

BAB I

PENDAHULUAN

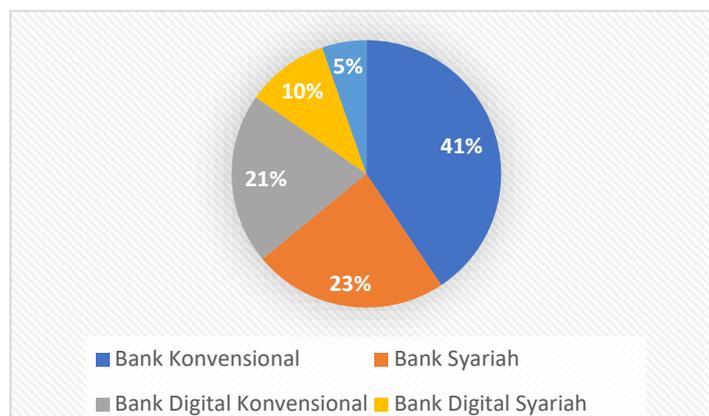
1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi yang cepat dalam berbagai sektor industri. Termasuk pada industri perbankan yang berdampak pada perubahan perilaku masyarakat dalam melakukan transaksi secara digital telah memicu pertumbuhan industri komersial terutama di sektor perbankan untuk meningkatkan dan mengoptimalkan layanan digital yang disediakan kepada nasabah (Afshan et al., 2018). Perubahan dari konsep bank tradisional menuju *future bank* mendorong lembaga keuangan untuk mengadaptasi strategi bisnis baru, merevisi struktur jaringan distribusi, serta mendorong penggunaan saluran digital seperti *mobile app* dan *internet banking* beserta penggunaan perangkat perbankan elektronik terkini, dengan tujuan meningkatkan pengalaman pelanggan melalui solusi digital yang menyeluruh (Otoritas Jasa Keuangan, 2020).

Sejarah bank digital syariah tidak dapat dipisahkan dari perkembangan perbankan digital secara umum dan peningkatan minat terhadap keuangan syariah di seluruh dunia. Bank digital syariah merupakan respons terhadap kebutuhan akan layanan perbankan yang mematuhi prinsip-prinsip syariah dalam lingkungan digital yang semakin berkembang (Munawarah & Yusuf, 2022). Beberapa bank digital syariah yang telah beroperasi termasuk Insha Bank yang mengklaim sebagai bank digital syariah pertama di Eropa, yang didirikan dari hasil kerjasama antara Albaraka Turk Participation Bank dari Turki dan solarisBank dari Jerman (Hamilton, 2019). Di Timur Tengah, Boubyan Bank dan Qatar Islamic Bank telah mengembangkan layanan bank digital syariah dan menerima pengakuan melalui berbagai penghargaan (Faridah & Jabbar, 2021).

Perkembangan ini menunjukkan bahwa bank digital syariah merupakan bagian penting dari evolusi industri keuangan syariah, memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah dalam era digital (Faridah & Jabbar, 2021). Dengan jumlah penduduk mayoritas muslim yaitu sekitar 229 juta jiwa atau 87% dari total populasi (World Population Review, 2024), Indonesia memiliki potensi besar untuk menjadi salah satu pusat global dalam pengembangan industri keuangan digital syariah.

Meskipun demikian, pemanfaatan bank syariah di Indonesia belum mencapai potensi maksimalnya, dapat dilihat dari hasil survei Populix (2023) pada gambar 1.1.



Gambar 1.1

Preferensi Masyarakat Muslim Indonesia Menggunakan Layanan Bank

Sumber: Populix (2023)

Pada gambar 1.1 dapat dilihat sebagian masyarakat muslim di Indonesia masih banyak menggunakan bank konvensional dibanding bank syariah yang hanya 23%. Salah satu alasannya yaitu karena di sekitar tempat tinggalnya masih belum terjangkau layanan perbankan syariah. Jumlah tersebut dikhawatirkan akan berkurang dikarenakan pada bulan Mei 2023, layanan PT Bank Syariah Indonesia (BSI) mengalami gangguan yang disebabkan oleh serangan siber, setelah awalnya disebut sebagai gangguan karena pemeliharaan sistem. Gangguan tersebut berlangsung dari tanggal 8 hingga 11 Mei 2023, mengakibatkan nasabah tidak dapat melakukan transaksi keuangan (Kompas, 2023).

