

PENGARUH PENGETAHUAN BANK SYARIAH DAN *ETHICAL PROBLEM* TERHADAP *SWITCHING INTENTION* DARI BANK KONVENSIONAL KE BANK SYARIAH (STUDI KASUS MAHASISWA PERBANKAN SYARIAH DI UIN PROF.K.H. SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO)



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO**

2023

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Nur Laeli

NIM : 1917202196

Jenjang : S.1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Ekonomi dan Keuangan Syariah

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan Bank Syariah dan *Ethical Problem* terhadap *Switching Intention* dari Bank Konvensional ke Bank Syariah (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah di UIN Prof.K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto)

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 29 Maret 2023

Saya yang menyatakan



Siti Nur laeli
1917202196



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH PENGETAHUAN BANK SYARIAH DAN *ETHICAL PROBLEM*
TERHADAP *SWITCHING INTENTION* DARI BANK KONVENSIONAL KE
BANK SYARIAH (STUDI KASUS MAHASISWA PERBANKAN SYARIAH DI
UIN PROF.K.H. SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO)**

Yang disusun oleh Saudara **Siti Nur Laeli NIM 1917202196** Program Studi **Perbankan Syariah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Kamis** tanggal **06 April 2023** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Penguji

Yoiz Shofwa Shafrani, S.P., M.Si.
NIP. 19781231 200801 2 027

Sekretaris Sidang/Penguji

Siti Ma'sumah, S.E., M.Si., CRA., CRP., CIAP
NIDN. 2010038303

Pembimbing/Penguji

Sulasih, S.E., M.Si.
NIDN. 0619018002

Purwokerto, 11 April 2023

Mengetahui/Mengesahkan
Dekan



Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.

NIP. 19530921 200212 1 004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Prof.K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto

di -

Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, telahah, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudari Siti Nur Laeli NIM 1917202196 yang berjudul:

Pengaruh Pengetahuan Bank Syariah dan *Ethical Problem* terhadap *Switching Intention* dari Bank Konvensional ke Bank Syariah (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah di UIN Prof.K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto)

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof.K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sajana dalam Ilmu Perbankan Syariah (S.E)

Wassalamualaikum Wr.Wb

Purwokerto, 29 Maret 2023

Pembimbing



Sulasih S.E., M.Si

NIDN. 0619018002

MOTTO

Remember why you started

-SitiNurLaeli



**Pengaruh Pengetahuan Bank Syariah dan *Ethical Problem* Terhadap
Switching Intention dari Bank Konvensional ke Bank Syariah (Studi Kasus
Mahasiswa Perbankan Syariah di UIN Prof.K.H. Saifuddin Zuhri
Purwokerto)**

**Siti Nur Laeli
1917202196**

E-mail: sitinurlaeli15112@gmail.com

Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Prof.K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRAK

Perkembangan syariah masih rendah dibandingkan bank konvensional karena berkembangnya bank syariah tidak diiringi dengan *market share* dan jumlah pengguna yang masih sedikit. Hal ini yang menunjukkan adanya perpindahan dari bank konvensional ke bank syariah. Dalam penelitian ini terdapat faktor pengetahuan bank syariah dan *ethical problem* yang menjadi pertimbangan nasabah untuk beralih. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengetahuan bank syariah dan *ethical problem* terhadap *switching intention* dari bank syariah ke bank konvensional menggunakan *Theory Planned Behavior*. Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang populasinya mahasiswa aktif perbankan syariah UIN Prof.K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto dan merupakan nasabah bank konvensional. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner dan terdapat 255 responden. Teknik pengumpulan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* dengan cara *purposive sampling*. Penelitian ini di analisis dengan metode regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan pengetahuan bank syariah dan *ethical problem* berpengaruh positif terhadap *switching intention*. penelitian ini bisa dijadikan bahan pertimbangan secara entitas untuk bank syariah maupun lembaga pendidikan dengan cara lebih gencar sosialisasi kepada mahasiswa terkait bank syariah.

Kata kunci: Pengetahuan bank syariah, *ethical problem*, *switching intention*

The Influence of Knowledge Islamic Banking and Ethical Problem on Switching Intention from Conventional Banking to Islamic Banking (Case Study of Islamic Banking Student of UIN Prof.K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto)

Siti Nur Laeli
1917202196

E-mail : sitinurlaeli15112@gmail.com

*Islamic Banking Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business
State Islamic University Prof.K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto*

ABSTRACT

The development of shariah compliant banking is still low compared to conventional banks because the growth of Islamic banking is not accompanied by market share and a small number of users. This indicates a shift from conventional bank to Islamic bank. This study examines the factors of knowledge about islamic bank and ethical problem that influence customer switching intention. This study aims to determine the effect of knowledge about islamic banks and ethical problems on switching intentions from Islamic banks to conventional banks using the Theory of Planned Behavior. The study employs a quantitative method with a population of active students of Islamic banking at UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto who are also customers of conventional banks. Data were collected by distributing questionnaires, and there were 255 respondents. The sampling technique used in this study is non-probability purposive sampling. The study was analyzed using multiple linear regression. The results of this study indicate that both pieces of knowledge about Islamic banks and ethical problem have a positive effect on switching intention, both partially and simultaneously. This research can be considered as a valuable entity for Shariah compliant bank and educational institutions such as campuses by intensifying the promotion of Islamic banking to students.

Keyword : konwledge Islamic banking, ethical problem, switching intention

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I Nomor 158/1987 dan Nomor:0543b/U/1987.

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	S	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Dzal	D	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zal	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik di bawah)

ط	Tha	TH	te (dengan titik di bawah)
ظ	Zha	ZH	zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	...'...	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
ه	Ha	H	ha
و	Waw	W	We
ء	Hamzah	..'..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدین	Ditulis	<i>muta' aqqidin</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

3. Ta' marbutah

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

كرمة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliyā'</i>
---------------	---------	---------------------------

Apabila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dhammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul-fīṭri</i>
------------	---------	----------------------

4. Vokal pendek

	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
	fathah	Ditulis	<i>a</i>
	ḍammah	Ditulis	<i>u</i>

5. Vokal panjang

1	Fathah + alif جاهلية	Ditulis	Ā <i>Jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya' mati يسعى	Ditulis	Ā yas'ā
3	Kasrah + ya' mati كريم	Ditulis	Ī <i>Karīm</i>
4	Dhammah + wawu mati فروض	Ditulis	Ū <i>Furūd</i>

6. Vokal rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	Ditulis	<i>ai</i> <i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati قول	Ditulis	<i>au</i> <i>Qaulun</i>

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

8. Kata sandang alif + lam

Apabila diikuti huruf qamariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

Apabila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al” nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>żawī alfurūd</i> atau <i>żawil furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl asSunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan mengucapkan rasa syukur yang sangat amat banyak kepada Allah SWT, atas berkat, rahmat serta karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Pengetahuan Bank Syariah dan *Ethical Problem* Terhadap *Switching Intention* dari Bank Konvensional ke Bank Syariah (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah di UIN Prof.K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto)” untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Prof.K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto.

Adanya penyusunan skripsi ini peneliti menyadari tentu tidak dapat terlepas dari kelemahan dan kekurangan. Peneliti juga menyadari berkat pertolongan Allah SWT dan dukungan, bimbingan, serta bantuan semua pihak penelitian ini akhirnya dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati dan penuh rasa syukur pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkenan memberikan dukungan baik materi maupun non materi demi terselesaikannya penelitian ini. Peneliti ucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Moh. Roqib, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Prof.K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Prof. Dr.Fauzi, M.Ag. selaku Wakil Rektor I Universitas Islam Negeri Prof.K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag. selaku Wakil Rektor II Universitas Islam Negeri Prof.K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto
4. Dr. H. Sul Khan Chakim, S.Ag., M.M selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

5. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Dr. Ahmad Dahlan, M.S.I., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
7. Dr. Atabik, M.Ag., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
8. In Solikhin, M.Ag., selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
9. Yoiz Sofwa Safrani SP, M.Si. Selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Keuangan Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof.K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto
10. Hastin Tri Utami, S.E., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
11. Sulasih S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi. Terimakasih atas segala bantuan dan dukungan serta ilmu baru yang peneliti dapatkan dalam penyusunan skripsi ini. Dengan segala kesibukan yang ada dalam pekerjaan atau pendidikan, masih bersedia untuk menuntun dan membimbing peneliti dalam menyusun skripsi ini. Terimakasih dan peneliti memohon maaf apabila terjadi kesalahan baik perkataan maupun perbuatan yang disengaja atau tidak di sengaja.
12. Segenap dosen, staff, tata usaha dan civitas akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof.K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto
13. Kedua orang tua yang saya sayangi, Bapak Mukhamad Usman dan Ibu Watini yang selalu memberikan doa, dukungan serta motivasi sampai dapat

