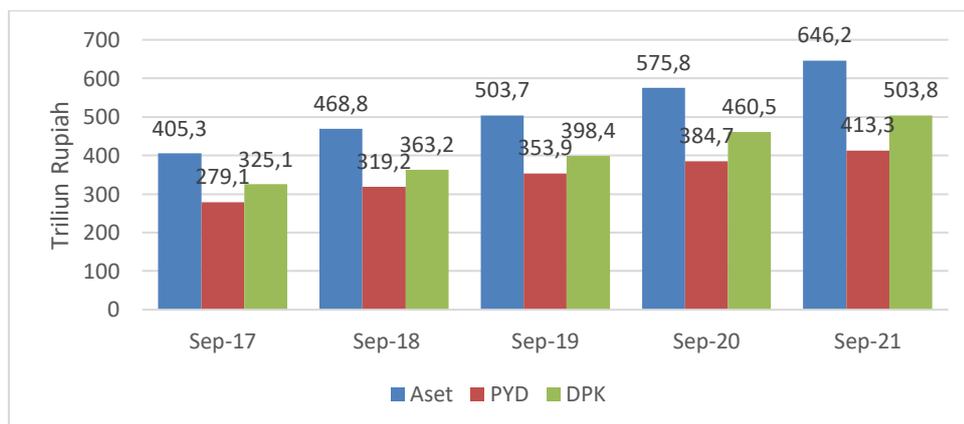


BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia menggunakan sistem perbankan yang disebut dengan *dual banking system*, yaitu mengadopsi sistem perbankan konvensional dan syariah secara bersamaan yang pelaksanaannya diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku (Nugraha dkk., 2023). Bank konvensional menggunakan sistem bunga yang dianggap mengakibatkan ketimpangan pendapatan masyarakat serta ketidakefisienan dalam distribusi sumber pendanaan (Setiawan, 2020). Sedangkan, sistem yang digunakan pada bank syariah adalah bagi hasil yang dianggap sebagai solusi dalam mencegah serta mengatasi konflik kesenjangan ekonomi, sosial, dan ketahanan pada lingkungan masyarakat (Ahyani, 2021).

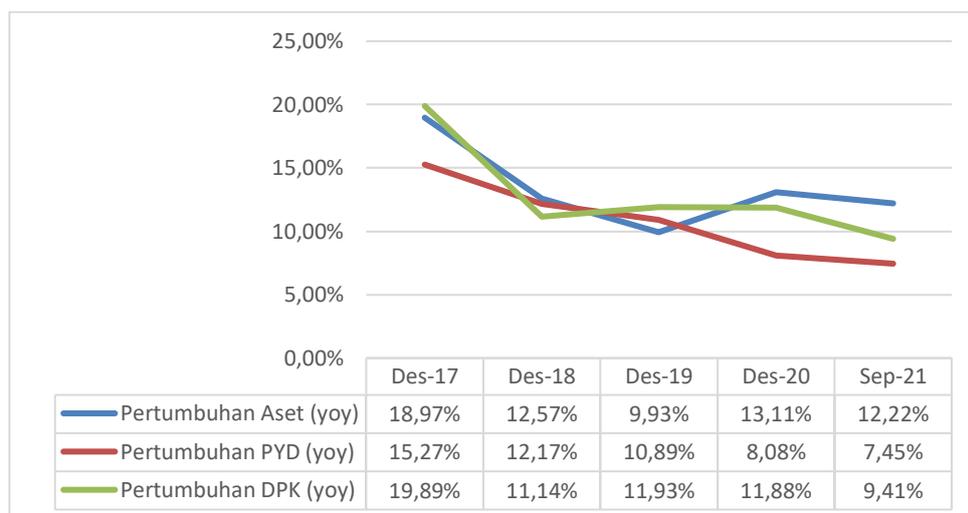
Saat ini, bank syariah di Indonesia mengalami perkembangan dengan sangat cepat. Perbankan syariah sampai bulan September 2021 memperlihatkan perkembangan positif dari aset, Pembiayaan Yang Disalurkan (PYD), dan Dana Pihak Ketiga (DPK) yang terus mengalami pertumbuhan seperti dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1
Perkembangan Aset, PYD, dan DPK Perbankan Syariah
Sumber: Snapshot Perbankan Syariah Indonesia OJK (2021)