Menurut Maulana & Fitriana (2023) dampak dari peristiwa errornya pelayanan BSI ini berpengaruh pada kepercayaan nasabah, menunjukkan kekhawatiran terhadap keamanan layanan perbankan. Sementara itu, Akhyar Business Institute (ABI) melakukan survei sederhana untuk melihat reaksi masyarakat terhadap insiden ini. Dengan mendapat 55 responden acak nasabah BSI, hasil survei menunjukkan bahwa 54% nasabah masih percaya untuk melakukan transaksi dan melakukan simpanan di BSI, 30% nasabah mulai ragu

Widya Nurfadilah, 2024

NIAT BERALIH NASABAH DARI BANK SYARIAH KE BANK DIGITAL SYARIAH: PENDEKATAN PUSH-PULL-MOORING

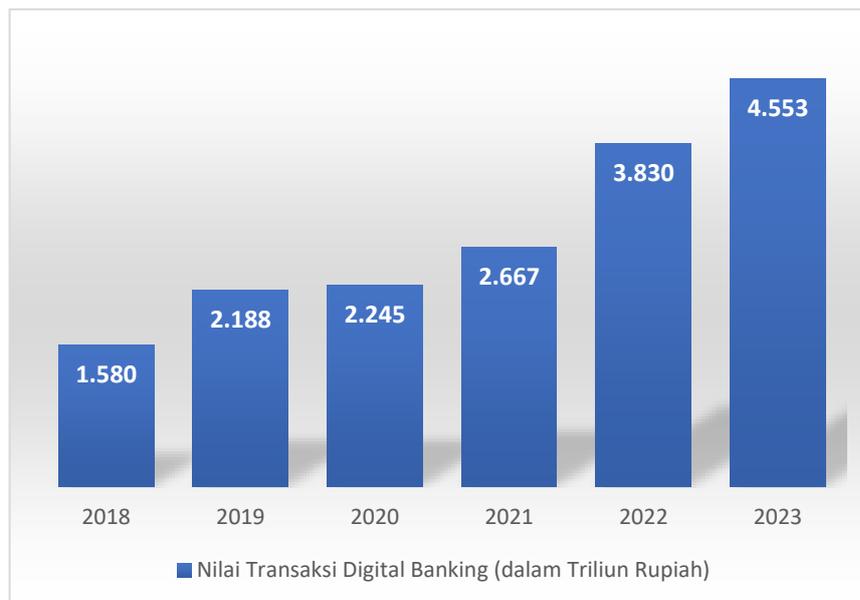
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

dan mungkin memindahkan dananya ke bank lain dan sisanya sebanyak 16% nasabah akan mengurangi besaran saldonya di BSI (Redaksi, 2023). Sebagian nasabah awalnya mengira gangguan ini hanya akibat pemeliharaan sistem, namun informasi tentang serangan siber oleh peretas membuat banyak dari mereka merasa cemas akan keamanan dana mereka. Ketidakpastian dan ketakutan atas kemungkinan kehilangan dana menyebabkan beberapa nasabah memilih untuk memindahkan uang mereka ke bank lain yang lebih terjamin keamanannya (Aisah & Kurniawan, 2023).

Di sisi lain, permintaan dari nasabah, terutama generasi milenial dan generasi Z, meningkat terhadap layanan perbankan digital syariah yang menawarkan kemudahan akses, keamanan, dan teknologi canggih (Populix, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa ketidakmampuan sementara bank syariah tradisional dalam memenuhi kebutuhan nasabah memicu peningkatan permintaan terhadap bank digital syariah, menciptakan dinamika baru dalam *supply* dan *demand* di pasar perbankan syariah.

