



PENGARUH MERGER, RELIGIUSITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP SWITCHING BEHAVIOR NASABAH DILUAR PENGGUNA BANK SYARIAH INDONESIA DI KOTA LANGSA

Debi Chairani¹, Zefri Maulana², & Tajul 'Ula³

^{1,2,&3} *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Langsa*

Email : debichairani44@gmail.com, zefrimaulana@iainlangsa.ac.id, tajul.ula@iainlangsa.ac.id

ABSTRAK

Permasalahan yang terjadi terkait dengan Bank Syariah Indonesia dimana adanya *merger* dari 3 Bank Syariah belum mampu membuat seluruh masyarakat Kota Langsa beralih menggunakan BSI, hal tersebut dikarenakan BSI masih sering terjadi kendala-kendala yang membuat masyarakat masih bingung untuk menggunakan BSI. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel *merger*, religiusitas dan kualitas pelayanan terhadap *switching behavior* nasabah diluar pengguna BSI Kota Langsa. Responden dalam penelitian ini adalah 100 masyarakat yang bukan nasabah dari BSI. Hasil penelitian menunjukkan *merger* yang dilakukan BSI bertujuan untuk memperkuat permodalan sehingga nasabah merasa percaya terhadap Bank Syariah Indonesia. Religiusitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *switching behavior* nasabah diluar BSI. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *switching behavior* nasabah diluar BSI, artinya BSI telah memberikan pelayanan terbaik dengan mempekerjakan karyawan-karyawan yang memiliki *skill* dan kemampuan dalam melayani masyarakat sehingga terjadilah *switching behavior* dari nasabah yang berada di luar BSI.

Kata Kunci : Merger, Religiusitas, Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

The problem that occurs is related to Bank Syariah Indonesia where the merger of 3 Sharia Banks has not been able to make all the people of Langsa City switch to using BSI, this is because BSI still often encounters obstacles that make people still confused about using BSI. This research aims to determine the relationship between merger variables, religiosity and service quality on the Switching Behavior of Customers Outside BSI Users in Langsa City. The respondents in this research were 100 people who were not BSI customers. The research results show that the merger carried out by BSI aims to strengthen capital so that customers feel confident in Bank Syariah Indonesia. Religiosity has a positive and significant influence on the Switching Behavior of customers outside BSI. Service quality has a positive and significant influence on the Switching Behavior of customers outside BSI. This means that BSI has provided the best service by employing employees who have the skills and abilities to serve the community so that Switching Behavior occurs from customers outside BSI.

Keyword : Merger, Religiosity, Service Quality.

PENDAHULUAN

Sejak Qanun Lembaga Keuangan Syariah No. 11 Tahun 2018 ditetapkan, seluruh bank konvensional di Aceh harus bertransaksi sesuai dengan prinsip syariah pada akhir tahun 2021. Hal tersebut menjadi sebuah tantangan tersendiri bagi bank konvensional yaitu percepatan aspek legal, lalu seluruh produk, aset dan bisnis yang ada pada bank sistem konvensional sebelumnya harus dialihkan ke syariah, serta cara pemindahan dana pihak ketiga dari bank konvensional yang lebih besar dibandingkan bank syariah (Yeti, 2020).

Salah satu bank syariah yang ada adalah di Indonesia adalah Bank Syariah Indonesia atau BSI. Bank Syariah Indonesia hadir sejak 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. BSI merupakan bank hasil *merger* antara PT. BRI syariah Tbk, PT. Bank Syariah Mandiri dan PT. BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin *merger* tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021.

Bank Syariah Indonesia merupakan *merger* dari beberapa bank besar yang ada di Indonesia (Pertwi et al, 2021). *Merger* sendiri merupakan kombinasi dari dua atau lebih korporasi menjadi satu korporasi dimana korporasi yang mengakuisisi (*acquiring company*) yang tetap mempunyai identitas (Tanra et al, 2020). *Merger* yang dilakukan akan membuat Bank Syariah memiliki kekuatan yang semakin besar terutama kekuatan dalam segi modal, SDM dan lain sebagainya (Yahya et al, 2019). Hal tersebut menandakan bahwa masyarakat yang menggunakan BSI akan telah memiliki sikap religiusitas karena menggunakan Bank Syariah Indonesia sebagai salah satu alat transaksi yang sudah terjamin halal dan tidak mengandung *riba* (Rusby, 2017).

