 2020		- Perbaikan Kalimat - Perbaikan latar belakang	
7.	Selasa, 05 April 2020		- Perbaikan kalimat - Perbaikan latar belakang	

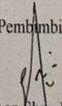


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

8.	Kamis 14. 04 2022		- Perbaikan Pedoman wawancara	
9.	Selasa 19. April 2022		- Perbaikan Pedoman wawancara.	
10.	Kamis 23. Juni 2022		- Perbaikan hasil dan kesimpulan.	
11.	Kamis 30 Juni 2022		- lengkapi - Perbaikan daftar pustaka.	
12.	Selasa 07 Juli 2022		- ACC	

Bengkulu,.....

Pembimbing II


Aan Shar, M.M.
NIP.198908062019031008



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfaibengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIARISME

Nomor: 083/SKLP-FEBI/02/7/2022

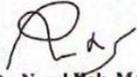
Ketua Tim Uji Plagiarisme Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu menerangkan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Marlinda
NIM : 1811140175
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenis Tugas Akhir : Skripsi
Judul Tugas Akhir : **Analisis Perpindahan Konsumen Dari Bank Konvensional Bank Syariah**

Dinyatakan lulus uji cek plagiasi menggunakan turnitin dengan hasil **20 %**. Surat keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti ujian tugas akhir.

Demikian surat keterangan ini disampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Bengkulu, 18 Juli 2022
Ketua / Wakil Dekan I


Dr. Nurul Hak, MA
NIP. 196606161995031002



Tabungan BRI Simpedes

Kantor BANK BRI : 5694 BRI UNIT SUKARAJA CIF : A

No. Rekening : 5694-01-016593-S3-6 Tanggal : 18/1/2018

Nama : ALI MATUS SADIYAH No. Seri : 21893248

Alamat : DESA LOKASI BARU KEL LOKASI BARU KECAM. PENIDIKAN KAB. BENGKULU

Tanda Pengenal KTP : 170506450500002

ALI MATUS SADIYAH
1046455418
DESA LOKASI BARU

KCP BENGKULU PANORAMA
170506450500002
EWA: 0401732

BSI BANK SYARIAH INDONESIA
KCP Bengkulu - Panorama

Tanda tangan pejabat Bank

Buku ini adalah milik Bank, apabila ditemukan harap dikembalikan kepada Kantor BANK BRI

Disahkan oleh,
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.

Pejabat Bank

PERHATIAN

- Perhatikan selalu halaman-halaman dalam sebelum meninggalkan Buku. Jika Buku Tabungan ini hilang atau rusak segera laporkan kepada Kantor Bank.
- Perhatikan selalu yang dicantumkan dalam Buku Tabungan ini.
- Faktor lain yang dapat mempengaruhi saldo rekening dapat terjadi karena kesalahan pencatatan atau kesalahan yang dilakukan oleh pihak lain.
- Bank tidak bertanggung jawab atas kesalahan yang timbul karena kelalaian pemegang buku atau penyalahgunaan yang dilakukan oleh pemegang buku.
- Perubahan tidak dibenarkan untuk menggunakan Buku Tabungan pada Bank.

CONTACT BRI 14017 / 1500017 | www.bri.co.id | BANK BRI | @piomio_bri

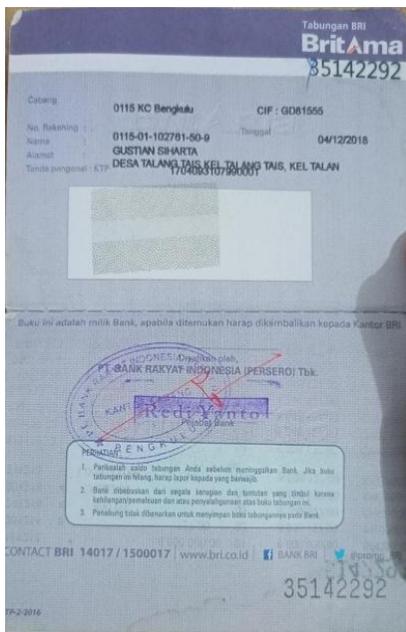
JTP-04-2019 No. Seri : 218932

Buku ini adalah milik PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk. Apabila ditemukan mohon dikembalikan ke kantor PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk. terdekat