Menurut Direktur Infrastruktur Ekosistem Syariah KNEKS Sutan Emir Hidayat bank digital syariah memiliki potensi besar untuk menarik perhatian nasabah dari kalangan yang melek teknologi, terutama generasi muda yang mendominasi pasar. Untuk meraih peluang ini, bank-bank digital syariah harus menyediakan fitur-fitur yang relevan dan proses transaksi yang cepat serta efisien. Penting juga untuk memperhatikan aspek literasi keuangan karena akan berpengaruh langsung pada tingkat inklusi keuangan.

Layanan bank digital memberikan kemudahan akses informasi dan mengurangi kebutuhan nasabah untuk melakukan transaksi secara fisik di kantor pusat atau cabang. Ini terjadi karena nasabah dapat melakukan transaksi dengan bank melalui platform perbankan digital (Vebiana, 2018), sedangkan bank konvensional atau bank syariah dengan layanan digital masih memiliki keterbatasan dalam hal tersebut (CNBC Indonesia, 2023). Bank digital mengincar segmentasi pasar yang diarahkan pada konsumen yang menginginkan kemudahan dalam layanan transaksi yang diberikan oleh bank (Yusuf et al., 2022).



Gambar 1.2
Nilai Transaksi *Digital Banking*

Sumber: bi.go.id (2023)

Peningkatan signifikan transaksi *digital banking* pada tahun 2020 hingga tahun 2023 disebabkan oleh kebijakan pembatasan aktivitas yang bertujuan mengurangi tingkat penyebaran wabah covid-19, hal ini juga berdampak terhadap industri perbankan bi.go.id (2023). Karena adanya covid-19 memaksa mereka untuk dapat menggunakan teknologi demi tetap bertahan selama pandemi terjadi (Vargo et al., 2021). Pasca Covid-19, terjadi perubahan perilaku konsumen dalam perbankan yang ditandai dengan menurunnya mobilitas dan kebutuhan transaksi tunai, tetapi terjadi peningkatan preferensi dan akseptasi masyarakat terhadap penggunaan platform dan instrumen keuangan digital untuk pemenuhan kebutuhan sehari-hari (Mawarni, 2021).

Bank digital sendiri berdasarkan POJK No.12/POJK.03/2021 adalah bank berbadan hukum Indonesia yang menyediakan dan menjalankan kegiatan usaha terutama melalui saluran elektronik tanpa kantor fisik selain kantor pusat atau menggunakan kantor fisik yang terbatas. Bank digital syariah berbeda dengan bank konvensional dan bank syariah yang menyediakan layanan digital seperti *mobile banking* dan *internet banking*. Bank digital memiliki registrasi secara *online* melalui aplikasi yang telah diunduh sebelumnya tanpa kontak langsung dengan karyawan bank, tidak memiliki kantor fisik, verifikasi akun dilakukan secara digital (Munawarah & Yusuf, 2022). Sementara *mobile banking* adalah

Widya Nurfadilah, 2024

NIAT BERALIH NASABAH DARI BANK SYARIAH KE BANK DIGITAL SYARIAH: PENDEKATAN PUSH-PULL-MOORING

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

bagian dari bank tradisional yang memerlukan registrasi melalui bank, memiliki kantor cabang fisik, verifikasi akun dilakukan secara fisik, dan terbatas pada transaksi sehari-hari saja (Windasari et al., 2022).

Saat ini terdapat beberapa bank digital syariah yang telah muncul dan menawarkan berbagai inovasi dalam industri perbankan syariah dengan fitur yang tak kalah unggul dengan bank digital konvensional. Bank murni digital syariah pertama di Indonesia adalah Bank Aladin Syariah, yang merupakan bank digital syariah dengan kerjasama yang luas (Aladin Bank, 2021). Kemudian ada juga Jago Syariah, yang merupakan Unit Usaha Syariah dari Bank Jago, yang berencana untuk memanfaatkan ekosistem bisnis dari GoTo dan memperluas ke ekosistem bisnis syariah (Republika, 2022). Selain itu, bank syariah digital Hijra resmi berganti nama dari ALAMI dengan persetujuan Otoritas Jasa Keuangan pada tanggal 20 Mei 2021, dengan menjadi BPR Syariah pertama yang sepenuhnya bertransformasi secara digital (ANTARA, 2023).