- menempuh pendidikan yang lebih tinggi. Semoga Allah SWT selalu menjaga dan melimpahkan kebahagiaan serta melindungi Bapak dan Ibu.
14. Kakak tersayang, Akhmad Nur Fauzi yang selalu memberikan motivasi dan membantu perkuliahan hingga bisa pada tahap skripsi.
 15. Grup Whatsapp Calon Istri Sholehah, Ananda Meilinia Puspitasari, Lidya Nurindah Sari dan Nanda Tri Aprilia, yang selalu membantu, menjadi ruang diskusi dan menjadi *support system* peneliti. Terimakasih telah menemani dan memberi warna dalam bangku perkuliahan.
 16. Sahabat SMA, Aulia Azmi Mardianti, Asa Indardini A.P, Nareta Selgi, Kartini Pelita, Rafel Setyo Wungguli, Diana Vida dan Azkia Rahma Izzaati yang selalu memberikan doa. Terimakasih telah menjadi tempat untuk meluapkan kepenatan dalam mengerjakan skripsi
 17. Sahabat SMP, Ifta Nabila Romland yang selalu membantu dalam segala hal. Terimakasih telah menjadi teman yang baik dan pendengar yang baik.
 18. Anti Zhubaedah, Kiki Azkiyah, Wulan Khurnia, Irdhiana Ilma Haq, Tasbihatunnisa, yang selalu memberi motivasi dan semangat. Terimakasih telah menemani dalam penyusunan skripsi.
 19. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah D Angkatan 2019 yang kebersamai selama dibangku perkuliahan, kelak kita menjadi orang sukses di masa yang akan datang.
 20. Generasi Baru Indonesia (GenBI) Purwokerto 2021 dan 2022 yang telah memberikan pengalaman serta wadah untuk mengembangkan potensi dan relasi.
 21. Bank Indonesia Purwokerto yang telah memberikan kesempatan pengalaman dan membantu secara finansial hingga dapat menyelesaikan skripsi.
 22. Teman -teman Islamic Bank in Laboratory, yang telah memberikan wadah untuk mempraktikan kinerja dalam bank syariah. Terima kasih atas pengalaman dan kerja samanya
 23. Serta semua pihak yang terlibat yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu, terimakasih atas doa dan dukungan dalam pengerjaan skripsi.

Semoga Allah SWT memberikan karunia dan nikmat-Nya kepada kita semua. Peneliti menyadari bahwa penelitian ini tidak sempurna dan masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sehingga skripsi ini dapat lebih baik. Semoga dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Purwokerto, 29 Maret 2023



Siti Nur Laeli
1917202196



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Mahasiswa Aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.....	5
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan	51
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Nasabah Bank Konvensional	54
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Realibilitas	57
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas.....	58
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	62
Tabel 4.11 Hasil Uji t.....	64
Tabel 4.12 Hasil Uji f.....	65
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>).....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Theory Planned Behavior.....	9
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	50



DAFTAR LAMPIRAN

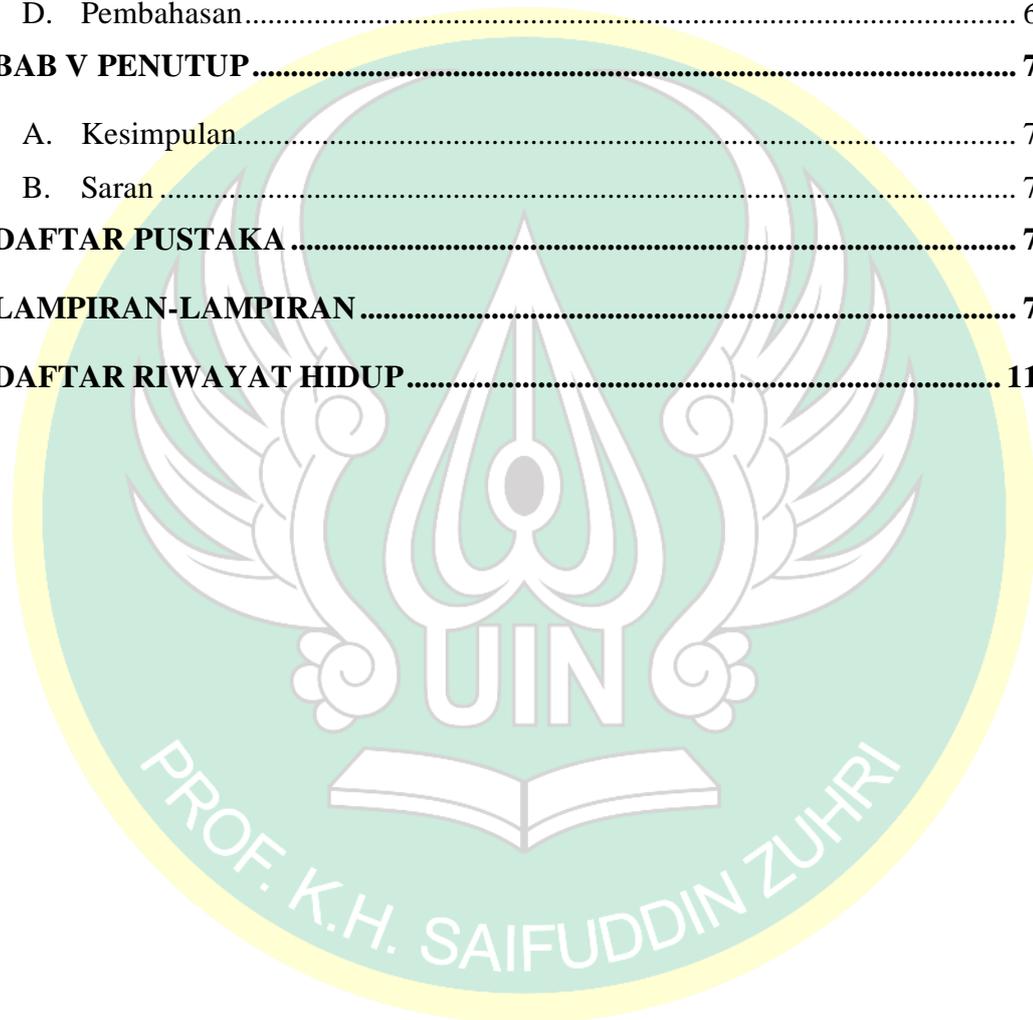
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	80
Lampiran 2 Data Mahasiswa Aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	83
Lampiran 3 Hasil Tabulasi	83
Lampiran 3 Bukti Penyebaran Kuesioner	103
Lampiran 5 Hasil Uji Instrumen Penelitian	104



DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
DAFTAR ISI	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Sistematika Pembahasan	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Landasan Teori.....	9
B. Kajian Pustaka.....	25
C. Hipotesis Penelitian	29
D. Landasan Teologis	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Jenis Penelitian.....	34
B. Tempat dan Waktu Penelitian	34
C. Populasi dan Sampel Penelitian	34
D. Variabel dan Indikator Penelitian	36

E. Teknik Pengumpulan Data	38
F. Sumber Data	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	45
B. Deskripsi Karakteristik Responden	51
C. Hasil Penelitian	55
D. Pembahasan	67
BAB V PENUTUP	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN-LAMPIRAN	79
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	110



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada tahun 1998 mulai berlakunya Undang-Undang No.10 tahun 1998 tentang Perbankan. Perkembangan bank syariah kini semakin berkembang sehingga dikeluarkan Undang - Undang No 7 Tahun 1992 serta mengeluarkan Fatwa Majelis Ulama (MUI) tahun 2003 tentang bank-bank yang menjalankan operasional dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah (RI,1998). Dengan adanya hal tersebut sangat membuka luas kesempatan agar bank syariah berkembang dan dapat menyelenggarakan kegiatan usaha. Bank Syariah didefinisikan sebagai lembaga keuangan yang menjalankan fungsi sebagai perantara dalam menghimpun dana, menyalurkan pembiayaan kepada masyarakat selaras dengan syariah Islam (Nofinawati, 2016).

Berkembangnya bank syariah di Indonesia telah menjadi acuan kesuksesan eksistensi ekonomi syariah (Marimin & Romdhoni, 2017). Saat masa pandemi perbankan syariah mampu membuktikan bahwa perbankan syariah mampu mencetak kinerja positif dan berjalan dengan baik meskipun di tengah ancaman resesi (Vakhroh, 2022). Otoritas Jasa Keuangan mencatat bahwa hingga Juli 2020, aset bank syariah tumbuh 9,88% secara *year on year*. Pencapaian bank syariah itu lebih baik dari bank konvensional yang mencatat pertumbuhan aset sebesar 5,37% (Otoritas Jasa Keuangan, 2022). Namun terdapat tantangan dari bank syariah yang dipikirkan oleh masyarakat. Kesadaran masyarakat terhadap bank syariah yang masih rendah tercermin pada *market share* yang mana pada bulan Juli 2021 masih menunjukkan angka 6,59% dan pada bulan Februari 2022 mengalami kenaikan menjadi 6,65% namun pangsa pasar bank syariah termasuk sangat

kecil dibandingkan dengan bank konvensional yang masih menguasai pasar perbankan (Purnama, 2022).

Munculnya bank syariah yang semakin banyak menjadi fenomena yang menggambarkan terjadinya *switching* pada bank konvensional ke bank syariah (Hidayatunnisa, 2022). Hal ini dipacu fatwa Majelis Ulama Indonesia Nomor 1 Tahun 2004 (MUI, 2004) yang menerangkan tentang bunga. Karena bunga termasuk riba yang memberi dorongan lebih tinggi kepada para nasabah untuk melakukan *switching* dari bank konvensional ke bank syariah (Hidayatunnisa, 2022).