Religiusitas dapat dimaknakan sebagai kualitas penghayatan seseorang dalam beragama atau dalam memeluk agama yang diyakininya, semakin dalam seseorang dalam beragama makin religius dan sebaliknya semakin dangkal seseorang dalam beragama akan makin kabur religiusitasnya

(Anggraini et al, 2019). Selain faktor *merger* dan religiusitas masyarakat yang ingin menggunakan BSI juga memikirkan faktor kualitas pelayanan (Hakim, 2019).

Kualitas pelayanan atau kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Ismail, 2021). Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BSI maka akan semakin besar pertimbangan masyarakat dalam menggunakan BSI sehingga nantinya akan menciptakan sebuah perilaku beralih atau *switching behavior*.

Di Kota Langsa sendiri yang mayoritasnya umat beragama Muslim telah mewajibkan seluruh lembaga keuangan yang ada harus syariah, artinya Bank Syariah Indonesia bukan satu-satunya Bank Syariah yang ada di Kota Langsa. Berdasarkan hasil observasi peneliti terdapat banyak lembaga keuangan syariah di Kota Langsa seperti Bank BSI, Bank Muamalat, Bank Aceh, Bank Adeco dan masih banyak lagi lembaga keuangan syariah lainnya.

Berdasarkan 10 orang survey awal yang peneliti lakukan di Kota Langsa, tidak sepenuhnya masyarakat menjadi nasabah di BSI dimana terdapat 2 orang yang menjadi nasabah BSI, 3 orang yang menjadi nasabah Bank Aceh, 4 orang yang menjadi nasabah Bank Adeco dan 1 orang yang menjadi nasabah di Bank Muamalat. Dari hasil survey awal tersebut diketahui bahwa penggabungan beberapa Bank Syariah belum membuat seluruh masyarakat Kota Langsa berminat untuk beralih ke Bank BSI.

Masyarakat mengatakan bahwa BSI terlalu sering terjadi gangguan sehingga mereka tidak berminat untuk menjadi nasabah di BSI. Gangguan tersebut terutama terjadi pada aplikasi *BSI mobile*. Selanjutnya masyarakat mengatakan bahwa dalam mengambil pembiayaan di BSI lebih susah dan lama dibandingkan dengan Bank Adeco hal ini diperkuat dengan hasil wawancara berikut ini :

“Saya sebelum jadi nasabah bank Adeco dulunya ingin mengambil pembiayaan di BSI tapi prosesnya susah sekali jadi saya batalkan dan saya ambil pembiayaan di Bank Adeco dalam waktu 1 minggu uang untuk modal usaha sudah langsung cair”

Permasalahan lain juga muncul terkait dengan religiusitas, dimana banyak nasabah beranggapan bahwa Bank Syariah Indonesia belum sepenuhnya menerapkan prinsip syariah karena nasabah masih mengeluhkan adanya pemotongan saldo secara tiba-tiba yang disampaikan oleh ibu riska berikut ini :

“Saldo ATM terpotong tiba-tiba kurang faham juga itu maksudnya apa”

Adanya pemotongan saldo secara tiba-tiba oleh BSI kepada para nasabah membuat masyarakat kurang percaya mengenai prinsip bagi hasil yang diberlakukan oleh BSI. Masyarakat mengharapkan produk-produk BSI seluruhnya sesuai dengan prinsip syariah namun faktanya dalam menerapkan prinsip syariah tersebut masih banyak terjadi keluhan-keluhan. Pemotongan saldo tersebut saat dilakukan konfirmasi kepada satpam yang ada di BSI menyatakan bahwa pemotongan tersebut murni adalah biaya administrasi tergantung dari akad yang digunakan oleh setiap nasabah. Mayoritas nasabah menggunakan akad Mudharabah atau titipan jadi ada biaya administrasi dari uang yang nasabah tabung dan hal itu yang akan dipotong secara otomatis dari tabungan setiap nasabah.

