

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya, maka kesimpulan yang didapatkan adalah sebagai berikut:

1. Hasil analisis deskriptif responden berdasarkan temuan di lapangan menunjukkan bahwa tingkat kualitas layanan berada pada kategori tinggi, artinya responden merasa bahwa tingkat layanan yang diberikan bank konvensional penyalur gaji sangat sesuai dengan harapan responden. Selanjutnya, tingkat daya tarik alternatif pada penelitian ini menunjukkan kategori tinggi. Hal ini menandakan responden memandang layanan *payroll* yang ditawarkan bank syariah sangat memiliki daya tarik. Kemudian, tingkat biaya beralih menunjukkan kategori sedang, yang artinya responden menganggap biaya yang dikeluarkan meliputi finansial, prosedural, dan psikologis akan cukup tinggi jika beralih dari bank konvensional ke bank syariah dalam layanan *payroll*. Kemudian, tingkat pencarian variasi juga menunjukkan kategori sedang, yang artinya responden cukup ingin mencari keberagaman atau mencoba produk dan layanan dari penyedia alternatif lain. Adapun untuk tingkat niat beralih berada pada kategori sedang. Hal ini menunjukkan responden cukup memiliki keinginan untuk berpindah dari bank konvensional ke bank syariah dalam layanan *payroll*.
2. Tingkat kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap niat beralih ASN untuk menggunakan bank syariah dalam layanan *payroll*. Artinya, tinggi rendahnya kualitas layanan tidak mempengaruhi niat beralih responden ke bank syariah dalam layanan *payroll*. Hal ini dikarenakan setiap bank memberikan layanan yang berkualitas, sehingga responden sulit untuk mengambil keputusan berdasarkan kriteria ini.
3. Tingkat daya tarik alternatif berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat beralih ASN untuk menggunakan bank syariah dalam layanan *payroll*. Artinya, semakin tinggi tingkat daya tarik alternatif semakin tinggi pula niat responden

untuk beralih dan sebaliknya. Hal ini dikarenakan bank syariah memiliki keunggulan dan dapat memenuhi kebutuhan *payroll* yang lebih baik sehingga menciptakan daya tarik bagi responden dan responden memiliki keinginan untuk beralih.

4. Tingkat biaya beralih berpengaruh negatif dan signifikan terhadap niat beralih ASN untuk menggunakan bank syariah dalam layanan *payroll*. Artinya, semakin tinggi biaya beralih, maka niat responden untuk beralih ke bank syariah dalam layanan *payroll* semakin kecil. Hal ini dikarenakan biaya yang dikeluarkan meliputi uang, waktu, dan upaya jika beralih ke penyedia jasa baru dalam hal ini adalah bank syariah dianggap tidak menguntungkan.
5. Tingkat pencarian variasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat beralih ASN untuk menggunakan bank syariah dalam layanan *payroll*. Artinya, semakin tinggi tingkat pencarian variasi maka niat responden untuk beralih semakin tinggi. Hal ini dikarenakan responden senang untuk mencari keberagaman dan tertarik mencoba produk atau jasa lain yang sejenis diluar produk dan jasa yang sedang digunakan saat ini.

5.2 Implikasi dan Rekomendasi

Implikasi dari hasil penelitian ini secara teoritis bahwasannya penelitian ini dapat memberikan masukan dan gambaran terkait niat beralih ASN untuk menggunakan bank syariah dalam layanan *payroll* berdasarkan teori *push*, *pull*, dan *mooring* melalui kualitas layanan, daya tarik alternatif, biaya beralih, dan pencarian variasi. Selain itu, adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dalam pengembangan pemahaman mengenai ekonomi islam khususnya dalam bidang perbankan syariah. Adapun implikasi secara praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Implikasi dari hasil penelitian ini secara teoritis bahwasannya penelitian ini dapat memberikan masukan dan gambaran terkait niat beralih ASN untuk menggunakan bank syariah dalam layanan *payroll* berdasarkan teori *push*, *pull*, dan *mooring* melalui kualitas layanan, daya tarik alternatif, biaya beralih, dan pencarian variasi. Selain itu, adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dalam pengembangan pemahaman mengenai ekonomi islam khususnya dalam bidang