Switching Intention menurut (Keaveney, 1995) didefinisikan sebagai perpindahan suatu keadaan dimana konsumen beralih dari satu penyedia jasa ke yang lain. Menurut (S.Bansal & F.Taylor, 1999) menunjukkan bahwa perilaku konsumen beralih penyedia jasa dipengaruhi secara signifikan oleh niat untuk beralih penyedia jasa. Adapun faktor faktor yang mempengaruhi (Keaveney, 1995) yaitu *pricing* (harga), *inconvenience* (ketidaknyamanan/kesulitan), *core service failure* (kegagalan layanan inti), *service encounter failure* (menghadapi kegagalan layanan), *responses to service failure* (respon terhadap kegagalan layanan), *competition* (persaingan), *ethical problem* (masalah etika), *involuntary switching* (perpindahan tanpa disengaja). Perilaku berpindahnya konsumen ini memiliki alasan tertentu. Perkembangan bank syariah saat ini sudah cukup baik namun perpindahan nasabah dari bank konvensional ke bank syariah masih relatif rendah karena karena beberapa alasan seperti jumlah bank syariah masih lebih sedikit daripada bank konvensional (Iqbal, 2021). Bank syariah juga memegang peran penting dalam mendorong laju pertumbuhan ekonomi di Indonesia (Irawan et al., 2021). Dengan adanya bank syariah dengan bebas riba dan prinsip lainnya yang sesuai agama islam menjadi faktor pendorong munculnya niat umat muslim untuk berpindah dari bank konvensional ke bank syariah. Menurut (Ajzen, 1991) dalam teorinya yaitu *Theory of Planned Behavior* menyatakan bahwa kemauan yang kuat untuk melakukan suatu tingkah laku, dapat dijelaskan melalui konsep intens/ niat

beralih. Adapun hal hal yang dapat mempengaruhi nasabah untuk melakukan switching intention yaitu dengan adanya faktor pengetahuan bank syariah seperti yang pernah diteliti oleh (Suwarsih, 2017).

Menurut (Siswanti, 2019) pengetahuan bank syariah merupakan semua hal yang berdasarkan ketentuan dan prinsip syariah islam dengan sistem bagi hasil. Pengetahuan tentang bank syariah bisa didapatkan dari informasi yang kita terima sepanjang hidup kita. Pengetahuan bank syariah menurut (Utamy, 2017) ialah segala informasi yang dapat didapatkan dari berbagai sumber (buku, koran, media sosial, dan lain-lain) mengenai bank syariah yang telah diinterpertasikan oleh seseorang dengan menggunakan sejarah, pengalaman, dan skema interpertasi yang dimilikinya sehingga dapat mempengaruhi tindakan seseorang tersebut.. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pengetahuan bank syariah merupakan informasi yang diketahui oleh baik dari literasi, media sosial maupun pengalaman yang didapatkan mengenai bank syariah.

Peneliti melakukan observasi pendahuluan kepada mahasiswa aktif perbankan syariah melalui *google form*. Dari hasil observasi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti kepada mahasiswa perbankan syariah melalui *google form* kepada 68 mahasiswa sebagai responden. Peneliti memberikan pertanyaan berupa kuisisioner terkait bagaimana perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional. Menurut peneliti mahasiswa perbankan syariah secara garis besar mengerti perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional. Akan tetapi terdapat 37 mahasiswa yang belum menggunakan bank syariah karena lokasi bank konvensional lebih mudah dijumpai dibandingkan bank syariah. Dan diduga sebanyak 97 % mahasiswa memiliki niat untuk melakukan *switching intention*. Hal ini dibuktikan dari hasil observasi yang telah dilakukan kepada mahasiswa perbankan syariah bahwa 66 dari 68 mahasiswa berniat untuk melakukan *switching*.

Penelitian yang dilakukan oleh (Suwarsih, 2017) mengatakan bahwa pengetahuan bank syariah merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi

seseorang untuk *switching*. Lain halnya pada penelitian yang dilakukan oleh (Rahmadanty & Kurniawati, 2015) yang menyatakan bahwa *perceived behavioral* berdasar pada pengetahuan bank syariah dan kemauan tidak berpengaruh pada seseorang untuk melakukan *Switching Intention*. Selain pengetahuan bank syariah ada faktor lain yang menyebabkan seorang nasabah melakukan *Switching Intention* yang berdasar pada penelitian (Putri & Salim, 2017) salah satunya variabel *ethical problem* yang mana variabel ini dianggap penting sehingga perlu dikaji lebih dalam lagi.

Ethical problem juga dapat didefinisikan sebagai perilaku tak sehat, illegal, tak bermoral, tidak aman atau perilaku lainnya pada karyawan yang menyimpang dari norma-norma (Wardana, 2002). *Ethical problem* menjadi salah satu faktor seseorang melakukan peralihan perilaku konsumen, hal ini merupakan pengembangan teori dan riset dari (Keaveney, 1995). Selain itu menurut (Putri & Salim, 2017) *ethical problem* juga dapat dikategorikan perilaku tidak etis, illegal, atau perilaku penyedia jasa layanan yang menyimpang dari aturan sosial yang menimbulkan gangguan psikologis pada nasabah untuk mencapai kepatuhan nasabah. Dapat dicontohkan seperti penyedia layanan dapat menghubungi nasabah secara berkala agar segera membayar tagihan atau membebaskan biaya yang besar untuk menanggukhkan layanan sementara (Liang et al., 2013). Hal ini terjadi pada nasabah salah satu bank konvensional yang merasakan bahwa salah penyedia layanan bank tersebut terus menerus menghubungi nasabah dan berbicara dengan kasar. Selain itu terdapat keluhan dari salah satu nasabah bank konvensional yang merasa risih dalam menagih utang karena sikap dari pegawai bank tersebut yang tidak sopan dan berkata kasar (Rendy, 2009).

Peneliti melakukan observasi kepada mahasiswa perbankan syariah yang rata-rata mereka sudah pernah ke bank syariah. Peneliti menanyakan terkait kemanan dan kenyamanan saat bertransaksi di bank syariah. Mereka merasa nyaman dan aman tetapi mereka belum menjadi nasabah di bank syariah. Adapun peneliti yang telah melakukan penelitian tentang *ethical*

problem. Salah satunya penelitian yang dilakukan oleh (Wardana, 2002) bahwa *ethical problem* menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi nasabah mempunyai niat beralih. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Bayu & Agung, 2017) yang menyatakan bahwa *ethical problem* tidak berpengaruh secara signifikan pada seseorang untuk *Switching Intention*.

Mahasiswa sebagai *agent of change* yang mempunyai peran penting dalam membawa perubahan di masyarakat (Jannah & Sulianti, 2021). Dengan perkembangan bank syariah yang cukup berkembang tidak menjadi kendala para mahasiswa untuk mendapatkan pengetahuan bank syariah di manapun. Terlebih mahasiswa UIN Prof.K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto merupakan salah satu perguruan tinggi islam yang berada di Purwokerto dan terdapat Program Studi Perbankan Syariah. Hal ini terindikasi bahwa pengetahuan tentang bank syariah sudah didapatkan di bangku perkuliahan. Namun tidak menutup kemungkinan jika mahasiswa bisa mendapatkan pengetahuan melalui media massa.

Tabel 1.1
Data Jumlah Mahasiswa Aktif
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

NO.	PRODI	ANGKATAN								JUMLAH
		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	
1	PS	2	16	37	129	171	268	262	267	1.152

Sumber : Data sekunder yang diperoleh dari Kasubag Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, menunjukkan bahwa data mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah terdapat 1.152 dari tahun Angkatan 2015- 2022. Namun peneliti mengambil data mahasiswa aktif dari tahun 2019-2021 dengan jumlah 701 mahasiswa, hal ini dikarenakan mahasiswa tersebut sudah mendapatkan mata kuliah pengantar perbankan. Alasan peneliti memilih UIN Prof.K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto karena perguruan Tinggi Islam UIN Prof.K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto juga mengupayakan agar mahasiswanya melakukan

transaksi dengan menggunakan bank syariah. Salah satunya dalam hal penyaluran beasiswa yang bekerja sama dengan bank syariah. UIN Prof.K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto juga bekerja sama dalam hal pembayaran Uang Kuliah Tunggal di bank syariah. Akan tetapi tidak hanya bank syariah saja, UIN Prof. K.H. juga menjalin kerja sama dengan bank konvensional.

Berdasarkan perbedaan hasil penelitian sebelumnya dan hasil observasi peneliti tertarik untuk membahas pengaruh pengetahuan bank syariah dan *ethical problem* terhadap *switching intention*. Untuk objek penelitiannya, peneliti menggunakan objek mahasiswa aktif Perbankan Syariah Prof.K.H.Saifuddin Zuhri Purwokerto karena mahasiswa Perbankan Syariah telah mendapatkan pengetahuannya di bangku perkuliahan dan rata-rata telah mengunjungi bank syariah. Maka dari latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan Bank Syariah dan *Ethical Problem* Terhadap *Switching Intention* Bank Konvensional ke Bank Syariah (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah di UIN Prof.K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah yang akan dibahas dalam skripsi ini yaitu:

1. Apakah pengetahuan bank syariah memiliki pengaruh positif terhadap *switching intention* dari bank konvensional ke bank syariah?
2. Apakah *ethical problem* memiliki pengaruh positif terhadap *switching intention* dari bank konvensional ke bank syariah?
3. Apakah pengetahuan bank syariah dan *ethical problem* memiliki pengaruh positif secara simultan terhadap *switching intention* bank konvensional ke bank syariah ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:
 - a. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan bank syariah terhadap *switching intention* dari bank konvensional ke bank syariah.
 - b. Untuk mengetahui pengaruh *ethical problem* terhadap *switching intention* dari bank konvensional ke bank syariah
 - c. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan bank syariah dan *ethical problem* secara simultan terhadap *switching intention* dari bank konvensional ke bank syariah.
2. Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini memiliki manfaat antara lain:
 - a. Manfaat Praktis
 - 1) Bagi Penulis
Penelitian ini bermanfaat sebagai tolak ukur yang didapatkan selama perkuliahan dalam hal pengetahuan bank syariah dan *ethical problem* terhadap *switching intention* dari bank konvensional ke bank syariah.
 - 2) Bagi Perusahaan
Dengan adanya penelitian ini diharapkan bank dapat mengetahui pengaruh pengetahuan bank syariah dan *ethical problem* terhadap *switching intention*. Informasi ini sebagai bahan masukan bagi bank syariah dalam mengambil suatu kebijakan dan menambah jumlah nasabah.
 - b. Manfaat Teoritis
 - 1) Dapat menjadi bahan kajian dalam pengembangan teori ini untuk mendalami konsep pengetahuan bank syariah dan *ethical problem* yang mempengaruhi *switching intention* dari bank konvensional ke bank syariah.
 - 2) Dapat dijadikan sebagai referensi untuk mengembangkan pengetahuan bank syariah yang berkaitan dengan topik penelitian yang sama dengan penelitian ini.