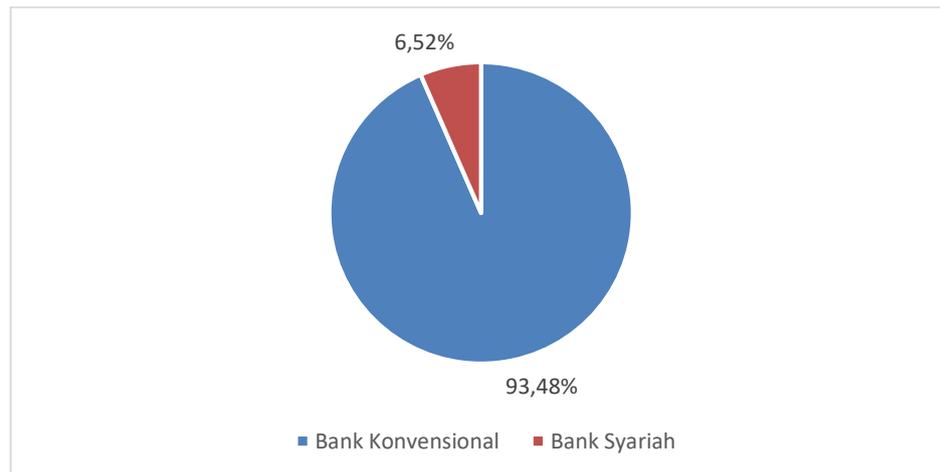
Aset perbankan syariah meningkat 12,22% YoY hingga bulan September 2021 dengan total aset mencapai Rp 646,2 Triliun. Diperkirakan, pertumbuhan ini akan tetap positif dan membantu pemulihan ekonomi Indonesia.

Berdasarkan data *Snapshot* Perbankan Syariah, industri keuangan syariah memiliki potensi besar dengan total kelolaan aset (tidak termasuk saham syariah) bernilai Rp1993.41 T (Otoritas Jasa Keuangan, 2021). Peluang juga tercipta dari kinerja perekonomian Indonesia yang baik, dukungan pemerintah untuk membangun ekosistem industri halal, dan keberadaan bank syariah nasional yang besar serta kuat. Selain itu, fakta bahwa Indonesia adalah negara yang memiliki populasi muslim terbesar juga menciptakan peluang.



Gambar 1.2
Presentase Pertumbuhan Aset, PYD, dan DPK Perbankan Syariah
Sumber: Snapshot Perbankan Syariah Indonesia OJK (2021)

Namun, dari angka-angka tersebut jika dilihat dari presentase pertumbuhannya baik aset, PYD, dan DPK ternyata tidak selalu mengalami kenaikan yang signifikan atau pertumbuhannya cenderung bersifat fluktuatif seperti yang terlihat dari Gambar 1.2. Selain itu, *market share* yang masih cenderung rendah dibandingkan produk lembaga keuangan konvensional sampai saat ini masih menjadi masalah utama. Adapun perbandingan *market share* bank konvensional dan bank syariah ditunjukkan pada Gambar 1.3.



Gambar 1.3
Perbandingan *Market Share* Bank syariah dan Bank Konvensional
Sumber: Snapshot Perbankan Syariah Indonesia OJK (2021)

Berdasarkan Gambar 1.3 *market share* bank syariah hanya sebesar 6,52% dibandingkan dengan *market share* bank konvensional yang besarnya mencapai 93,48%. Angka tersebut tentu kecil jika dibandingkan dengan bank konvensional, mengingat fakta bahwa penduduk muslim di Indonesia berjumlah 241,7 juta jiwa atau setara 86,9% dari total jumlah penduduk sebanyak 270 juta jiwa (Data Indonesia, 2021). Direktur Utama Bank Syariah Indonesia (BSI) Herry Gunadi menyebutkan sejumlah faktor, antara lain penyebabnya adalah rendahnya literasi dan inklusi keuangan syariah yang masing masing sebesar 8,9% dan 9,1%. Perbankan syariah sendiri berada dibelakang perbankan konvensional yang tingkat literasinya sudah mencapai 37,7% dan inklusi keuangannya sebesar 75,3%. Selain itu, akses perbankan syariah juga masih terbatas dan cukup rendah dibandingkan dengan perbankan konvensional (Bank Syariah Indonesia, 2021).