perbankan syariah. Adapun implikasi secara praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan tidak memiliki pengaruh terhadap niat beralih ASN untuk menggunakan bank syariah dalam layanan *payroll*. Hal ini dikarenakan setiap bank memberikan kualitas layanan yang baik sehingga tidak menjadi pertimbangan seseorang untuk beralih ke penyedia jasa lain. Oleh karena itu, bank syariah harus memiliki nilai lebih dalam hal pelayanan yang membedakannya dengan bank konvensional sehingga ASN tertarik dengan produk dan layanan yang ditawarkan bank syariah dan memandang bahwa layanan yang akan diberikan bank syariah lebih berkualitas.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tarik alternatif meningkatkan niat beralih ASN untuk menggunakan bank syariah dalam layanan *payroll*. Adapun indikator terkuat dari variabel daya tarik alternatif adalah sangat menarik dengan item skor paling tinggi yaitu DTA6 yang menanyakan seberapa baik reputasi bank syariah. Artinya, dengan reputasi bank syariah yang dinilai baik meningkatkan daya tarik layanan *payroll* yang ditawarkan bank syariah sehingga ASN memiliki keinginan untuk beralih. Reputasi bank syariah yang baik harus dimanfaatkan yaitu dengan gencar melakukan promosi baik secara langsung, melalui media sosial ataupun sosialisasi mengenai layanan *payroll* kepada ASN. Kemudian, indikator dengan skor terendah yaitu lebih memenuhi kebutuhan pada item DTA3. Item DTA 3 menanyakan sejauh mana bank syariah dapat memenuhi kebutuhan *payroll* ASN lebih baik. Artinya, ASN memiliki keraguan terhadap layanan *payroll* di bank syariah. Kebiasaan bank syariah seperti menawarkan fitur dan layanan yang sama baiknya dengan bank konvensional, akses ke produk pembiayaan berakad syariah dengan *pricing* yang kompetitif, serta memiliki produk pembeda seperti tabungan emas dan haji bagi nasabah *payroll* harus dapat tersampaikan kepada ASN.
3. Hasil penelitian menunjukkan semakin tinggi biaya beralih maka akan menurunkan niat beralih ASN untuk menggunakan bank syariah dalam layanan *payroll* dan sebaliknya. Adapun indikator terkuat adalah *psychological switching cost* dengan item skor paling tinggi yaitu BB5 yang menanyakan

- mengenai kesulitan melepaskan hubungan dengan bank konvensional penyalur gaji yang sedang digunakan. Artinya, ASN kesulitan untuk memutuskan hubungan atau ikatan dengan bank konvensional penyalur gaji yang sedang digunakan. Dalam hal ini, bank syariah harus memastikan dapat memenuhi layanan penyaluran gaji yang ditawarkan kepada ASN dengan lebih baik. Selain itu, dengan kemudahan akses dan *approval* produk perbankan yang berprinsip syariah bagi nasabah *payroll* di bank syariah dapat menarik ASN untuk beralih sehingga ASN tidak merasa khawatir dengan pemutusan hubungan dengan bank konvensional penyalur gaji yang digunakan saat ini. Kemudian, indikator dengan skor terendah yaitu *financial switching cost* pada item BB2 mengenai biaya yang dikeluarkan untuk beralih ke bank syariah dalam layanan *payroll* tidak akan lebih menguntungkan. Artinya, ASN merasa biaya yang muncul ketika beralih ke bank syariah secara materi tidak menjadi permasalahan. Oleh karena itu, bank syariah dapat biaya lain seperti psikologis ataupun prosedural yang lebih menjadi pertimbangan bagi ASN ketika beralih.
4. Hasil penelitian menunjukkan semakin tinggi pencarian variasi maka niat beralih ASN untuk menggunakan bank syariah dalam layanan *payroll*. Adapun indikator paling kuat adalah rasa ingin tahu dengan item skor paling tinggi yaitu PV2 yang menanyakan seberapa antusias responden untuk mencoba layanan penyaluran gaji yang ditawarkan bank syariah. Artinya, ASN memiliki keinginan untuk mencoba serta mencari tahu mengenai layanan dari penyedia jasa baru terlepas adanya kepuasan dengan penyedia jasa saat ini. Tingkat antusias yang tinggi akan meningkatkan niat beralih ASN dari penyedia jasa lama ke penyedia jasa baru. Dalam hal ini ASN ingin mencoba dan mengetahui lebih jauh layanan *payroll* yang ditawarkan bank syariah. Oleh karena itu, optimalisasi dengan cara sosialisasi atau promosi kepada ASN di berbagai instansi atau lembaga perlu digencarkan. Kemudian, indikator dengan skor terendah yaitu rasa bosan pada item PV3, mengenai rasa bosan terhadap produk dan layanan bank konvensional penyalur gaji. Artinya, ASN merasa senang dengan produk dan layanan yang ada pada bank konvensional penyalur gaji. Dalam hal ini, bank syariah harus menawarkan produk dan layanan keuangan syariah yang kompetitif dan sesuai dengan kebutuhan ASN. Produk dan

layanan tersebut sebaiknya memiliki keunggulan yang dapat mengimbangi atau bahkan melampaui bank konvensional dalam hal keuntungan dan kemudahan penggunaan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

5. Indikator yang paling kuat dari variabel niat beralih adalah keinginan dengan item yang memiliki skor paling tinggi yaitu NB5 mengenai tingkat keinginan responden untuk menggunakan layanan *payroll* yang ditawarkan bank syariah. Artinya responden memiliki keinginan untuk beralih, sehingga bank syariah perlu melemahkan faktor yang menjadi penghambat ASN untuk beralih dalam layanan *payroll* salah satunya biaya beralih yang dalam penelitian ini berpengaruh negatif terhadap niat beralih. Kemudian, indikator dengan skor terendah yaitu perhatian pada item NB1 yang menanyakan sejauh mana ASN mengetahui layanan *payroll* yang ditawarkan bank syariah. Program edukasi dan sosialisasi secara rutin bagi ASN untuk memberikan informasi dan memberi pemahaman mengenai layanan *payroll* di bank syariah sangat diperlukan.