Produk dan Jasa BSI

<p>PENDANAAN</p> <ul style="list-style-type: none"> BSI Tabungan Easy Withdraw BSI Tabungan Easy Mutual Fund BSI Tabungan Istimah BSI Tabungan Haji BSI Tabungan Pensiun BSI Tabungan Ajaib BSI Tabungan Pendidikan BSI Tabungan Berencana BSI Tabungan Mahabibit BSI Tabungan Perisial BSI Tabungan Simpel BSI Tabungan Super BSI Giro BSI Deposito 	<p>KONKORPORASID</p> <ul style="list-style-type: none"> Mandailing Saroh Batin Musarakah Salam Qarah Muharabah Mithaq
<p>PEMBIAYAAN</p> <ul style="list-style-type: none"> Musdarikah Investasi Konsumen 	<p>JASA OPERASIONAL</p> <ul style="list-style-type: none"> Transfer Intersety Clearing BSI E-CC Clear Time Gross Settlement Inklusi Ekspor Impor

Untuk keterangan lebih lanjut, hubungi kantor PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk.





Tabungan BRI
Simpedes

Kantor BANK BRI : 0620 UNIT RAWA MAKAMUR BENGKULU CIF : LCU2109

No. Rekening : 0620-01-019317-03-8 Tanggal : 21/10/2019
 Nama : LISA APRILIA FEBRIAN No. Seri : 1189632
 Alamat : JL. IRIAN RT 0101 TANJUNG AG RI 515 BENGKULU
 Tanda Pengenal KTI : 1771004502000001

Buku ini adalah milik Bank, apabila ditemukan harap dikembalikan kepada Kantor BANK BRI

Ditahkan oleh
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.

KANTOR PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.
 Pejabat Bank

PERHATIAN

- Perhatikan bahwa tabungan Anda adalah milik Bank. Jika Buku Tabungan ini hilang atau rusak harap segera melaporkan.
- Perhatikan bahwa yang dibuktikan harus dilengkapi dengan Surat Kuasa dan KTP identitas diri penabung dan harus dapat dibuktikan di Kantor Bank BRI saat Anda akan Melakukan Rekening.
- Pada saat pencairan tunai, penabung harus menunjukkan Buku Tabungan dan KTP identitas diri lainnya yang masih berlaku.
- Buku dibuktikan dan segala kerugian dan tuntutan yang timbul karena kelengkapan pencairan dan atau penyalahgunaan atas Buku Tabungan ini.
- Pembung tidak diberikan untuk menampung Buku Tabungannya pada Bank.

CONTACT BRI 14017 / 1500017 | www.bri.co.id | BANK BRI | @promo_BRI
 PBT-04-19 No. Seri : 1189632

LISA APRILIA FEBRIAN
 7176952703
 JL. IRIAN

KC BENGKULU SUKIRMAN
 1771084502000001
 EWA. 1531473

BSI BANK SYARIAH INDONESIA

Amang Edumaryanto
AMANG EDMARYANTO
 BRANCH MANAGER
 Tanda Tangan pejabat Bank

Buku ini adalah milik PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk. Apabila ditemukan mohon dikembalikan ke kantor PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk. terlewat

PENDANAAN

- BSI Tabungan Easy Syariah
- BSI Tabungan Easy Muafakat
- BSI Tabungan Bina
- BSI Tabungan Haji
- BSI Tabungan Persepsi
- BSI Tabungan Jujur
- BSI Tabungan Pendidikan
- BSI Tabungan Berencana
- BSI Tabungan Mahabirah
- BSI Tabungan Pemanis
- BSI Tabungan Simpan
- BSI Tabungan Simpan
- BSI Giro
- BSI Deposito