- 3) Dapat memberikan sumbangsih pemikiran dalam dunia perbankan.

D. Sistematika Pembahasan

Sistematika yang peneliti digunakan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab yang selanjutnya dari lima bab terbagi dalam beberapa sub bab yaitu :

BAB I Pendahuluan. Dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat dari penelitian serta sistematika pembahasan.

BAB II Landasan Teori. Dalam bab ini berisi landasan teori, kajian pustaka, hipotesis penelitian dan landasab teologis.

BAB III Metode Penelitian. Dalam bab ini akan menjelaskan tentang jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian dilakukan, populasi dan sampel, variabel dan indikator penelitian, teknik pengumpulan data, sumber data, dan teknik analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan. Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V Penutup. Bab ini merupakan bagian yang paling akhir dari skripsi, yang berisi tentang kesimpulan dan saran.

PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI

BAB II

LANDASAN TEORI

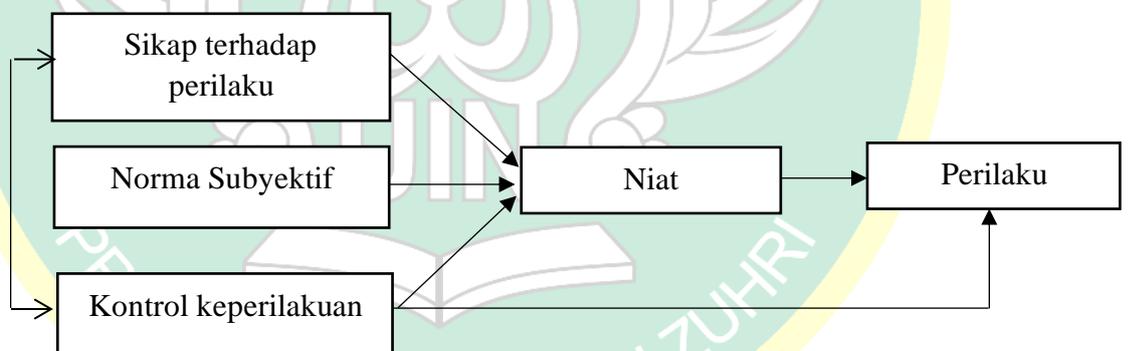
A. Landasan Teori

1. *Theory Planned Behavior*

Theory Planned Behavior merupakan teori peningkatan dari *theory of reasoned action*. Yang mana dalam *theory of reasoned action* ini masih banyak perilaku konsumen yang belum dalam kontrol penuh seseorang tersebut. Kemudian oleh (Ajzen, 1991) dikembangkan menjadi *Theory Planned Behavior*. Secara spesifik, *theory planned behavior* menurut (Dharmmesta, 1999) mengemukakan adanya tiga determinan dalam *intention* atau niat yang bersifat independen secara konseptual, seperti pada model berikut ini.

Gambar 2.1

Model Theory Planned Behavior



a. Sikap terhadap perilaku

Sikap terhadap perilaku yang menunjukkan tingkatan di mana seseorang mempunyai evaluasi yang baik atau yang kurang baik tentang perilaku tertentu (Ajzen, 1991). Sikap juga dapat diartikan dengan mempelajari kecenderungan dalam memberikan tanggapan terhadap objek, baik disenangi atau tidak disenangi secara konsisten (Setiadi, 2013). Sikap memberikan kecenderungan yang berdampak pada respon seseorang terhadap

sesuatu, ide, atau situasi. Akan tetapi kecenderungan tersebut dapat berupa positif maupun negative (Nur Ulfa, 2019). Sikap menunjukkan penilaian terhadap sesuatu yang mencakup pengetahuan tentang sesuatu, seseorang menyukainya atau tidak dapat diperkuat dengan perasaan terhadap sesuatu.

Sikap dikelompokkan dalam beberapa fungsi menurut (Setiadi, 2013), yakni :

- Fungsi utilitarian

Fungsi ini berkaitan dengan prinsip prinsip dasar imbalan dan hukuman. Dalam hal ini seseorang dapat memberikan respon sikap terhadap produk berdasarkan kepuasan atau kekecewaan terhadap produk yang diberikan.

- Fungsi ekspresi nilai

Sikap yang telah diberi tanggapan oleh seseorang dapat diekspresikan pada nilai-nilai yang ada pada dirinya.

- Fungsi mempertahankan ego

Terdapat tantangan yang dihadapi seseorang dalam menangani sikap karena terdapat perasaan internal yang membentuk ego.

- Fungsi pengetahuan

Fungsi ini membantu seseorang dari ketidakpastian dan kebingungan untuk mengklasifikasikan informasi yang relevan dan tidak relevan dengan kebutuhannya.

b. Norma subyektif

Norma subyektif sebagai faktor sosial yang menunjukkan tekanan sosial dirasakan untuk melakukan atau tidak melakukan tindakan/perilaku. Norma subyektif merupakan pendapat seseorang tentang apa yang orang lain anggap menurutnya dia harus dilakukan (Abraham et al., 2013). Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa norma subyektif ialah keyakinan seseorang terhadap suatu perilaku yang dimotivasi oleh

pendapat atau pemikiran dari orang-orang terdekatnya misalnya keluarga, teman, kerabat. Dalam norma subyektif pun mempunyai pengaruh secara positif dan negatif. Dikatakan norma subyektif negatif apabila seseorang mendapatkan referensi tertentu kemudian ia berfikir bahwa ia tidak harus melakukan hal tersebut. Dan seseorang tersebut kurang motivasi untuk mengikuti suatu rujukan atas golongan tertentu yang memiliki norma netral. Sedangkan dikatakan norma subyektif positif jika seseorang memiliki hubungan erat serta berkelanjutan dengan orang-orang terdekat dan cenderung menanggapi lebih banyak anjuran atau referensi tersebut (Nur Ulfa, 2019)

c. Kontrol Perilaku

Kontrol keperilakuan yang dirasakan seseorang yaitu berhubungan dengan mudah atau sulitnya dalam melakukan tindakan dan dianggap sebagai cerminan pengalaman masa lalu disamping halangan atau hambatan yang terantisipasi (Ajzen, 1991). Menurut (Dillard, 2013) memberikan pengertian bahwa kontrol perilaku dapat diartikan sebagai seberapa besar kontrol yang dipercaya seseorang bahwa mereka mampu melakukan perilaku, seberapa mudah atau sulitnya kepercayaan mereka dan seberapa yakin atas perilaku yang telah dilakukan. Dari pengertian yang sudah dipaparkan diatas dapat ditarik kesimpulan jika norma subyektif merupakan pendapat seseorang yang berhubungan dengan keyakinan seseorang atas mudah atau sulitnya dalam melakukan suatu perilaku dan atas rasa kontrol pribadi dalam melakukan perilaku tersebut.

2. *Switching Intention*

Switching Intention menurut (Keaveney, 1995) diartikan sebagai proses perpindahan perilaku konsumen dari satu layanan ke penyedia layanan lainnya. *Switching Intention* merupakan munculnya keinginan konsumen untuk beralih dari satu produk ke produk lainnya (Milang, 2007). Menurut (S.Bansal & F.Taylor, 1999) menyatakan bahwa pengertian dari *switching intention* yakni perilaku beralih penyedia jasa yang dipengaruhi secara signifikan oleh niat untuk beralih ke penyedia jasa lain. Dapat disimpulkan dari pengertian *switching intention* yakni perilaku konsumen atas perpindahan jasa dari penyedia jasa satu ke penyedia jasa lain.

Service Provider Switching Model (SPSM) merupakan model yang disusun oleh (Bansal et al., 2005) yang menunjukkan adanya hubungan antara konstruk-konstruk di dalam literatur pemasaran dan psikologi dengan niat beralih dan perilaku beralih. Hal tersebut diwakili oleh *Model of Customers' Services Switching Behavior* dengan referensi psikologi diwakili oleh *Theory Planned Behavior*. Penelitian oleh (S.Bansal & F.Taylor, 1999) menunjukkan bahwa perilaku konsumen beralih penyedia jasa dipengaruhi secara signifikan oleh niat untuk beralih penyedia jasa. Terdapat 8 variabel yang mempengaruhi seseorang untuk melakukan *switching intention* sebelum terjadinya *switching behaviour*, yakni :

- *Price* (harga)

Price atau harga berkaitan dengan efek penetapan harga oleh penyedia jasa terhadap konsumen sehingga menimbulkan niat pindah ke penyedia jasa yang lain.

- *Inconvenience* (ketidaknyamanan)

Inconvenience atau ketidaknyamanan merupakan elemen fungsional yang menunjuk pada apa yang dapat diberikan penyedia jasa untuk memenuhi kebutuhan dasar nasabah.