Selain itu, implikasi dari penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi pemangku kepentingan seperti pemerintah, bank syariah, ataupun lembaga atau organisasi pengembangan ekonomi islam dalam meningkatkan perkembangan perbankan syariah khususnya layanan *payroll* di Indonesia.

Adapun rekomendasi yang dapat disampaikan penulis berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi pemerintah, komitmennya dalam mengembangkan industri perbankan syariah dengan Peraturan Menteri Keuangan PMK No.11/PMK.05-2016 tentang penyaluran gaji ASN harus terus menerus dioptimalkan. Selain itu, instansi pemerintah daerah kota/kabupaten/provinsi mayoritas belum bisa memiliki opsi untuk beralih ke bank syariah walaupun sudah ada izin dari Kementerian Keuangan dikarenakan adanya penyeragaman rekening menggunakan bank konvensional daerah dalam penyaluran gaji. Oleh karena itu, instansi di tingkat pemerintah daerah kota/kabupaten/provinsi kedepannya dapat terbuka untuk melakukan kerja sama dengan bank syariah dalam layanan *payroll*, mengingat juga terdapat bank daerah yang beroperasi secara syariah.

2. Bagi bank syariah agar lebih gencar dalam melakukan promosi layanan *payroll* dan membuat strategi pemasaran khusus pada ASN. Selain itu terus mengoptimalkan sosialisasi dan untuk menjalin kerja sama khususnya dengan instansi yang belum sehingga ASN pada instansi bersangkutan memiliki opsi untuk memilih atau beralih ke bank syariah dalam layanan *payroll*. Hal ini dikarenakan terdapat beberapa instansi yang belum mengetahui peraturan yang dikeluarkan Kementerian Keuangan bahwa bank syariah sudah bisa menyalurkan gaji ASN. Oleh karena itu, sosialisasi dari sisi bank syariah juga sangat diperlukan.
3. Bagi instansi yang melakukan penggajian dengan sistem *payroll* dapat menyediakan opsi bank syariah sebagai bank penyalur gaji bagi ASN serta terbuka menjalin kerja sama dengan bank syariah untuk memfasilitasi pegawai yang ingin menggunakan bank syariah. Sinergi dari berbagai pihak diperlukan dalam rangka mendorong perekonomian syariah. Selain itu, bank syariah sendiri sifatnya inklusif dan universal yang dapat diperuntukkan bagi semua orang.
4. Bagi lembaga dan organisasi yang mendorong perkembangan ekonomi syariah, seperti KNEKS, MES, dan lainnya terus mengajak masyarakat agar menggunakan produk dan layanan bank syariah. Selain itu, diperlukan partisipasi aktif dari masyarakat untuk memaksimalkan potensi pengembangan ekonomi syariah di Indonesia di mana penduduknya mayoritas beragama Islam.

Adapun beberapa keterbatasan yang dihadapi oleh penulis, di antaranya sebagai berikut:

1. Variabel pada penelitian ini masih terbatas, yaitu empat variabel yang digunakan dari teori *push*, *pull*, *mooring* dan belum sepenuhnya menjadi variabel yang berpengaruh terhadap niat beralih untuk menggunakan bank syariah dalam layanan *payroll*. Maka untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan variabel lain dalam teori *push*, *pull*, *mooring* untuk dikaitkan dengan niat beralih atau menjadikan variabel *mooring* sebagai variabel moderasi agar menghasilkan model penelitian yang lebih baik serta memberikan wawasan baru.

2. Responden pada penelitian ini didominasi oleh responden yang berdomisili di Pulau Jawa, sehingga belum cukup merepresentasikan niat beralih ASN untuk menggunakan bank syariah dalam layanan *payroll*. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya dapat mengambil responden di setiap pulau di Indonesia dengan jumlah yang lebih representatif.
3. Penggajian dengan sistem *payroll* tidak hanya digunakan dalam penyaluran gaji ASN saja, tetapi juga digunakan dalam sistem penggajian non ASN seperti pada TNI, POLRI, perusahaan swasta, lembaga pendidikan dan lainnya. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya dapat memperluas subjek penelitian dalam meneliti niat beralih menggunakan bank syariah dalam layanan *payroll* agar tidak terbatas pada ASN.