Ekonom Syariah, Indef Fauziah Rizki mengungkapkan tidak banyak pelaku sektor halal dan riil yang memakai jasa bank syariah karena dianggap tidak sesuai kebutuhan. Selain itu, karena selalu bergantung pada populasi muslim terbesar di dunia, pelaku sektor keuangan syariah di Indonesia merasa ada di zona nyaman. Sementara itu, sebuah studi memprediksi bahwa India, Pakistan, dan Nigeria akan menyusul posisi Indonesia sebagai negara dengan populasi muslim terbanyak lima sampai sepuluh tahun mendatang (CNN Indonesia, 2021).

Faktor yang mendorong berkembangnya perbankan syariah adalah jumlah aset yang besar yakni dengan meningkatnya penghimpunan Dana Pihak Ketiga

(DPK). DPK merupakan variabel yang bisa meningkatkan *market share* bank syariah di Indonesia (Siregar, 2019). DPK menjadi sumber utama pendanaan operasional bank yang berasal dari masyarakat luas. DPK juga menjadi ukuran keberhasilan bank jika mampu membiayai operasinya dari sumber dana ini. (Kasmir, 2015).

Salah satu cara untuk meningkatkan DPK perbankan syariah yaitu dengan penggunaan *payroll system* melalui bank syariah di suatu perusahaan atau instansi (Hardiyani, Kurnia, & Hasbi, 2018). Instansi atau perusahaan memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan DPK dan memajukan perbankan syariah melalui layanan penyaluran gaji atau yang disebut dengan *payroll*. *Payroll* adalah layanan untuk pemberian gaji karyawan perusahaan atau instansi secara masal, tepat waktu, akurat, dan prosesnya berjalan dengan efisien (Ardianto, Achmad, & Kurniawati, 2021). Dengan menggunakan sistem *payroll*, bank syariah dapat memanfaatkannya sebagai kesempatan untuk menyebarkan memperkenalkan perbankan syariah dan membantu dalam meningkatkan literasi keuangan syariah pada masyarakat yang lebih luas dan merata (Hardiyani, Kurnia, & Hasbi, 2018).

Menurut Wakil Presiden Indonesia Maruf Amin, isu yang perlu mendapat perhatian adalah keharusan penyaluran gaji melalui bank syariah dengan mengedepankan manfaat dan keunggulan berbagai produk dan layanan bank syariah dengan menjangkau Aparatur Sipil Negara (ASN) (KNEKS, 2021). Proses distribusi gaji ASN sendiri dilakukan dengan mentransfer uang dari rekening kas umum negara ke rekening bank operasional penyalur gaji, yang kemudian disalurkan ke rekening masing-masing pegawai (Kementerian Keuangan, 2021). Hal ini menjadi penting karena sebelum bank syariah, bank konvensional sudah lebih awal ditunjuk sebagai bank penyalur gaji, sehingga penyaluran gaji ASN didominasi oleh bank Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) konvensional (CNN Indonesia, 2016).

Berdasarkan Surat Edaran (SE) Menteri PANRB yang terbit pada Januari 2023, ada empat jenis pekerjaan yang tergolong sebagai aparatur negara. Keempat pekerjaan itu adalah ASN (PPP dan PNS), TNI, dan Polri. Dalam hal ini ASN menjadi aparatur negara dengan jumlah terbanyak dibandingkan aparatur negara lainnya. Penyaluran gaji ASN menggunakan bank syariah merupakan potensi yang

bisa diambil dari empat juta lebih ASN yang ada saat ini baik *payroll* maupun pembiayaan. Selain itu, hingga kini ASN yang menggunakan bank syariah dalam layanan *payroll* belum mencapai angka satu juta (Republika, 2023).