Kemudian dari aspek kualitas pelayanan, dimana BSI belum sepenuhnya mencerminkan kualitas pelayanan yang baik dimana nasabah mengeluhkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BSI masih kurang maksimal karena antrian yang ada di BSI terlalu lama bahkan nasabah sampai ada yang mengantri hingga keluar gedung. Hal tersebut disampaikan oleh salah satu masyarakat sebagai berikut:

“Untuk kualitas pelayanan juga masih kurang baik ya karena di BSI ini terkadang

antriannya cukup banyak sekali sampai keluar-luar gedung nasabah mengantri, didepan gedung disediakan kursi oleh petugas namun pasti merasa kurang nyaman karena panas tidak nyaman seperti di dalam saya sering lewat di depan BSI sini memang seperti itu adanya”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bahwa adanya *merger* dari 3 Bank syariah belum mampu mendorong seluruh masyarakat Kota Langsa beralih untuk menggunakan BSI. Hal tersebut dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang maksimal sehingga perlunya perbaikan-perbaikan pada aspek pelayanan agar masyarakat dapat memutuskan untuk menggunakan BSI.

TINJAUAN PUSTAKA

Switching Behavior

Switching behavior juga diartikan sebagai pertimbangan pengguna jasa untuk menggunakan jasa dengan kategori yang sama tetapi berpindah atau beralih dari satu penyedia jasa kepada penyedia jasa lainnya (Tanra et al, 2020).

Merger

Merger merupakan kombinasi dari dua atau lebih korporasi menjadi satu korporasi dimana korporasi yang mengakuisisi (*acquiring company*) yang tetap mempunyai identitas (Zainul, 2022).

Religiusitas

Religiusitas dapat dimaknakan sebagai kualitas penghayatan seseorang dalam beragama atau dalam memeluk agama yang diyakininya, semakin dalam seseorang dalam beragama makin religius dan sebaliknya semakin dangkal seseorang dalam beragama akan makin kabur religiusitasnya (Wangsadidjaja, 2019).

Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas pelayanan atau kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Satriadi et al, 2021). Pelayanan menjadi hal yang sangat

penting bagi keberlangsungan suatu usaha termasuk dalam bidang perbankan (Alma, 2016).

METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian, seorang peneliti harus menentukan metode penelitian yang digunakan. Metode yang dipilih berhubungan erat dengan prosedur, alat, serta desain penelitian. Metode penelitian merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Ansori, 2020). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif menekankan pada pengujian teori melalui pengukuran variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Deskriptif kuantitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan data-data yang bersifat angka-angka yang dapat dikuantifikasi (Abdullah, 2015). Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Hardani, 2020).

Sifat penelitian ini memakai *explanatory*. *Explanatory* adalah penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel yang mempengaruhi hipotesis. Pada penelitian ini minimal terdapat dua variabel yang dihubungkan dan penelitian ini berfungsi menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala. Oleh karena itu dalam penelitian ini nantinya akan dijelaskan mengenai adanya hubungan interaktif atau timbal balik antara variabel yang akan diteliti dan sejauh mana hubungan tersebut saling mempengaruhi (Azwar, 2017)

Penelitian ini berlokasi di Kota Langsa, Waktu penelitian ini adalah dimulai dari bulan Januari 2024 hingga Juli 2024.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek, yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik

kesimpulannya (Abdullah, 2015). Dalam penelitian ini yang dijadikan populasi adalah seluruh masyarakat Kota Langsa yang bukan menjadi nasabah BSI yang tidak diketahui berapa jumlahnya.

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti. Sampel penelitian meliputi sejumlah elemen (responden) yang lebih besar dari persyaratan minimal sebanyak 30 elemen/responden, dimana semakin besar sampel (makin besar nilai n = banyaknya elemen sampel) (Sugiyono, 2018).