PEMBAYARAN

- Rekening Transfer
- Rekening Tabung
- Rekening
- Konsumen

NONBIFIDAO

- Musyrifah
- Manajer
- Muhandis
- Salah
- Salah
- Salah

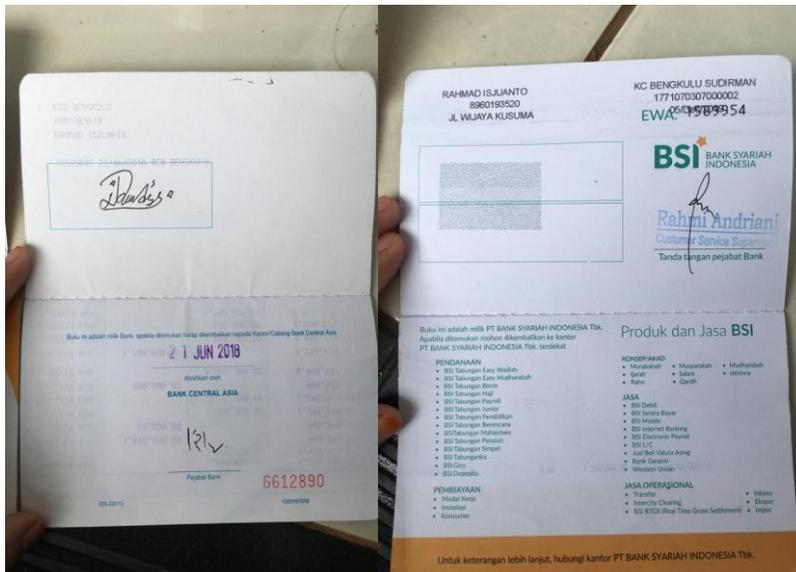
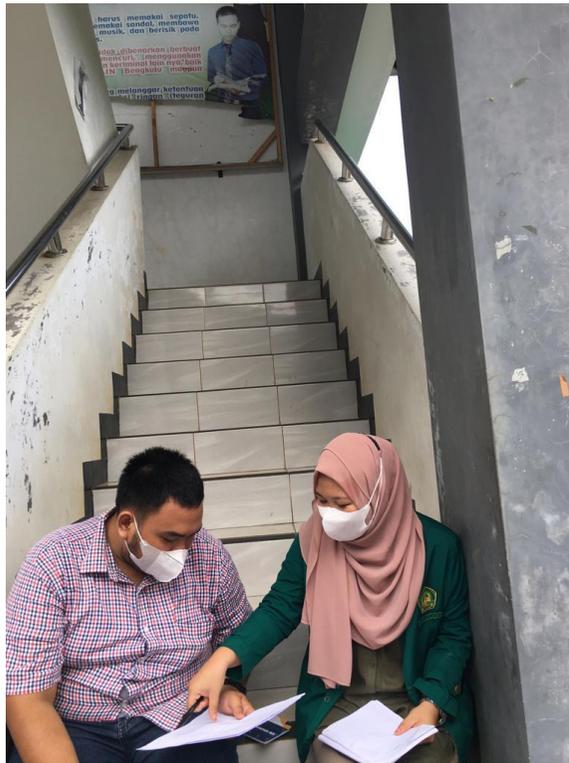
JASA

- BSI Cash
- BSI Simpan Beker
- BSI Mobile
- BSI Internet Banking
- BSI Customer-Persepsi
- BSI LC
- Jual Beli Waifu-Ang
- Bank Syariah
- Western Union

JASA OPERASIONAL

- Transfer
- Internet Banking
- BSI-RTGS (Real Time Gross Settlement)
- Salah
- Salah
- Salah

Untuk keterangan lebih lanjut, hubungi kantor PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk.





Tabungan BRI
Simpedes

Kantor BRI : **DESMASULU**

No. Rekening : 3380 UNIT PAGAR DEWA DESMASULU CIF : SA00004
 Nama : 3380-01-040877-53-8 No.Seri : **93950931**
 Alamat : 3380-01-040877-53-8
 Tanda Pengenal : KTP-SIM
 SEPTI WITRIANI
 TALANG JARANG KELLURAHAN-TALANG-JARANG, KELLURAHAN TALANG JARANG
 170316020900004

Disahkan oleh
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.