Melalui Peraturan Menteri Keuangan (PMK) No.11/PMK.05/2016, pemerintah Indonesia telah menyediakan peraturan untuk mengakomodasi bank syariah agar dapat bertindak sebagai Bank Penyalur Gaji (BPG) bagi ASN, Prajurit TNI, dan Anggota Polri. Saat ini, BSI, Bank Jabar Banten (BJB) Syariah, Bank Nusa Tenggara Barat (NTB) Syariah, dan Bank Aceh Syariah merupakan empat bank syariah yang telah menjadi Bank Penyalur Gaji (BPG) bagi ASN (KNEKS, 2021). Kemudian, di bulan Oktober tahun 2023 Kementerian Keuangan juga secara resmi telah menunjuk Bank Muamalat sebagai BPG untuk ASN dengan harapan dapat menjadi pintu awal untuk menjajaki opsi pembiayaan konsumen seperti KPR dan multiguna (DJPb, 2023).

Kementerian Keuangan (Kemenkeu) menyatakan porsi perbankan syariah dalam menyalurkan gaji ASN masih relatif kecil dibandingkan bank konvensional, yakni hanya 9,15% (Medcom, 2022). Potensi yang besar mengingat jumlah pegawai ASN nasional (pusat dan daerah) sebanyak 4,3 juta tentu harus dimanfaatkan karena akan memiliki dampak yang besar pada keuangan syariah (KNEKS, 2021). Wakil Direktur Utama BSI, Ngantari, menyampaikan bahwa BSI sendiri hingga saat ini baru mengelola sekitar 150 ribu rekening penyaluran gaji ASN atau sekitar 3,75 persen dari total ASN. Menurutnya, angka tersebut masih kecil dan perlu ditingkatkan (Republika, 2021). Hal tersebut menandakan pemberian pilihan atas penggunaan rekening bank syariah sebagai bank penyalur gaji belum sepenuhnya menarik ASN untuk beralih.

Selain itu, menurut data dari Badan Kepegawaian Negara (BKN) jumlah ASN yang beragama Islam adalah 3,5 juta dari total keseluruhan ASN sebanyak 4,3 juta. Jika mencoba mengkalkulasi dengan asumsi ASN beragama Islam memperoleh pendapatan rata-rata 5 juta per bulan, bank syariah akan menerima suntikan dana sebesar 17,5 triliun di awal bulan. Jumlah tersebut sangat besar dan penting dalam rangka meningkatkan pangsa pasar bank syariah. Kemudian, dengan asumsi bahwa setiap ASN beragama Islam menarik 80% gajinya dari bank syariah dan menyimpan 20% sisanya sebesar 1 juta, bank-bank syariah akan mempunyai dana

mengendap sebesar 3,5 triliun setiap bulannya. Hal ini akan semakin cepat membantu perkembangan bank syariah dan juga akan meningkatkan pemahaman ASN tentang bank syariah. ASN beragam Islam yang berjumlah 3,5 juta orang juga berpengaruh baik karena ASN tersebut akan melakukan transaksi minimal satu kali dalam sebulan (Siregar & Siregar, 2020). Dengan didorongnya bank syariah sebagai bank penyalur gaji maka akan ada kesamaan akses yang cukup memberi ruang agar perbankan syariah bisa berkembang. Strategi ini juga menjadi jalan untuk masyarakat lebih mengenal produk bank syariah (Republika, 2023). Hal tersebut menjadi potensi yang harus dimanfaatkan dalam mendongkrak *market share* bank syariah di Indonesia.

Payroll melalui bank syariah menawarkan fitur dan layanan yang kompetitif bagi ASN serta layanan perbankan dengan prinsip syariah. ASN dapat memiliki akses ke produk yang berbeda dari bank konvensional, seperti tabungan emas dan tabungan haji. Sementara itu bank syariah akan mendapatkan keuntungan dengan meningkatnya jumlah rekening nasabah ritel yang berdampak juga pada peningkatan DPK bank syariah. Peningkatan nominal *payroll* ASN melalui bank syariah juga dapat menurunkan *cost of fund* perbankan sehingga meningkatkan efisiensi bank (KNEKS, 2021). Selain itu, layanan *payroll* juga merupakan pintu masuk untuk penyaluran pembiayaan. Bank mengandalkan nasabah *payroll* untuk menyalurkan pembiayaan karena risikonya cenderung lebih rendah (CNBC Indonesia, 2020). Seperti pada bank BSI, nasabah *payroll* dapat memanfaatkan produk pembiayaan untuk kepemilikan rumah, kendaraan, pembiayaan multiguna, UMKM, dan lainnya (Liputan 6, 2023). Dari pembiayaan yang disalurkan bank kepada nasabah, bank akan mendapatkan bagi hasil, margin/keuntungan, atau pendapatan sewa sesuai akad pembiayaan yang disepakati yang nantinya akan berdampak pada peningkatan profitabilitas bank (Ismail, 2016).