Dalam menentukan jumlah sampel yang akan diteliti peneliti menggunakan rumus Lameshow sebagai berikut: (Sugiyono, 2018).

$$n = Z^2 \cdot P (1-P) / d^2$$

$$n = 1,96^2 \cdot 0,5 (1-0,5) / 0,10^2$$

$$n = 3,8416 (0,25) / 0,01$$

$$n = 0,9604 / 0,01$$

$$n = 96,4 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Keterangan :

n = sampel (masyarakat yang dijadikan responden)

$Z = 1,96$

$P =$ Maksimal estimasi 0,5 (50%)

$d =$ alpha (0,10)

Jadi dapat disimpulkan berdasarkan rumus Lameshow didapatkan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner. Kuesioner adalah cara pengumpulan data dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan tertulis untuk memperoleh informasi dari responden. Setelah mendapat data dari responden melalui kuesioner/angket kemudian diolah dengan menggunakan metode statistik atau bantuan program SEM-PLS (Sugiyono, 2018).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Pengukuran Model (Outler Model)

Pengujian model pengukuran akan dilakukan untuk menunjukkan hasil uji validitas dan reliabilitas. Pada penelitian ini, uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah konstruk sudah memenuhi syarat untuk dilanjutkan sebagai penelitian atau tidak. Pada uji validitas ini, ada dua macam evaluasi yang akan dilakukan, yaitu sebagai berikut :

Hasil Uji Validitas Konvergen

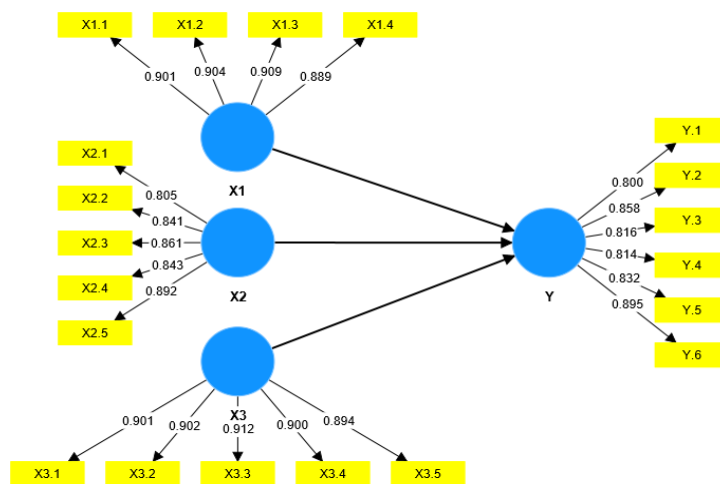
Convergent Validity dari model pengukuran reflektif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara item score atau *component score* yang di estimasi dengan *software* SmartPLS. Ukuran reflektif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih tinggi dari 0,70 dengan konstruk yang diukur. Dalam penelitian ini akan digunakan batas *Average Variance Extracted (AVE)* lebih tinggi 0,50. Pengujian hasil *validitas convergen* sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Convergen

Variabel	Indikator	Outer Loadings	Average Variance Extracted (AVE)
Merger	X1.1	0,901	0,811
	X1.2	0,904	
	X1.3	0,909	
	X1.4	0,889	
Religiusitas	X2.1	0,805	0,721
	X2.2	0,841	
	X2.3	0,861	
	X2.4	0,843	
	X2.5	0,892	
Kualitas Pelayanan	X3.1	0,901	0,813
	X3.2	0,902	
	X3.3	0,912	
	X3.4	0,900	
	X3.5	0,894	
Switching Behavior	Y.1	0,800	0,699
	Y.2	0,858	
	Y.3	0,816	
	Y.4	0,814	
	Y.5	0,832	
	Y.6	0,895	

Sumber : Data Olahan (2024)

Gambar 1. Hasil Uji Validitas Convergen



Sumber : Data Olahan (2024)

Berdasarkan hasil pengolahan dengan menggunakan SmartPLS dapat diketahui pada tabel 1 atau gambar 1, bahwa nilai *outer loading* atau korelasi antara konstruk dengan variabel telah memenuhi *convergent validity* karena semua item pernyataan memiliki nilai *loading factor* atau *Outer Loadings* > 0,70 dan nilai AVE semua variabel > 0,50, yang berarti bahwa konstruk semua variabel bisa digunakan untuk diuji hipotesis.