- *Core Service Failure* (Kegagalan layanan inti)

Core Service Failure atau kegagalan layanan inti ialah terjadinya kesalahan fatal pada *core business* jasa

- *Service Encounter Failure* (menghadapi kegagalan layanan)
Dimensi yang berkaitan dengan aspek perilaku atau sikap karyawan jika terjadi kegagalan atau sesuatu yang tidak diharapkan

- *Response to Service Failure* (respon terhadap kegagalan layanan)

Tanggapan atau kesigapan karyawan dalam merespon adanya kegagalan dalam layanan

- *Competition* (persaingan)

Penyedia jasa sejenis yang saling bersaing memperebutkan pangsa pasar, melalui pemberian layanan yang lebih baik. Persaingan dapat terjadi antara : pemain pasar, pemimpin pasar dan pendatang baru.

- *Ethical Problem* (masalah etika)

Mencakup tentang perilaku tak sehat, ilegal, tak bermoral, tidak aman atau perilaku pada karyawan yang menyimpang dari norma-norma. Nasabah tidak saja menilai penyedia jasa dari keprofesionalan mereka tetapi juga memberikan penilaian terhadap komponen emosional dari penyedia jasa.

- *Involuntary Switching* (perpindahan tanpa disengaja)

Berpindahnya pelanggan ke penyedia jasa yang lain karena keterpaksaan, seperti nasabah pindah atau penyedia jasa mengalami kebangkrutan yang menyebabkan nasabah harus berpindah dari penyedia jasa satu ke penyedia jasa yang lain (Keaveney, 1995).

Menurut (Haryanto. J & Chairy, 2007) ada tiga jenis intensi atau niat , yaitu :

- Niat dijadikan harapan, yaitu harapan bahwa seseorang harus melakukan sesuatu.
- Niat dijadikan keinginan, yaitu keinginan seseorang untuk melakukan sesuatu.
- Niat dijadikan rencana, yaitu rencana untuk melakukan sesuatu.

Switching Intention dapat berasal dari beberapa penawaran produk lain, atau karena mengalami masalah dengan produk yang sudah dibeli. Menurut (Bansal et al., 2005) menjelaskan bahwa niat berpindah sebagai sejauh mana konsumen yakin bahwa mereka akan beralih dari penyedia layanan saat ini ke penyedia lainnya. Akan tetapi (Siddiqui, 2011) mengatakan bahwa dalam pemasaran suatu produk dan jasa, perilaku perpindahan atau perilaku beralih dapat bersifat parsial atau total. Artinya total dalam hal ini merupakan perpindahan yang mudah untuk dideteksi, nasabah mendekati seluruh jasa yang ada dan memilih penyedia jasa yang lain bagi kebutuhan mereka di masa datang. Tetapi perpindahan parsial dapat terjadi dalam dua cara yaitu nasabah dapat bergeser ke penyedia jasa lain dan dapat pula nasabah nasabah menggunakan jasa tambahan tetapi dari penyedia jasa lain. Sehingga (S.Bansal & F.Taylor, 1999) menyatakan bahwa *switching intention* merupakan tingkat kemungkinan atau kepastian nasabah beralih dari penyedia jasa satu ke penyedia jasa lainnya. *Switching intention* erat kaitannya dengan konsep keinginan untuk berperilaku yang dibangun atas sikap nasabah terhadap objek dan perilaku sebelumnya (Taufiq, 2007). Adapun beberapa indikator yang terdapat dalam *switching intention* yakni :

- 1) Nasabah memiliki niat untuk beralih
- 2) Nasabah akan beralih
- 3) Kemungkinan peralihannya akan tinggi (Mannan et al., 2017)

3. Pengetahuan Bank Syariah

a. Pengetahuan

Menurut (S Notoatmodjo, 2007) pengetahuan diartikan informasi dari manusia yang terjadi ketika seseorang mempresepsikan suatu objek tertentu. Persepsi ini terjadi melalui pancaindra manusia. Akan tetapi mayoritas pengetahuan manusia berasal dari penglihatannya dan pendengarannya. Adapun pengetahuan menurut (Mujaddid & Nugroho, 2019) didefinisikan sebagai pengalaman dalam kesadaran manusia. Pengetahuan adalah informasi yang dapat diperoleh dari pengalaman seseorang dan tidak menutup kemungkinan didapatkan dari media seperti televisi, internet, iklan majalah, surat kabar, radio, pamflet, bulletin. Dalam perspektif yang beragam, pengetahuan dapat dilihat dari berbagai perspektif yaitu :

1. Pengetahuan sebagai sebuah kondisi pikiran

Pengetahuan telah banyak dilukiskan sebagai kondisi atau fakta dari mengetahui (*a state or fact knowing*). Pandangan tentang pengetahuan sebagai kondisi dari pikiran menitikberatkan kemampuan individu untuk mengembangkan pengetahuan personal mereka dan mengaplikasikan pengetahuan tersebut sesuai kebutuhan.

2. Pengetahuan sebagai objek

Pengetahuan juga sering dipandang sebagai objek. Pandangan ini menyatakan bahwa pengetahuan merupakan sesuatu yang dapat disimpan dan dimanipulasi (misalnya objek). Pengetahuan dapat disimpan dalam catatan-catatan, buku, CD, dan dokumen-dokumen lainnya

3. Pengetahuan sebagai proses

Pandangan ini menitikberatkan pada aplikasi pengetahuan. Dengan pengetahuan yang dimiliki, seseorang akan melakukan tindakan berdasarkan pengetahuan tersebut.

4. Pengetahuan sebagai kondisi untuk mendapatkan pengetahuan

Pandangan ini melihat pengetahuan sebagai sebuah kondisi dalam mengakses informasi.

5. Pengetahuan sebagai sebuah kapasitas

Pengetahuan dapat dipandang sebagai kemampuan yang secara potensial dapat mempengaruhi tindakan di masa datang. Tidak hanya sebatas pada kemampuan seputar tindakan tertentu, tetapi juga kemampuan untuk menggunakan informasi, pembelajaran, dan pengalaman yang menghasilkan kemampuan untuk menginterpretasi dan menemukan informasi yang dibutuhkan dalam pengambilna keputusan.

b. Bank Syariah

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah (Sudarsono, 2012). Menurut (Wibowo & Hendy, 2005) bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah islam yang tata cara operasinya mengacu pada ketentuan-ketentuan Al-Quran dan hadis. Berdasarkan Undang-Undang No.21 tahun 2008 menyebutkan bahwa bank syariah adalah bank yang dalam menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (Arif, 2010). Dapat disimpulkan bahwa bank syariah merupakan lembaga keuangan bank yang dalam menajalan operasionalnya berdasarkan prinsip syariah islam yang tercantum dalam Al-Quran dan hadist. Adapun prinsip prinsip syariah dalam islam yakni :

1) Terbebas dari maisir, gharar, haram dan riba

- Maisir (spekulasi), yakni transaksi yang digantungkan kepada suatu keadaan yang tidak pasti dan bersifat untung-untungan.

- Gharar (manipulasi), yakni transaksi yang obyeknya tidak jelas, tidak dimiliki, tidak diketahui keberadaanya, atau tidak dapat diserahkan pada saat transaksi dilakukan kecuali diatur lain dalam syariah.
- Haram, yakni transaksi yang objeknya dilarang dalam syariah atau zalim yaitu transaksi yang menimbulkan ketidakadilan bagi pihak lainnya.
- Riba, yakni penambahan pendapatan secara tidak sah antara lain dalam transaksi pertukaran barang sejenis yang tidak sama dengan kualitas, kuantitas dan waktu penyerahan atau dalam transaksi pinjam meminjam yang mempersyaratkan nasabah penerima fasilitas mengembangkan dana yang diterima melebihi pokok pinjaman karena berjalannya waktu.

2) Menjalankan bisnis dan aktivitas perdagangan yang berbasis pada perolehan keuntungan yang sah menurut syariah.

Pada semua transaksi harus didasarkan pada akad yang diakui oleh syariah. Dengan adanya akad ini sebagai perjanjian tertulis yang berisi tentang penawaran dan penerimaan antara bank dan pihak lain tentang kewajiban-kewajiban masing-masing pihak sesuai dengan prinsip bank syariah.

3) Menyalurkan zakat, infak dan sedekah

Terdapat 2 peran yang ada dalam lembaga keuangan syariah yakni badan usaha dan badan sosial. Sebagai badan usaha lembaga keuangan syariah berfungsi sebagai manajer investasi, investor dan jasa pelayanan. Tetapi sebagai badan sosial lembaga keuangan syariah

menghimpun dan menyalurkan dana zakat, infak dan sedekah dalam perspektif kolektif dan ekonomi (Wangsawidjaja, 2012).

Pengetahuan bank syariah bisa dimaknai sebagai informasi terkait perbankan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah islam serta tata cara pengoperasiannya mengacu pada ketentuan-ketentuan yang ada pada Al-Quran dan hadis (Siswanti, 2019). Pengetahuan bank syariah dapat juga didefinisikan sebagai segala informasi yang dapat didapatkan dari berbagai sumber seperti buku, koran, media sosial dan lain lain yang berbicara tentang bank syariah kemudian telah diinterpretasikan oleh seseorang dengan menggunakan sejarah, pengalaman, dan skema interpretasi yang dimilikinya sehingga dapat mempengaruhi tindakan seseorang tersebut (Utamy, 2017). Adapun pengertian pengetahuan tentang bank syariah menurut (Rakhmah S., 2016) yakni perbankan syariah dominan dengan sistem bagi hasilnya dan perbankan syariah ialah bank islam. Pengetahuan nasabah merupakan segala hal yang telah dikenali dan dipahami oleh nasabah tentang produk yang dijual yang dapat mempengaruhi perilaku nasabah (Inayah, 2017). Pengetahuan tentang bank syariah diberikan dalam pengetahuan yang terdapat 3 bagian yakni:

- *Analytical Thinking* (AT) adalah kemampuan memahami situasi dengan rincinya menjadi bagian-bagian kecil atau melihat implikasi sebuah situasi secara rinci. Pada intinya, kompetensi ini memungkinkan seseorang berpikir secara analitis atau sistematis terhadap sesuatu yang kompleks
- *Conceptual Thinking* (CT) merupakan sebuah situasi atau masalah dengan menempatkan setiap bagian menjadi satu kesatuan untuk mendapatkan gambar yang lebih besar. Termasuk kemampuan dengan mengidentifikasi pola atau

hubungan antar situasi yang tidak secara jelas terkait, mengidentifikasi isu mendasar atau kunci dalam situasi yang kompleks. *Conceptual Thinking* bersifat kreatif, konseptual atau induktif.