Salah satu teori yang dapat menjelaskan niat beralih adalah teori *Push Pull Mooring* (PPM) yang dikembangkan oleh Bansal, Taylor, dan James pada tahun 2005. Bansal, Taylor, dan James (2005) menjelaskan kerangka PPM adalah kerangka kerja yang digunakan untuk menjelaskan bagaimana manusia melakukan perpindahan dari satu tempat ke tempat lain (*human migration*). Namun, seiring berkembangnya waktu, kerangka PPM juga digunakan untuk menganalisis

perpindahan pengguna di bidang jasa (Bansal, Taylor, & James, 2005) Kerangka PPM dipandang sebagai paradigma dari literatur migrasi yang paling lazim digunakan (Djusmin & Dirgahayu, 2019).

Berdasarkan teori PPM yang dikenalkan Bansal, Taylor, dan James (2005) terdapat tiga komponen dalam proses migrasi, yaitu *push factors* (faktor dorong) yang merupakan aspek negatif dari layanan yang digunakan pelanggan saat ini dan mendorong mereka untuk beralih ke layanan lain. Efek kedua, yaitu *pull factors* (faktor tarik) merupakan aspek positif dari penyedia layanan alternatif sehingga pelanggan tertarik untuk berpindah layanan dan efek ketiga, yaitu *mooring factors* (faktor penambat) merupakan faktor pribadi dan sosial yang mendorong atau mencegah pelanggan berpindah layanan. Bansal, Taylor, dan James (2005) menjelaskan faktor *push* meliputi kualitas layanan, kepuasan, kepercayaan, nilai, persepsi harga dan komitmen. Faktor *pull* meliputi daya tarik alternatif dan faktor *mooring* antara lain meliputi norma subjektif, biaya beralih, pencarian variasi dan sikap terhadap perpindahan. Dengan menggunakan teori PPM, peneliti dapat menilai apakah faktor yang dorong yang berasal dari bank konvensional, faktor tarik yang berasal bank syariah, dan faktor penambat yang terkait dengan aspek pribadi memengaruhi keinginan seseorang untuk beralih ke penyedia jasa baru.

Niat beralih dapat terjadi karena buruknya kualitas layanan yang ada di sebuah perusahaan. Kualitas layanan yang buruk dapat menurunkan kepuasan pelanggan yang berujung pada niat beralih (Zakiy, 2019). Kualitas layanan sendiri didefinisikan sejauh mana kesesuaian antara ekspektasi dan persepsi konsumen (Ramamoorthy dkk., 2018). Kualitas layanan digunakan oleh perusahaan sebagai bentuk persaingan pelayanan yang paling efektif (LM & Rusdiana, 2021).

Penelitian terhadap kualitas layanan sudah dilakukan oleh banyak peneliti. Penelitian sebelumnya oleh Rheamirza (2021) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan (*service quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat beralih (*switching intention*). Hasil penelitian ini juga didukung oleh Arochman dan Tamonsang (2021). Namun, hasil ini berbeda dengan penelitian oleh Lin dkk. (2021) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap niat beralih. Hal tersebut juga didukung oleh Sugandha dan Indarwati (2021), Liao dkk. (2019), dan Satria (2019). Adapun Yani dkk. (2022)

menyimpulkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap niat beralih. Hasil penelitian tersebut didukung oleh Yusuf dan Ratnasari (2022) serta Matondang, Prastawa, dan Mahacandra (2019).