Hasil Uji Reliabilitas

Composite reliability digunakan untuk mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk dan lebih baik dalam mengestimasi konsistensi internal suatu konstruk. *Cronbach Alpha* digunakan untuk mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk. Kriteria reliabilitas dapat dilihat dari nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha* dari masing-masing konstruk. Konstruk dikatakan memiliki reliabilitas.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Composite Reliability (rho_c)	
Merger	0,945
Religiusitas	0,928
Kualitas Pelayanan	0,956
<i>Switching Behavior</i>	0,933

Sumber : Data Olahan (2024)

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai *Composite Reliability* dari variabel merger, religiusitas dan kualitas pelayanan terhadap *switching behavior* nasabah diluar Bank BSI Kota Langsa > 0,70, maka semua variabel sudah reliabel.

Hasil Pengukuran Model (Inner Model)

Pengujian inner model atau model struktural dilakukan untuk melihat hubungan antar konstruk nilai signifikan dan *R-Square* dari model penelitian. Model Struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-Square* untuk konstruk dependen, uji-t, serta

signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural.

Hasil Koefisien Determinasi Adjusted R-Square

Dalam menilai model struktural dengan struktural PLS dapat dilihat dari nilai *R-Square* untuk setiap variabel laten endogen sebagai kekuatan prediksi dari model struktural. Nilai *R-Square* 0,67; 0,33 dan 0,19 untuk variabel laten endogen dalam model struktural menunjukkan model kuat, moderat, dan lemah.

Tabel 3. Hasil Uji R

	R-square	R-square adjusted
<i>Switching Behavior</i> (Y)	0,751	0,743

Sumber : Data Olahan, (2024)

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai *R Square Adjusted* variabel *Switching Behavior* sebesar 0,743, hal tersebut menandakan bahwa variabel *Merger*, religiusitas dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan variabel *switching behavior* sebesar 74,3% maka dapat disimpulkan bahwa model dianggap kuat.

Pengujian Hipotesis

Hasil uji hipotesis dilakukan untuk melihat pengaruh suatu konstruk terhadap konstruk lainnya dengan melihat koefisien parameter dan nilai t-statistik. Hasil hipotesis yang diajukan dapat dilihat dari nilai p *Value* jika nilai yang dihasilkan > 0,05 hipotesis H_a diterima dan H_0 ditolak. Hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. Hasil Uji Hipotesis

Jalur	Path Koefisien	T statistics	P values
Merger → <i>Switching Behavior</i>	0,221	2,085	0,037
Religiusitas → <i>Switching Behavior</i>	0,538	6,161	0,000
Kualitas Pelayanan → <i>Switching Behavior</i>	0,205	1,978	0,048

Sumber: Data Olahan (2024)

Adapun penjelasannya sebagai berikut :

- Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *merger* terhadap *switching behavior* sebesar 0,221 artinya *merger* yang dilakukan oleh Bank BRI Syariah, Mandiri Syariah dan BNI Syariah menjadi BSI akan menimbulkan *switching behavior* sebesar 22,1%.
- Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara religiusitas terhadap *switching behavior* 0,538 artinya operasional BSI yang sudah sesuai dengan syariah dan menunjukkan religiusitas dapat menimbulkan *switching behavior* sebesar 53,8%.

- Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap *switching behavior* 0,205 artinya pelayanan yang diberikan BSI kepada seluruh nasabah dapat menimbulkan *switching behavior* sebesar 20,5%.