Ketiga bank digital syariah ini menunjukkan upaya serius dalam mengintegrasikan prinsip syariah dengan teknologi digital, sekaligus menawarkan produk dan layanan inovatif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta membawa perubahan signifikan pada industri perbankan syariah di Indonesia. Nasabah akan mempertimbangkan berbagai faktor, seperti tingkat keamanan, kemudahan akses, dan fitur layanan yang ditawarkan, sebelum memutuskan untuk beralih ke bank digital syariah (Afandi, 2020).

Penelitian ini difokuskan pada nasabah bank syariah yang belum berpindah ke bank digital syariah untuk memahami niat beralih mereka, bukan keputusan yang sudah diambil. Hal tersebut bertujuan untuk mengeksplorasi faktor pendorong seperti kualitas dan kepercayaan yang rendah, faktor penarik seperti teknologi canggih, dan hambatan seperti biaya perpindahan (Bansal et al., 2005). Dengan mempelajari nasabah yang masih bertahan, penelitian ini dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang membentuk niat beralih, memberikan wawasan bagi bank digital syariah dalam merancang strategi yang efektif untuk menarik nasabah potensial.

Niat beralih dapat didefinisikan sebagai keinginan atau niat seseorang untuk beralih dari menggunakan produk, layanan, atau merek mereka saat ini dan beralih

ke alternatif lain (Qurniawati et al., 2022). Fenomena peralihan atau migrasi pelanggan ini dapat digambarkan oleh kerangka kerja teori *push-pull-mooring* yang dikembangkan oleh Bansal et al. (2005). Faktor *push* mencakup rendahnya kualitas, kepuasan, kepercayaan, komitmen, persepsi harga tinggi, dan sikap negatif terhadap perpindahan. Adapun faktor *pull* terdiri dari daya tarik alternatif. Sedangkan faktor *mooring* meliputi biaya perpindahan yang tinggi, norma subjektif yang tidak menguntungkan terhadap perpindahan, perilaku perpindahan sebelumnya yang jarang, dan kecenderungan mencari variasi yang rendah (Bansal et al., 2005).

Pada umumnya, beberapa variabel utama yang ditemukan mempengaruhi niat beralih adalah kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan, serta faktor harga dan keamanan. Afandi (2020) menemukan bahwa kualitas layanan, kemudahan proses, dan reputasi secara signifikan mempengaruhi niat beralih ke *fintech lending*. Pada sektor perbankan digital, penelitian oleh Park dkk. (2024) menunjukkan bahwa ketidakpuasan terhadap bank tradisional, serta keunggulan relatif dan kompatibilitas dengan bank digital, menjadi faktor pendorong utama niat beralih. Selain itu, penelitian oleh Hati dkk. (2021) menggunakan *teori push-pull-mooring* dan menemukan bahwa faktor tarikan (*pull*) seperti daya tarik alternatif dan faktor pengikat (*mooring*) seperti norma subjektif berpengaruh positif signifikan terhadap niat beralih ke perbankan syariah. Penelitian oleh Barid dkk. (2021) menyoroiti bahwa sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku adalah variabel kunci yang mempengaruhi niat beralih nasabah bank syariah.

Penelitian mengenai niat beralih konsumen telah dilakukan di berbagai bidang, tidak hanya dalam konteks perbankan. Bansal et al. (2005) menggunakan teori *Push-Pull-Mooring* (PPM) untuk memahami daya tarik alternatif yang mendorong konsumen berpindah ke penyedia layanan baru. Sun et al. (2017) juga mengkaji pengaruh variabel daya tarik alternatif, namun menemukan bahwa variabel ini tidak selalu mempengaruhi niat beralih, terutama jika konsumen tidak merasakan perbedaan yang signifikan atau cukup menarik untuk beralih ke penyedia layanan lain. Penelitian oleh Mannan et al. (2017) mendukung temuan

ini, mengungkap bahwa daya tarik alternatif tidak selalu berdampak pada niat beralih.