Selain kualitas layanan, jika pesaing dianggap memiliki ketertarikan tertentu, lebih memuaskan, dan dapat memberikan kualitas yang lebih tinggi maka konsumen cenderung akan berpindah ke penyedia jasa baru (Prasetio, Sudarto, & Rahab, 2022). Daya tarik dari penyedia layanan alternatif akan mempengaruhi niat konsumen untuk beralih secara positif (Astuti, Eliana, & Zarman, 2019). Konsumen berpikir akan lebih baik jika berpindah dan mencoba penyedia jasa baru yang dianggap dapat memuaskan dibandingkan terus bertahan dengan penyedia jasa lama dan mengecewakan (Sjioen & Makaweru, 2020). Oleh karena itu, daya tarik alternatif (*alternative attractiveness*) juga menjadi faktor yang dapat memengaruhi niat beralih.

Dalam penelitian Liao dkk. (2021) menyimpulkan bahwa daya tarik alternatif berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku beralih melalui niat beralih. Hal ini karena sebuah layanan yang memiliki daya tarik memberikan tawaran yang lebih baik akan mempengaruhi konsumen untuk melakukan perpindahan atau *switching*. Penelitian ini didukung oleh, Sugandha dan Indarwati (2021), Matondang, Prastawa, dan Mahacandra (2019), Liao dkk. (2019), Djusmin dan Dirgahayu (2019), serta Hartono dan Wahyono (2018). Hasil ini berbeda dengan penelitian oleh Mannan dkk. (2017) yang menyimpulkan bahwa daya tarik alternatif tidak berpengaruh terhadap niat beralih. Hal ini disebabkan konsumen tidak merasa penyedia jasa lain cukup menarik atau memandang semua penyedia layanan cukup mirip atau sama.

Kemudian, niat beralih juga sangat berkaitan dengan biaya beralih (*switching cost*) (Yani, Ekawati, & Nurcaya, 2014). Hal ini karena biaya beralih terkadang perlu dikeluarkan oleh konsumen ketika beralih ke penyedia jasa baru (Maelatusaadah, Rahayu, & Utama, 2018). Perpindahan biaya tidak mengacu pada aspek finansial saja, tetapi juga meliputi waktu dan biaya psikologis yang dikeluarkan konsumen (Hatta & Setiarini, 2018). Kaur dan Sambyal (2016) menyatakan biaya beralih menjadi sumber kendala penting yang dihadapi konsumen dalam perilaku yang terkait dengan beralih, karena biaya yang

dikeluarkan menjadi sesuatu yang perlu dipertimbangkan oleh konsumen. Oleh karena itu, biaya beralih menjadi faktor yang mempengaruhi niat beralih.

Dalam penelitian Sjoen dan Makaweru (2020) biaya beralih berpengaruh positif terhadap niat beralih. Artinya, semakin tinggi biaya beralih tidak akan menghambat niat beralih pelanggan karena biaya yang dikeluarkan dirasa sesuai dengan pelayanan yang perusahaan berikan. Sementara itu, Chi dkk. (2021), menyimpulkan bahwa biaya beralih berpengaruh negatif dan signifikan terhadap niat beralih. Penelitian ini didukung oleh Liao dkk. (2021), Lin dkk. (2021) serta Sugandha dan Indarwati (2021). Hal ini disebabkan rendahnya biaya beralih akan membuat seseorang untuk tidak beralih ke penyedia lain. Berbeda dengan Yusuf dan Ratnasari (2022) dalam penelitiannya yang menyimpulkan bahwa biaya beralih tidak berpengaruh terhadap niat beralih.

Selain itu, konsumen mungkin mencari variasi karena merasa jenuh dengan hal tertentu untuk mencari perbedaan lain dari penyedia layanan atau produk sebelumnya karena ingin mencoba pengalaman baru atau yang disebut dengan pencarian variasi (*variety seeking*) (Palma, Iriani, & Harti, 2021). Konsumen mencari jenis produk baru karena konsumen terdapat perusahaan menawarkan jenis produk yang seimbang. Banyaknya pilihan alternatif yang tersedia mendorong konsumen untuk beralih opsi ke layanan lain (Firdaus & Budiman, 2021).