Hasil Uji Goodness of Fit (GoF)

Pengukuran *Goodness of Fit* juga bertujuan untuk memvalidasi kinerja model secara keseluruhan. Nilai GoF berada di antara 0 sampai 1 dengan interpretasi nilai 0,1 yang berarti GoF kecil, selanjutnya 0,25 berarti GoF moderat, dan juga 0,36 berarti GoF besar. Berikut ini adalah hasil uji GoF :

Tabel 5. Hasil Uji Goodness of Fit

	AVE	R Square
Merger	0,811	
Religiusitas	0,721	
Kualitas Pelayanan	0,813	
Switching Behavior	0,699	0,751
Rata-Rata	0,761	0,751

Sumber : Data Olahan (2024)

$$\text{Nilai GOF} = \sqrt{\text{rata - rata AVE} \times \text{rata - rata R Square}}$$

$$\text{Nilai GOF} = \sqrt{0,761 \times 0,751}$$

$$\text{Nilai GOF} = 0,756$$

Berdasarkan hasil perhitungan, didapatkan nilai GoF sebesar 0,756, hal tersebut menandakan bahwa performa gabungan antara *outer model* dan *inner model* dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan ke dalam kategori GoF besar.

Pengaruh Merger terhadap Switching Behavior Nasabah Diluar Pengguna BSI Kota Langsa.

Merger memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Switching Behavior* nasabah diluar BSI. Hal tersebut menandakan bahwa *merger* yang dilakukan oleh bank-bank besar di Indonesia akan menimbulkan perpindahan atau *switching behavior* dari para nasabah yang sebelumnya tidak ingin menggunakan BSI menjadi menggunakan BSI.

Hasil penelitian sejalan dilakukan oleh Pertiwi et al, (2021) yang menunjukkan

bahwa pengaruh *merger* berpengaruh secara signifikan terhadap *switching behavior* nasabah diluar pengguna BSI memiliki peluang yang baik untuk berpindah dimasa sekarang ataupun diwaktu mendatang. Dalam penelitian ini disarankan bahwa penting bagi manajemen untuk memperhatikan perilaku berpindah nasabah. Karena hal ini akan berpengaruh terhadap target jumlah peningkatan nasabah yang ingin dicapai oleh bank.

Penelitian sejalan juga dilakukan oleh Cahyani (2023) dimana secara parsial *merger* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *switching behavior*, sehingga mempunyai peluang yang baik untuk pindah saat ini atau di masa yang akan datang, Jadi *merger* yang dilakukan diharapkan dapat menarik jumlah nasabah lebih banyak lagi.

Penelitian yang sejalan juga dilakukan oleh Salsabila et al, (2023) menjukkkan bahwa *merger* BSI memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Switching Behavior* nasabah pada kota Samarinda. Artinya *merger* yang dilakukan dapat membuat nasabah berpindah dari yang sebelumnya tidak menggunakan BSI menjadi menggunakan BSI.

Pelaksanaan *merger* BSI layak untuk dilakukan karena dapat menambah potensi nilai pasar, meningkatkan fasilitas, pendapatan, penguatan akses modal dan pertumbuhan jumlah nasabah akibat adanya persepsi yang positif. Penggabungan ketiga bank syariah BUMN ini dilakukan untuk menciptakan bank syariah berskala besar guna meningkatkan penetrasi ekonomi dan keuangan syariah di Indonesia. Bank Syariah Indonesia diharapkan mampu mengakhiri stagnasi pangsa pasar industri perbankan syariah yang dalam satu dekade terakhir hanya mampu berada pada kisaran 7,03%. *Merger* juga diharapkan dapat meningkatkan pangsa pasar perbankan syariah dan merealisasikan perbankan syariah untuk eksis di kalangan masyarakat dengan berbagai strategi yang dilaksanakan seperti meluaskan pengetahuan masyarakat mengenai produk perbankan syariah sehingga dapat memudahkan proses

perkembangan bank syariah setelah merger terutama dalam hal peningkatan jumlah nasabah dan menambah intensi masyarakat untuk menjadi nasabah di bank syariah. Secara tidak langsung merger dapat memberikan dampak pada nasabah, baik itu nasabah bank yang bersangkutan ataupun nasabah di luar dari ketiga bank yang merger tersebut.