- *Expertise* (EXP) termasuk dalam pengetahuan (bisa teknikal, profesional, atau manajerial) dan juga motivasi untuk memperluas, memanfaatkan, dan mendistribusikan pengetahuan tersebut (Awal Habibah & Nur Hasanah, 2021).
- a. Faktor faktor yang mempengaruhi pengetahuan bank syariah antara lain :
- 1) Pendidikan
Pendidikan merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan pengetahuan sehingga akan meningkatkan perubahan yang positif. Hal ini merupakan suatu proses perubahan sikap dan tata laku seseorang yang juga mendewasakan manusia dengan pengajaran dan pelatihan.
 - 2) Informasi
Informasi yakni sesuatu yang dapat diketahui atau dapat pula berupa pemindahan dari suatu objek ke objek yang lain. Hal ini bisa berupa teks, gambar, bunyi, atau kode, informasi didapatkan di kehidupan sehari-hari yang diperoleh melalui komunikasi antar seseorang. Jika seseorang mempunyai informasi yang lebih akan meningkatkan pengetahuan yang luas.
 - 3) Media
Melalui berbagai media massa baik cetak maupun elektronik maka berbagai informasi dapat diterima oleh nasabah, sehingga seseorang yang lebih sering terpapar media massa akan memperoleh informasi yang lebih banyak dan dapat mempengaruhi tingkat pengetahuan yang dimiliki. Media secara khusus dipaparkan untuk menggapai

nasabah dengan sangat luas melalui televisi, media, radio, koran, papan reklame dan majalah,

4) Pengalaman

Sesuatu yang pernah dialami oleh seseorang akan menambah pengetahuan orang tersebut. Dengan adanya kegiatan belajar melalui permasalahan yang ada di sekitar menjadikan seseorang memperoleh pengetahuan yang didapatkan dalam kehidupan sehari-hari (Lestari, 2015).

b. Indikator Pengetahuan Bank Syariah

Pengetahuan calon nasabah dapat diukur melalui beberapa indikator yang dikatakan oleh (Kottler, 2000) indikator tersebut yaitu:

1) Konsep dasar bank syariah

Pengetahuan tentang konsep dasar dari definisi bank syariah merupakan sekumpulan gagasan atau ide yang sempurna dan bermakna berupa abstrak, entitas mental yang universal dimana mereka bisa diterapkan secara merata untuk setiap ekstensinya sehingga konsep membawa suatu arti yang mewakili sejumlah objek yang mempunyai ciri yang sama dan membentuk suatu kesatuan pengertian tentang suatu hal atau persoalan yang dirumuskan.

2) Pengetahuan tentang karakteristik atau atribut produk

Seorang konsumen/nasabah akan melihat suatu produk berdasarkan kepada karakteristik atau ciri atau atribut produk tersebut.

3) Pengetahuan tentang kepuasan suatu produk

Nasabah akan merasa puas jika produk tersebut telah digunakan dan dikonsumsi oleh nasabah.

4) Pengetahuan tentang manfaat produk

Nasabah akan merasakan 2 manfaat seperti manfaat fungsional (manfaat yang dirasakan nasabah) dan manfaat psikososial (yang menyangkut suasana hati).

Adapun pengukuran pengetahuan menurut (S Notoatmodjo, 2007) di bedakan menjadi 3 yaitu :

1) Pengetahuan Faktual

Pengetahuan faktual meliputi aspek-aspek yang berkenaan dengan pengetahuan tentang peristiwa, lokasi, orang, tanggal, dan sebagainya.

2) Pengetahuan Konseptual

Pengetahuan konseptual memuat ide (gagasan) dalam suatu disiplin ilmu yang memungkinkan orang untuk mengklasifikasikan sesuatu objek itu contoh atau bukan contoh, juga mengelompokkan (mengkategorikan) berbagai objek. Pengetahuan konseptual meliputi prinsip (kaidah), hukum atau rumus yang saling berkaitan dan terstruktur dengan baik. Dalam hal ini bank syariah dalam menjalankan operasional harus sesuai dengan prinsip-prinsip bank syariah. Bank syariah memiliki aturan tersendiri pada hukum transaksi islam. Hukum transaksi islam biasa disebut dengan akad.

3) Pengetahuan Prosedural

Pengetahuan prosedural adalah pengetahuan tentang bagaimana urutan langkah-langkah dalam melakukan sesuatu. Pengetahuan prosedural meliputi pengetahuan atas prosedur yang tepat. Setiap institusi selalu mempunyai prosedur yang baik guna mewujudkan pelayanan prima dengan menerapkan standar yang prima. Dalam dunia perbankan syariah hendaknya semua

pegawai dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah.

Berdasarkan indikator diatas yang telah dikemukakan oleh beberapa peneliti maka untuk menyesuaikan dengan karakteristik dari responden, peneliti memilih indikator dalam penelitian ini yakni:

- 1) Konsep dasar bank syariah
- 2) Pengetahuan berdasarkan faktual yang meliputi lokasi bank syariah
- 3) Pengetahuan berdasarkan konseptual yang meliputi prinsip-prinsip dan produk dalam bank syariah menggunakan akad.
- 4) Pengetahuan berdasarkan prosedur yang telah dirasakan oleh nasabah ketika mengunjungi dan bertransaksi.

4. *Ethical problem*

Ethical atau etika berasal dari bahasa latin yang mempunyai arti filsafat moral dan dapat dilihat dari sisi budaya, agama dan etika untuk acuan cara hidup yang benar. Dalam etika mempunyai banyak makna seperti semangat batin suatu kelompok, norma-norma yang dipacu dan ekspresi kehidupan dalam tindakan melawan kebaikan dan kejahatan yang terwujud dalam perilaku kehidupan sehari-hari (Muslim, 2017). Sedangkan *problem* atau masalah diartikan sebagai ketidakcocokan atau penyimpangan antara apa yang seharusnya terjadi antara teori dan praktik, antara aturan dan implementasi, antara perencanaan dan pelaksanaannya (Sugiyono, 2020). Dapat ditarik kesimpulan bahwa *ethical problem* merupakan ketidaksesuaian yang berkaitan dengan kejujuran seorang pegawai maupun nasabah, hal ini terkait dengan penyalahgunaan aturan yang terjadi dalam kondisi yang tidak diinginkan.

Ethical problem berkaitan dengan moral, ketidakamanan, ketidaksehatan ataupun masalah perilaku yang berhubungan norma-

norma sosial (Keaveney, 1995). Dalam buku *Moral Intelligence* yang ditulis oleh (Kiel, 2005) yang mengatakan bahwa perusahaan yang memiliki pemimpin yang menerapkan standar etika dan moral yang tinggi terbukti lebih sukses dalam jangka panjang. Hal tersebut dikuatkan dengan pendapat yang ditulis (M.Huntsman, 2009) dalam buku *Winners Never Cheat*. Dalam bukunya beliau mengatakan bahwa kunci utama kesuksesan adalah reputasi sebagai pengusaha yang memegang teguh integritas dan kepercayaan dari pihak lain.

Menurut (Keaveney, 1995) *ethical problem* didefinisikan masalah yang berkaitan dengan moralitas, ketidakamanan, ketidaksehatan ataupun tindakan yang berkaitan dengan nilai-nilai sosial. *Ethical problem* dalam kategori ini yaitu tindakan tidak jujur seperti menjanjikan hadiah, dan perilaku semacam mengintimidasi nasabah yang terlambat melakukan pembayaran (Sari, 2016). Ada beberapa indikator dalam *ethical problem* yaitu :

a. *Dishonest behavior* (perilaku tidak jujur)

Penyedia jasa yang tidak jujur menipu nasabah, membebankan biaya atas layanan yang tidak pernah dilakukan atau menyarankan layanan yang sebenarnya tidak diperlukan oleh nasabah.

b. *Intimidating behavior* (Perilaku yang mengintimidasi)

Penyedia jasa yang mengintimidasi menampilkan perilaku yang terlalu agresif, berbicara dengan keras kepada nasabah atau mengancam nasabah.

c. *Unsafe* (tidak aman)

Pada masalah etika jenis ini penyedia jasa tidak menjamin keamanan nasabah.

d. *Conflicts of interest* (konflik kepentingan)

Pada masalah etika jenis ini terdapat sikap penyedia jasa yang bertentangan dengan prinsip yang diyakini nasabah (Keaveney, 1995)

Jika seorang nasabah tidak memiliki pemahaman atau keahlian secara profesional, seperti penyedia jasa tetapi mereka dapat menilai orang yang memberikan jasa meskipun tidak seakurat penyedia jasa. Nasabah tidak dengan mudahnya menilai dari hal tersebut yaitu keprofesionalan tetapi mereka juga harus menilai pada komponen emosional dari penyedia jasa.