Dalam penelitian oleh Yani dkk. (2022) menyimpulkan pencarian variasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat beralih. Penelitian ini didukung oleh Palma, Iriani dan Harti (2021), Liao dkk. (2021), Wibowo (2020), serta Hartono dan Wahyono (2018). Hal ini berarti semakin meningkat tingkat pencarian variasi, maka keinginan untuk berpindah merek akan meningkat. Sementara itu, penelitian oleh Wahyuni, Evanita, dan Kurniawati (2018) menyimpulkan bahwa pencarian variasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap niat beralih. Adapun penelitian oleh Ramadhani, Hakim, dan Pratiwi (2019) menyimpulkan pencarian variasi tidak berpengaruh terhadap niat beralih.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan di atas, dapat disimpulkan bahwa ASN belum sepenuhnya tertarik untuk menggunakan bank syariah dalam layanan *payroll*. Hal ini sangat menarik perhatian penulis untuk mengkaji pengaruh dari variabel kualitas layanan, daya tarik alternatif, biaya beralih dan pencarian

variasi terhadap niat beralih ASN untuk menggunakan bank syariah dalam layanan *payroll*. Selain itu, topik ini penting untuk diteliti sehingga dapat menjadi rujukan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan untuk bank syariah khususnya dalam meningkatkan niat ASN untuk menggunakan bank syariah dalam layanan *payroll*. Oleh karena itu, peneliti mengambil judul “**NIAT BERALIH APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) UNTUK MENGGUNAKAN BANK SYARIAH DALAM LAYANAN PENYALURAN GAJI (PAYROLL)**”.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. *Market share* bank syariah sampai bulan September 2021 hanya sebesar 6,52% masih kalah jauh dengan bank konvensional yang besarnya 93,48% (Otoritas Jasa Keuangan, 2021).
2. Potensi pasar bank syariah masih belum tergarap sepenuhnya mengingat jumlah populasi muslim di Indonesia sebanyak 257,53 juta jiwa (Data Indonesia, 2021).
3. Literasi dan inklusi keuangan syariah masih rendah masing-masing sebesar 8,9 dan 9,1%, tertinggal jauh dari perbankan konvensional (Bank Syariah Indonesia, 2021).
4. Porsi perbankan syariah dalam menyalurkan gaji ASN masih relatif kecil, yakni hanya 9,15% (Medcom, 2022).
5. ASN yang menggunakan bank syariah dalam layanan *payroll* belum mencapai angka satu juta dari potensi yang bisa diambil dari total keseluruhan jumlah ASN sebanyak 4,3 juta (Republika, 2023).

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka penulis merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kualitas layanan, tingkat daya tarik alternatif, tingkat biaya beralih, tingkat pencarian variasi, dan niat beralih ASN ke bank syariah dalam layanan *payroll*?
2. Bagaimana pengaruh tingkat kualitas layanan terhadap niat beralih ASN ke bank syariah dalam layanan *payroll*?

3. Bagaimana pengaruh tingkat daya tarik alternatif terhadap niat beralih ASN ke bank syariah dalam layanan *payroll*?
4. Bagaimana pengaruh tingkat biaya beralih terhadap niat beralih ASN ke bank syariah dalam layanan *payroll*?
5. Bagaimana pengaruh tingkat pencarian variasi terhadap niat beralih ASN ke bank syariah dalam layanan *payroll*?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan kajian secara empiris dalam rangka memperoleh teori dan konsep, memprediksi, serta menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi niat beralih ASN ke bank syariah dalam layanan *payroll*. Selain itu, penelitian ini juga dilakukan untuk menganalisis bagaimana pengaruh tingkat kualitas layanan, tingkat daya tarik alternatif, tingkat biaya beralih, dan tingkat pencarian variasi terhadap niat beralih ASN ke bank syariah dalam layanan *payroll*.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menambah khazanah pengetahuan berkaitan dengan bank syariah pada layanan *payroll* utamanya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca. Kemudian, hasil penelitian ini diharapkan berkontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang perbankan syariah serta dapat dijadikan rujukan dalam penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengaruh dari variabel kualitas layanan, daya tarik alternatif, biaya beralih, dan pencarian variasi terhadap niat beralih.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi khususnya bagi bank syariah untuk meningkatkan strategi pemasarannya dalam rangka dapat memperluas pasar bank syariah di kalangan ASN dalam layanan *payroll*. Selain itu, penelitian ini diharapkan mendorong bank syariah untuk mengoptimalkan *payroll* ASN melalui bank syariah untuk dapat serta mendukung pertumbuhan ekonomi syariah nasional.