Dalam penelitian lebih lanjut, Quoquab et al. (2018) menemukan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat beralih nasabah, hasil ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Lutpika & Al-Banna (2022). Namun, penelitian yang dilakukan oleh Wijayanti & Kusumawardhani (2023) dan Sari & Aji (2023) mengungkap bahwa ketidakpuasan terhadap layanan saat ini juga menjadi faktor pendorong yang signifikan dalam niat beralih, sementara penelitian oleh Kainat (2023) menunjukkan bahwa ketidakpercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat beralih.

Sementara itu, penelitian yang lebih baru oleh Park et al. (2024) menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap niat beralih, serta norma subjektif memiliki pengaruh yang berbeda-beda dalam moderasi hubungan antara faktor pendorong dan penarik terhadap keinginan berpindah. Penelitian Liao et al. (2020) dan Lim et al. (2020) juga berkontribusi pada teori ini dengan menganalisis migrasi konsumen ke layanan *e-wallet* dan dampak kualitas layanan serta daya tarik alternatif terhadap niat beralih. Loh et al. (2021) dan Wijayanti & Kusumawardhani (2023) menyatakan bahwa norma subjektif memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan dalam memoderasi niat beralih.

Namun, di tengah banyaknya penelitian mengenai niat beralih di berbagai bidang, penelitian mengenai niat beralih nasabah dari bank syariah ke bank digital syariah masih terbatas. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang menggunakan pendekatan *Push Pull Mooring* untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam beralih ke layanan bank digital syariah.

Meskipun variabel seperti kualitas layanan, kepercayaan, dan daya tarik alternatif telah diteliti dalam konteks yang berbeda, kombinasi variabel-variabel ini bersama dengan norma subjektif belum secara komprehensif diuji dalam konteks niat beralih dari bank syariah ke bank digital syariah. Mengingat bahwa bank digital syariah menggabungkan prinsip-prinsip syariah dengan teknologi

digital, ada kebutuhan untuk memahami bagaimana kombinasi faktor-faktor ini mempengaruhi niat beralih nasabah.

Adapun, penelitian ini memfokuskan terhadap subyek penelitian nasabah bank syariah yang merupakan generasi milenial dan generasi Z di Provinsi Jawa Barat, hal ini dikarenakan kedua generasi ini merupakan *digital natives*, menunjukkan adopsi teknologi yang lebih cepat dan menjadi pengguna utama layanan perbankan digital (Baraba & Mahmudi, 2023). Sebagai segmen pasar yang besar dan potensial, Generasi Z dan Milenial memiliki pengaruh besar dalam ekonomi saat ini dan masa depan, menjadikan mereka target penting bagi industri perbankan digital (Pratiwi et al., 2020).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendorong (*push factors*), faktor-faktor penarik (*pull factors*), dan faktor-faktor penambat (*mooring factors*) yang memengaruhi niat nasabah untuk menggunakan layanan bank digital syariah. Dengan demikian, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi penting dalam memahami perilaku beralih nasabah dalam konteks perbankan syariah digital di Indonesia. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Niat Beralih Nasabah dari Bank Syariah Ke Bank Digital Syariah: Pendekatan *Push-Pull-Mooring*”**.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Dampak dari insiden serangan siber pada Bank Syariah Indonesia (BSI) menyebabkan perpindahan dana nasabah ke bank lain (Aisah & Kurniawan, 2023).
2. Ketika sebuah bank menjadi korban serangan siber, bank tersebut mungkin kehilangan nasabah atau mengalami gangguan operasional bisnis (Solikhawati & Samsuri, 2023).
3. Indonesia memiliki populasi muslim terbesar di dunia dengan jumlah 237.558 juta orang, potensinya belum sepenuhnya dimanfaatkan untuk meningkatkan pemanfaatan perbankan digital syariah (World Population Review, 2024).