Ethical problem menjadi perhatian yang penting. Karena hal ini menjunjung tinggi norma norma sosial oleh perilaku nasabah. Menurut (Dalimunthe, 2004) Ada beberapa cara untuk menghindari terjadi ethical problem yaitu sebagai berikut :

1) Pengendalian diri

Dalam hal ini para pihak pelaku bank atau pihak yang terkait dapat mengendalikan dirinya masing masing untuk tidak memperoleh apapun dari siapapun dalam bentuk apapun. Beriringan dengan hal itu, para pihak pelaku bank tidak mendapatkan keuntungan dengan jalan yang tidak baik dan menekan pihak lain serta menggunakan keuntungan tersebut walaupun keuntungan tersebut merupakan hak bagi pelaku bank.

2) Pengembangan tanggung jawab

Pihak pelaku bank diharuskan peduli dengan keadaan sekitar, dalam artian tidak hanya dalam bentuk uang dengan cara memberikan sumbangan. Akan tetapi dapat melakukannya dengan hal hal yang lebih kompleks lagi.

3) Menciptakan persaingan yang sehat

Persaingan dalam dunia bank perlu untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas, tetapi persaingan ini tidak mematikan yang lemah dan sebaliknya. Harus terdapat jaminan yang erat antar sesama pihak pelaku bank agar perkembangannya mampu memberikan *spread effect*

terhadap perkembangan sekitarnya. Maka dari itu perlu menciptakan persiangan dengan kekuatan yang seimbang dalam dunia bank.

4) Menerapkan konsep “pembangunan berkelanjutan”

Dalam dunia bank tidak memikirkan keuntungan hanya ada pada saat itu saja, tetapi perlu memikikannya untuk masa yang akan datang.

5) Konsekuen dan konsisten dengan aturan yang telah disepakati bersama

Ethical problem akan terjadi jika setiap orang tidak dapat konsekuen dan konsisten dengan etika yang seharusnya dilaksanakan. Apabila semua etika telah disepakati, sementara ada oknum atau pihak lain mencoba untuk melakukan kecurangan demi kepentingan pribadi, maka konsep *ethical problem* akan terjadi.

B. Kajian Pustaka

Kajian Pustaka merupakan suatu kegiatan dengan cara mengumpulkan data secara ilmiah dalam bentuk teori, metode atau penelitian sebelumnya dalam bentuk jurnal, buku, naskah dokumen dan lain lain (Pohan, 2007). Kajian pustaka sangat bermanfaat bagi peneliti karena memberikan gambaran tentang masalah yang diteliti, memberikan dukungan konseptual bagi peneliti, dan dijadikan sebagai bahan pembahasan atau bahan pembahasan penelitian selanjutnya.

Penelitian ini selaras dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Suwarsih (2017) berjudul Identifikasi Potensi Nasabah Bank Syariah Ditinjau dari Customer *Switching Intention* dengan menggunakan *Theory Planned Behavior* dan menyatakan bahwa *preceived behavioral control* dari konsumen yang mencakup pengetahuan dan kemauan berpengaruh untuk konsumen beralih dari bank konvensional ke bank syariah. Selain itu ada ada penelitian lain yang telah meneliti bahwa pengetahuan bank syariah

berpengaruh terhadap niat beralih atau *switching intention* seseorang seperti yang telah dilakukan pada penelitian (Mediana, 2020) dan (Indra Suwandi, 2023).

Jurnal penelitian Rahman (2013) berjudul Analisa Faktor Perpindahan Konsumen (*Customer Switching*) Bank Konvensional ke Bank Syariah di kota Bengkulu menghasilkan bahwa *ethical problem* mempunyai pengaruh terhadap *customer switching*. Selain itu terdapat peneliti lain yang telah meneliti bahwa *ethical problem* mempunyai pengaruh terhadap *switching intention* seperti yang telah dilakukan oleh (Wardana, 2002), (Putri & Salim, 2017) dan (Marlinda, 2021).

Tabel 2.1

Kajian Pustaka

No	Nama , Tahun dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	(Suwarsih, 2017) Identifikasi Potensi Nasabah Bank Syariah Ditinjau dari <i>Customer Switching Intention</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel dependennya adalah <i>Switching Intention</i> • Variabel Independen terdapat pengetahuan bank syariah 	<ul style="list-style-type: none"> • Tempat penelitian • Waktu penelitian • Objek Penelitian • Variabel Independennya adalah faktor faktor yang mempengaruhi
2.	(Rahman, 2013) Analisa Faktor Perpindahan Konsumen (<i>Customer Switching</i>) Bank Konvensional ke Bank	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel dependennya <i>Switching Intention</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Terdapat variabel independen yang lain dari perpindahan

	Syariah di Kota Bengkulu	<ul style="list-style-type: none"> • Salah satu <i>variabel independen</i> menggunakan <i>ethical problem</i> 	<p>konsumen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempat penelitian • Waktu Penelitian • Objek penelitian
3.	(Mediana, 2020) Pengaruh Faktor Internal dan faktor eksternal <i>Customer Switching Intention</i> terhadap Peningkatan Potensi Nasabah Baru (Bank Syariah)	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel dependennya <i>Switching Intention</i> • Variabel Independen Faktor independennya meliputi pengetahuan bank syariah 	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel Independennya yaitu factor eksternal • Tempat penelitian • Waktu penelitian • Objek Penelitian
4.	(Wardana, 2002) Antaseden Niat Pindah Nasabah Bank di Yogyakarta	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel Independennya adalah <i>ethical problem</i> • Variabel dependen adalah nait pindah atau <i>switching intention</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Waktu penelitian • Objek penelitian • Tempat penelitian
5.	(Putri & Salim, 2017) Keterkaitan	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel dependen yaitu 	<ul style="list-style-type: none"> • Tempat penelitian

	faktor Demografi dengan Motif Berpindah Pilihan Layanan Hotel Berbintang Di Kota Bengkulu	niat beralih atau <i>Switching Intention</i> • Variabel independennya yaitu <i>ethical problem</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Waktu penelitian • Objek penelitian
6.	(Indra Suwandi, 2023) <i>Inertia and Switching Intention Analysis of Muslim Customers to Switch to Sharia Banks in Indonesia</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel dependen yaitu <i>switching intention</i> • Variabel independen yaitu pengetahuan bank syariah 	<ul style="list-style-type: none"> • Tempat penelitian • Waktu penelitian • Objek penelitian
7.	(Marlinda, 2021) Analisis Perpindahan Konsumen dari Bank Konvensional ke Bank Syariah	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel dependen yaitu <i>switching</i> • Variable independen salah satunya yaitu <i>ethical problem</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Terdapat variabel independen yang lain dari perpindahan konsumen • Tempat penelitian • Waktu Penelitian • Objek penelitian

sSumber: data sekunder yang diolah

C. Hipotesis Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2020) hipotesis didefinisikan jawaban sementara dari rumusan masalah dan bersifat sementara yang dinyatakan dalam kalimat pernyataan. Pada penelitian ini hipotesisnya yaitu :

1. Pengaruh pengetahuan bank syariah terhadap *Switching Intention*

Menurut (S Notoatmodjo, 2007) pengetahuan bank syariah merupakan hasil dari apa yang diketahui seseorang setelah melakukan pengindraan yang dialaminya tentang bank syariah. Pengetahuan bank syariah juga sangat penting dalam mendominasi terbentuknya perilaku terbuka (Donsu, 2017).

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Suwarsih, 2017) menunjukkan bahwa ada beberapa unsur yang melakukan seseorang *switching intention* salah satunya yaitu pengetahuan bank syariah. Penelitian yang dilakukan oleh (Mediana, 2020) juga menunjukkan hasil yang sama bahwa faktor internal yang meliputi pengetahuan dan kepercayaan juga berpengaruh positif secara signifikan terhadap customer *switching intention*. Adapun penelitian yang dilakukan oleh (Liwandani, 2021) bahwasanya dengan pengetahuan bank syariah berpengaruh positif dengan konsumen melakukan *switching brand*.

H₁ : Pengetahuan bank syariah berpengaruh positif terhadap *Switching Intention* dari bank konvensional ke bank syariah

2. Pengaruh *ethical problem* terhadap *Switching Intention*

Menurut (Kiel, 2005) berpendapat bahwa perusahaan membutuhkan pemimpin yang menerapkan standar etika dan moral yang tinggi agar lebih sukses dalam jangka panjang. *Ethical problem* juga perlu diperhatikan karena dipengaruhi oleh perilaku konsumen yang sesuai dengan norma-norma sosial.

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh dilakukan oleh (Rahman, 2013) yang mengatakan bahwa ada beberapa faktor

yang mempengaruhi konsumen beberapa faktor perpindahan salah satunya adalah *ethical problem*. Selain itu penelitian (Putri & Salim, 2017) juga melakukan penelitian yang menghasilkan *ethical problem* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Switching Intention*. Tidak hanya itu penelitian yang dilakukan oleh (Wardhana & Purwanto, 2006) juga menghasilkan yang sama bahwa *ethical problem* menjadi salah satu factor yang mempengaruhi seseorang melakukan *Switching Intention*. Dalam penelitian (Suwarsih, 2017) terdapat faktor internal dan eksternal yang berpengaruh secara simultan bagi calon nasabah bank syariah untuk *switching intention*. Salah satu faktor internal yang berpengaruh yaitu pengetahuan dan *ethical problem* dapat dikategorikan sebagai faktor eksternal karena calon nasabah berpotensi akan *switching intention* apabila ia memiliki pengetahuan yang tinggi dan merasa nyaman bertantrasaksi di bank tersebut.