Pengaruh Religiusitas Terhadap Switching Behavior Nasabah Diluar Pengguna BSI Kota Langsa

Religiusitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *switching behavior* nasabah diluar BSI . Hal tersebut menandakan bahwa aspek religiusitas yang ada didalam diri seseorang menimbulkan keperpindahan atau *switching behavior* dari para nasabah yang sebelumnya tidak ingin menggunakan BSI menjadi menggunakan BSI.

Penelitian sejalan juga dilakukan oleh Cahyani (2023) dimana secara parsial religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap *switching behavior*, sehingga tingkat keimanan seseorang dapat mempengaruhi pemilihan lembaga keuangan yang ingin dilakukan. Adanya BSI yang merupakan gabungan 3 Bank Syariah terbesar mampu membuat masyarakat yang memang mengetahui mengenai manfaat dari menjadi nasabah BSI akan langsung berpindah ke BSI.

Penelitian sejalan dilakukan oleh Pamungkas (2022) dimana sikap religiusitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap *switching behavior* pada nasabah PT. Bank Syariah Indonesia. Pengaruh yang positif dan signifikan memperlihatkan bahwa semakin tinggi sikap *religiusitas* seseorang kepada Allah SWT, maka akan meningkatkan *switching behavior* pada nasabah PT. Bank Syariah Indonesia.

Dampak dari religiusitas yang semakin baik maka akan semakin besar mampu menimbulkan keperpindahan atau *switching behavior* dari para nasabah yang sebelumnya tidak ingin menggunakan BSI menjadi menggunakan BSI. *religiusitas* yang

melekat pada diri seseorang dipengaruhi oleh dua faktor yang berbeda yaitu adanya pengaruh dari faktor eksternal dan pengaruh dari faktor internal dalam dirinya sendiri. Faktor eksternal berupa adanya pengaruh yang datang kepada setiap individu seperti pengaruh pendidikan, pengaruh intelektual dan pengaruh dari berbagai hal yang menyangkut tekanan sosial. Sementara itu faktor internal timbul karena adanya pengaruh yang berupa seperti pengalaman spritualitas, kebutuhan akan keselamatan dan keamanan, kebutuhan memperoleh harga diri. Dimana religiusitas yang dimiliki tersebut tentunya punya tingkatan yang berbeda disetiap orangnya.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Switching Behavior Nasabah Diluar Pengguna BSI Kota Langsa

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *switching behavior* nasabah diluar BSI. Hal tersebut menandakan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh BSI maka mampu menimbulkan keperpindahan atau *switching behavior* dari para nasabah yang sebelumnya tidak ingin menggunakan BSI menjadi menggunakan BSI.

Penelitian sejalan dilakukan oleh Pamungkas (2022) dimana kualitas pelayanan yang sesuai dengan syariah dari segi operasional yang diberikan BSI berpengaruh positif dan signifikan terhadap *switching behavior* pada nasabah PT. Bank Syariah Indonesia.

Penelitian yang dilakukan oleh Aziz (2023) menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap *switching intention* nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Padangsidempuan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut bahwa kualitas pelayanan sangat berdampak terhadap *switching behavior*. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh BSI maka keberpindahan masyarakat dari Bank lain ke Bank BSI akan semakin besar. Karena kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor terbesar dalam menimbulkan

sebuah keputusan. Kualitas pelayanan yang baik dapat terlihat dari karyawan memiliki pengetahuan, kemampuan dan kesopanan dalam melayani nasabah, karyawan memiliki kehandalan, BSI memiliki seluruh fasilitas yang lengkap dan dapat digunakan dengan baik serta karyawan memiliki rasa *empaty* dan cepat tanggap dalam melayani nasabah.