BANK RAKYAT INDONESIA
Rakyat Bank

PERHATIAN

1. Persepsi bahwa tabungan Anda sebelum meninggalkan Bank. Jika Buku Tabungan ini hilang harap lapor kepada yang berwajib.
2. Pemasukan bank yang diwajibkan harus disertai dengan Surat Kuasa dan KTP-SIM/Identitas asli penabung dan hanya dapat dilakukan di Kantor BANK BRI atau Unit Kerja Pembuka/Pemegang.
3. Pada saat penarikan bank, penabung harus menyerahkan Buku Tabungan dan KTP-SIM/Identitas asli penabung yang masih berlaku.
4. Bank tidak bertanggung jawab atas segala kerugian dan tuntutan yang timbul karena kehilangan/pemalsuan dan/atau penyalahgunaan atas Buku Tabungan ini.
5. Penabung tidak dibenarkan untuk menyalahgunakan Buku Tabungannya pada Bank.

No.Seri : **93950931**

KOP PAGAR DEWA
EWA 11000000
770316020900004
22 Juni 2021

BSI BANK SYARIAH
INDONESIA

Tanda Tangan pejabat Bank
Novan Zuhani H
01 MAR 2021

Buku ini adalah milik PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk.
Anda akan diminta mohon dikembalikan ke kantor
PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk. terdekat.

PENDANAAN

- BSI Tabungan Easy Syariah
- BSI Tabungan Easy Mahabungha
- BSI Tabungan Bakti
- BSI Tabungan Haji
- BSI Tabungan Pagar
- BSI Tabungan Lahir
- BSI Tabungan Perumahan
- BSI Tabungan Demokrasi
- BSI Tabungan Mahasiswa
- BSI Tabungan Persewaan
- BSI Tabungan Simpel
- BSI Tabungan Simpel
- BSI Ciri
- BSI Special

PEMBIAYAN

- Modal Kerja
- Investasi
- Konsumer

KONDISI KAD

- Muntah
- Bank
- Baku
- Monev
- Suku
- Qordh
- Mufidat
- Wafiq

JASA

- BSI Duit
- BSI Simpel Baku
- BSI Mobile
- BSI Tabungan Perumahan
- BSI Tabungan Demokrasi
- BSI Tabungan Mahasiswa
- BSI Tabungan Persewaan
- BSI Tabungan Simpel
- BSI Tabungan Simpel
- BSI Ciri
- BSI Special
- Western Union

JASA OPERASIONAL

- Transfer
- Invoice Charing
- BSI RTGS (Real Time Gross Settlement)
- Hibrid
- Ekspres
- Import

Untuk keterangan lebih lanjut, hubungi kantor PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk.



Subbagian BSI
BritAma
7410543

3294 UNIT LINGKAR TERBUK CIP 1829707

3294-01-00230-00-7 "Marseli"
08 Mei 2019

MONICA MARSELIYANTI
DUSEN CURUP, KEC. AIR BESI KAB. BENGKULU UTAMA, KEC. AIR I
1702134403010001

14017 7410543

MONICA MARSELIYANTI
8960193520
DUSEN CURUP

KC BENGKULU SUDIRMA
1771070307000002
EWA: 051049954

BSI BANK SYARIAH INDONESIA

Rahmi Andri
Customer Service Supervisor
Tanda tangan pejabat BSI

ini adalah milik PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk. Jika ditemukan mohon dikembalikan ke kantor BANK SYARIAH INDONESIA Tbk. terdekat

PENDANAAN

- BSI Tabungan Easy Hidup
- BSI Tabungan Easy Mudharabah
- BSI Tabungan Bisnis
- BSI Tabungan Haji
- BSI Tabungan Payroll
- BSI Tabungan Syariah
- BSI Tabungan Pendidikan
- BSI Tabungan Berencana
- BSI Tabungan Mahasiswa
- BSI Tabungan Pensiun
- BSI Tabungan Simpel
- BSI Giro
- BSI Deposito