4. Respon terhadap serangan siber BSI dinilai lambat dalam upaya mitigasi risiko teknologi informasi (Fitriani et al., 2023).
5. Kemunculan pandemi covid-19 di tahun 2020, menyebabkan perubahan perilaku masyarakat dalam layanan perbankan menjadi lebih sering menggunakan platform digital untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari (Mawarni, 2021).
6. Preferensi masyarakat muslim Indonesia terhadap layanan perbankan masih didominasi oleh layanan perbankan konvensional (Populix, 2023).
7. Tingkat literasi keuangan dan inklusi keuangan syariah yang masih rendah menghambat adopsi layanan bank digital syariah. Banyak masyarakat yang masih kurang memahami konsep dan manfaat dari perbankan syariah (Rafiki, 2020).

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah dipaparkan diatas, tujuan penelitian ini adalah untuk menguji teori *Push Pull Mooring* (PPM) mengetahui pengaruh faktor *push* yang meliputi tingkat kualitas layanan dan kepercayaan, faktor *pull* yang meliputi daya tarik alternatif, dan faktor *mooring* yang meliputi norma subjektif, serta biaya beralih sebagai variabel moderasi terhadap niat beralih nasabah dari Bank Syariah Indonesia ke bank digital syariah, serta apakah faktor-faktor tersebut memiliki pengaruh yang signifikan dalam memengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan layanan bank digital syariah.

1.4 Pertanyaan Penelitian

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

1. Bagaimana tingkat kualitas layanan, kepercayaan, tingkat daya tarik alternatif, norma subjektif dan niat beralih nasabah ke bank digital syariah?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap niat beralih nasabah ke bank digital syariah?
3. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap niat beralih nasabah ke bank digital syariah?

4. Bagaimana pengaruh daya tarik alternatif terhadap niat beralih nasabah ke bank digital syariah?
5. Bagaimana pengaruh norma subjektif terhadap niat beralih nasabah ke bank digital syariah?
6. Apakah biaya beralih memoderasi pengaruh kualitas layanan terhadap niat beralih nasabah ke bank digital syariah?
7. Apakah biaya beralih memoderasi pengaruh kepercayaan terhadap niat beralih nasabah ke bank digital syariah?
8. Apakah biaya beralih memoderasi daya tarik alternatif terhadap niat beralih nasabah ke bank digital syariah?

1.5 Manfaat Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis
 - a. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori *Push-Pull-Mooring* dengan mengaplikasikannya dalam konteks perbankan syariah. Hasil penelitian dapat memperkaya literatur mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi niat beralih nasabah ke bank digital syariah, khususnya dalam hal kualitas layanan, kepercayaan, daya tarik alternatif, dan norma subjektif.
 - b. Studi ini menambah wawasan dalam bidang perbankan syariah, khususnya mengenai faktor-faktor yang dapat mendorong nasabah untuk berpindah ke bank digital syariah. Ini dapat membantu akademisi dan peneliti lain untuk memahami dinamika perilaku nasabah dalam memilih layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah.
2. Manfaat Praktisi
 - a. Bagi nasabah, hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih dalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi keputusan mereka untuk beralih dari Bank Syariah Indonesia ke Bank Digital Syariah. Dengan demikian, nasabah dapat membuat keputusan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka dalam memilih lembaga keuangan yang sesuai prinsip syariah.

- b. Hasil temuan ini dapat membantu bank syariah dalam memahami dinamika pasar dan preferensi nasabah lebih baik, sehingga bank syariah dapat meningkatkan strategi pelayanan mereka untuk mempertahankan nasabah dan menarik lebih banyak nasabah.
- c. Penelitian ini dapat membantu manajemen bank syariah dalam merumuskan kebijakan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas layanan dan kepercayaan nasabah.