KESIMPULAN

Permasalahan yang terjadi terkait dengan Bank Syariah Indonesia dimana adanya *merger* dari 3 Bank Syariah belum mampu membuat seluruh masyarakat Kota Langsa beralih menggunakan BSI, hal tersebut dikarenakan BSI masih sering terjadi kendala-kendala yang membuat masyarakat masih bingung untuk menggunakan BSI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Merger* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Switching Behavior*. Religiusitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Switching Behavior* nasabah diluar BSI dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Switching Behavior* nasabah diluar BSI, Artinya BSI telah memberikan pelayanan terbaik dengan mempekerjakan karyawan-karyawan yang memiliki skil dan kemampuan dalam melayani masyarakat sehingga terjadilah *Switching Behavior* dari nasabah yang berada di luar BSI.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Ma'ruf. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Aswaja Pressindo. Yogyakarta.
- Afrida, Yenti., Rahim, Ridha., & Wira, Ahmad. 2020. Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas Dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah (Proses Konversi Bank Nagari Menjadi Bank Syariah). *Baqdis : Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 5(2), p. 147-158.
- Alma, Buchari. 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta. Bandung.
- Anggraini, Tuti., Nasution, Yenni Samri J., & Sugianto. 2019. *Lembaga Keuangan*

- Syariah dan Dinamika Sosial*. FEBI UIN-SU Press. Medan.
- Ansori, Muslich., Iswati, Sri. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Airlangga University Press. Surabaya.
- Aziz, Andi. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Switching Intention pada Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
- Azwar, Saifuddin. 2017. *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Cahyani, Maya Septi., & Budiayah, Feriani. 2023. Pengaruh Merger dan Religiusitas terhadap Perilaku Berpindah (Switching Behaviour) Nasabah BSI. *SALAM : Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*, 6(6), p. 1879-1894.
- Hakim, Atang Abdul. 2019. *Fiqih Perbankan Syariah*. PT. Refika Aditama. Bandung.
- Hardani. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu Group. Yogyakarta.
- Ismail. 2021. *Perbankan Syariah*. Pramedika Group. Jakarta.
- Pamungkas, Ariska Putri. 2023. Pengaruh Islamic E-Service Quality Dan Sikap Religiusitas Terhadap Switching Behavior Pada Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia. *Skripsi*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
- Pertiwi, Hanna., Brawijaya, Andri., & Al Asyary, Agung. 2021. Analisis Pengaruh Merger Bank Syariah Indonesia (BSI) terhadap Switching Behavior Nasabah diluar Pengguna BSI. *Jurnal Nisbah*, 7(2), p. 92-97.
- Rusby, Zulkifli. 2017. *Manajemen Perbankan Syariah*. Pusat Kajian Pendidikan Islam FAI UIR. Riau.
- Salsabila, Dewi., Mainata, Dedy., & Noni, Yovanda. 2023. Pengaruh Merger Tiga Bank Syariah Menjadi PT. Bank Syariah Indonesia Terhadap Switching Behavior Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Di Kota Samarinda). *INASJIF: Indonesian Scientific Journal of Islamic Finance*, 2(1), p. 84-94.
- Satriadi., Wanawir., Hendrayani, Eka., Siwiyanti, Leonita., & Nursaidah. 2021. *Manajemen Pemasaran*. Samudra Biru. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Tanra, Andi Ainil Mufidah., Afdalia, Nadhira., Yuniar, Latifah Sukmawati., Abdullah, M.Ikbal., Tenripada., Kahar, Abdul., & Sastrawan, Erwan. 2020. Switching Behavior Customers of Sharia Banks in Indonesia. *Proceedings of the International Conference on Strategic Issues of Economics, Business and Education (ICoSIEBE)*.
- Wangsadidjaja. 2019. *Pembiayaan Bank Syariah*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Yahya, Rizal., Martawireja, Aji Erlangga., & Abdurahim, Ahim. 2019. *Akuntansi Perbankan Syariah : Teori dan Praktek Kontemporer*. Salemba Empat. Jakarta.
- Zainul, Arifin. 2022. *Memahami Bank Syariah*. Alfabeta. Bandung.