PEMBAYARAN

- Hibah Keba
- Investasi
- Konsumen

NONPEPAKAD

- Musarakah
- Syariah
- Saham
- Qardh
- Muftah
- Istisna

JASA

- BSI Debit
- BSI Saldo Bar
- BSI Mobile
- BSI Internet Banking
- BSI Electronic Payroll
- BSI L/C
- Jual Beli Valuta Asing
- Bank Correns
- Western Union

JASA OPERASIONAL

- Transfer
- Intercity Clearing
- BSI RTGS (Real Time Gross Settlement)

Untuk keterangan lebih lanjut, hubungi kantor PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk



AE 8122412

TAB MANDIRI
 YGLU CLAUDIA AZMI
 No Rekening : 170-00-0075653-1
 TL. A. RAHMAN S NO 03
 RT 046 EW 007
 SELISAR
 Kelurahan BENGKULU 38214

KCP MMU Bengkulu Selebar 17953
 Tel Cetak 1011-2018-179530

mandiri
 PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk
 KCP MMU SELISAR
 Tanda Tangan Pejabat Bank
 Awwaluddin
 1911

Produk dan Jasa Bank Mandiri

Buku ini adalah milik Bank Mandiri, apabila ditemukan hilang dimusnahkan ke kantor Bank Mandiri terdekat.

mandiri tabungan rupiah dan valas
 mandiri tabungan rencana rupiah dan valas
 mandiri tabungan bisnis rupiah dan valas
 mandiri tabungan haji
 mandiri tabungan karyawan dan pelajar
 mandiri tabungan isi
 TabungKlik
 mandiri giro rupiah dan valas
 mandiri deposito
 mandiri simpanan
 mandiri e-money
 mandiri internet
 mandiri call
 setoran haji
 transfer rupiah dan valas
 inkaso rupiah dan valas
 direct debit
 standing instruction

safe deposit box
 klining & RTGS
 pembayaran gaji karyawan
 pembayaran pajak
 pembayaran tagihan listrik, telepon, dll
 cek perjalanan rupiah
 transfer cheque valuta asing
 kredit investasi
 kredit modal kerja
 kredit dengan jaminan tunai
 kredit pemilikan rumah
 kredit pemilikan kendaraan
 kredit multi guna
 jaminan bank
 referensi bank
 layanan ekspor impor
 jual beli banknotes
 jasa-jasa surat berharga dan lain-lain

Untuk keterangan lebih lanjut, hubungi kantor Cabang Bank Mandiri atau mandiri call 14000

YGLU CLAUDIA AZMI
 1048928648
 JL. A. RAHMAN S NO 03

KCP BENGKULU PANORAMA
 177105480700001
 1348/2022
 EWA. 1546875

BSI BANK SYARIAH INDONESIA
 KCP Bengkulu Panoramita

Devil Wahyudi Bank BOSM

Produk dan Jasa BSI

Buku ini adalah milik PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk. Apabila ditemukan mohon dimusnahkan ke kantor PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk. terdekat

PENDANAAN

- BSI Tabungan Easy Mudharabah
- BSI Tabungan Easy Mudharabah
- BSI Tabungan Bismil
- BSI Tabungan Haji
- BSI Tabungan Persepsi
- BSI Tabungan Juristic
- BSI Tabungan Pendidikan
- BSI Tabungan Berencana
- BSI Tabungan Pemilikan
- BSI Tabungan Syariah
- BSI Tabungan Simpanan
- BSI Deposito

KONDISI/MAJAD

- Musabah
- Serah
- Bah
- Musabah
- Serah
- Wahala

JASA

- BSI Debit
- BSI Simpan-Bayar
- BSI Mobile
- BSI Internet Banking
- BSI Electronic Payment
- BSI ILC
- Jual Beli Valuta Asing
- Bank Syariah
- Merchandise

JAKA OPERASIONAL

- Transfer
- Internet Banking
- BSI RTSA (Real Time Gross Settlement)
- Inkaso
- Ekspor
- Impor

Untuk keterangan lebih lanjut, hubungi kantor PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk.