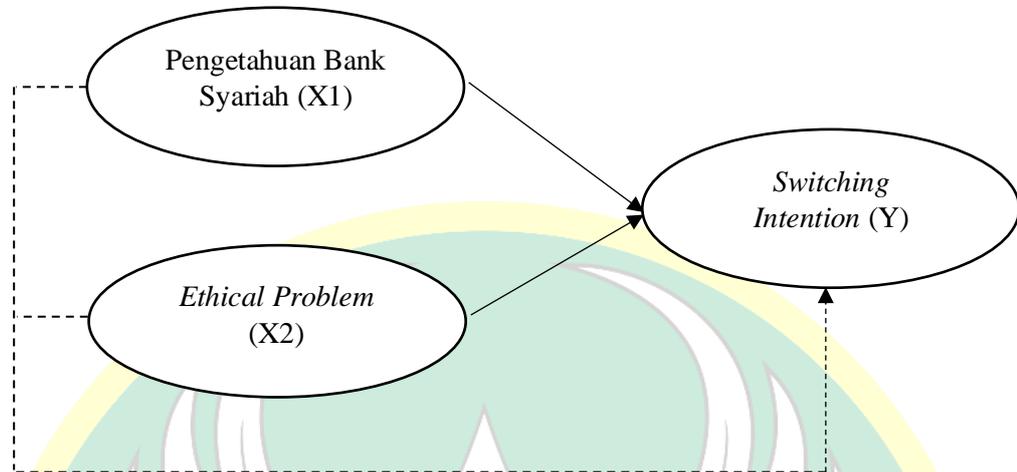
H₂ : *Ethical problem* berpengaruh positif terhadap *Switching Intention* dari bank konvensional ke bank syariah

H₃ : Pengetahuan bank syariah dan *ethical problem* berpengaruh positif secara simultan terhadap *Switching Intention* dari bank konvensional ke bank syariah.

PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI

Gambar 2.1

Kerangka Berpikir



Keterangan :

- _____ : Menunjukkan berpengaruh secara parsial
 - - - - - : Menunjukkan berpengaruh secara simultan

D. Landasan Teologis

Dalam perilaku konsumen dapat diduga besar kecilnya intensi seseorang untuk melakukan tertentu sebagai tanggapan terhadap suatu objek. Menurut (Ajzen, 1991), *switching intention* merupakan kecenderungan perilaku yang dalam jangka waktu tertentu serta dalam kesempatan yang tepat akan diwujudkan dalam bentuk tindakan. Dengan kata lain, *switching intention* merupakan konstruk dalam diri seseorang yang mengacu pada keinginan untuk melakukan suatu perilaku dan merupakan determinan terdekat terhadap perilaku yang akan dilakukan seseorang. Besarnya suatu komitmen mendefinisikan terwujudnya perilaku seseorang tersebut. Switching intention atau niat beralih merupakan salah satu kunci dari suatu perbuatan yang bernilai ibadah. Penjelasan pentingnya seseorang tentang niat terdapat dalam hadis Rasulullah SAW dan kaidah fiqh yakni:

عَنْ عُمَرَ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ الْأَعْمَالُ بِالنِّيَّةِ وَلِكُلِّ

أَمْرٍ مَا نَوَى فَمَنْ كَانَتْ هِجْرَتُهُ إِلَى اللَّهِ وَرَسُولِهِ فَهَاجَرَتْهُ إِلَى اللَّهِ

وَرَسُولِهِ وَمَنْ كَانَتْ هِجْرَتُهُ لِدُنْيَا يُصِيبُهَا أَوْ امْرَأَةٍ يَتَزَوَّجُهَا فَهَاجَرَتْهُ إِلَى

مَا هَاجَرَ إِلَيْهِ

Artinya : “Dari Umar, bahwa Rasulullah SAW bersabda; “ Semua perbuatan tergantung niatnya, dan (balasan) bagi tiap-tiap orang (tergantung) apa yang diniatkan; barangsiapa niat hijrahnya karena Allah dan rasul-Nya, maka hijrahnya adalah kepada Allah dan Rasul-Nya...” (H.R. Bukhari Bo.54 Fathul Bari)

إِنَّمَا الْأَعْمَالُ بِالنِّيَّةِ

Artinya :” Semua Perbuatan tergantung pada niatnya”

Hadis dan fikih tersebut menampilkan bahwa niat atau intention menjadi faktor yang penting sebelum seseorang melakukan suatu perilaku atau perbuatan. Sesungguhnya tidak ad amalannya yang diterima kecuali berdasarkan dengan niat dan manusia akan diberikan pahala dan siksa tergantung pad niatnya. Apabila niatnya baik maka amalannya pun baik, tetapi jika niatnya buruk maka amalannya akan buruk.

Konsep switching intention nasabah berkaitan dengan bank syariah dengan besarnya ketertarikan seseorang dalam beralih menjadi nasabah bank syariah dari bank konvensional. Ketertarikan seorang nasabah dapat diwujudkan dengan mengumpulkan banyak informasi sebanyak mungkin dan memunculkannya dalam bentuk tindakan.

Dalam konsep beralih dari nasabah bank konvensional menjadi bank syariah dianjurkan dalam firman Allah SWT dalam QS. Al-Baqarah (2: 278-279) sebagai berikut :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنتُمْ مُؤْمِنِينَ ﴿٢٧٨﴾ فَإِن لَّمْ

تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِن تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا

تُظْلَمُونَ وَلَا تَظْلَمُونَ ﴿٢٧٩﴾

Artinya :” Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang beriman. Jika kamu tidak melaksanakannya, maka umumkanlah perang dari Allah dan Rasul-Nya. Tetapi jika kamu bertobat, maka kamu berhak atas pokok hartamu. Kamu tidak berbuat zalim (merugikan) dan tidak dizalimi (dirugikan).”

Berdasarkan firman Allah SWT dalam Qs Al-Baqarah (2:278-279) bahwasanya melarang untuk memakan riba dan menjauhi segala sesuatu yang berbau riba, hal ini dipertegas di ayat 289 yakni kepada orang yang telah mengetahui hukum riba, tetapi mereka masih terus melakukannya ini berarti bahwa mereka tidak mengindahkan perintah Allah. Di dalam agama islam ada beberapa yang dilarang dalam aktifitas ekonomi lainnya. Maka hal tersebut bisa menjadi pertimbangan bagi umat muslim untuk beralih dari nasabah bank konvensional menjadi nasabah bank syariah deni menghindari transaksi yang dilarang islam

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, yang mana data yang didapat berupa statistik dan angka-angka hasil pengolahan kuisioner (Sulasih, 2017). Menurut (Sugiyono, 2020) Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian hubungan kausal dengan maksud hubungan sebab akibat antara variabel independen dengan variabel dependen. Hal ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lain atau hubungan antara variabel dependen dan independen.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Tempat penelitian ini berlokasi di UIN Prof.K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang berlokasi di Jalan Jendral Ahmad Yani No. 40-A, Purwanegara, Purwokerto Utara.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini akan dilaksanakan mulai bulan Februari 2023 sampai dengan selesai.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi menurut (Sugiyono, 2020) didefinisikan sebagai generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang memiliki jumlah dan ciri tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipahami yang kemudian dapat menyimpulkannya. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah mahasiswa aktif UIN Prof K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah dengan jumlah populasi 701 mahasiswa.

2. Sampel

Di dalam penelitian kuantitatif, sampel menurut (Sugiyono, 2020) didefinisikan sebagai sebagian dari total dan ciri yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini menggunakan metode Slovin. Menurut (Sugiyono, 2020) rumus ini digunakan jika populasi sudah diketahui jumlahnya. Rumus Slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat Kesalahan sampel 5% .

Pada penelitian ini jumlah sampel dapat diketahui sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{701}{1 + 701(0,05)^2}$$

$$n = \frac{701}{2,7525}$$

$$n = 254,677$$

$$n = 255$$

Dari perhitungan tersebut minimal sampel dalam penelitian ini berjumlah 255 mahasiswa.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki jumlah ciri tertentu. Dalam hal ini pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* yaitu dengan metode *purposive sampling*. Menurut (Sugiyono, 2020) metode *purposive sampling* diartikan untuk menentukan sampel berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditentukan. Adapun kriteria pengambilan sampel antara lain :

- Responden merupakan mahasiswa aktif dari tahun Angkatan 2019 - 2021 di UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah.
- Responden merupakan nasabah bank konvensional.
- Responden pernah bertransaksi di bank syariah

D. Variabel dan Indikator Penelitian

1. Variabel Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2020), variabel penelitian didefinisikan sebagai suatu sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini variabel yang digunakan yaitu :

- a. Variabel independen (variabel bebas) diartikan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (variabel terikat). Variabel independen disimbolkan dengan X. variabel independen pada penelitian ini yaitu Pengetahuan Bank Syariah (X_1) dan *Ethical Problem* (X_2).
- b. Variabel dependen (variabel terikat) ialah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen (variabel bebas). Variabel dependen disimbolkan dengan Y. Pada penelitian ini variabel dependen adalah *switching intention*.

2. Indikator Penelitian

Tabel 3.1
Indikator Penelitian

No	Variabel	Definisi	Indikator
1.	Pengetahuan Bank Syariah (X ₁)	Menurut (Siswanti, 2019) pengetahuan bank syariah merupakan semua hal yang berdasarkan ketentuan dan prinsip syariah islam dengan sistem bagi hasil.	<ul style="list-style-type: none"> • Konsep dasar bank syariah (Kottler, 2000) • Lokasi • Prinsip-prinsip • Akad • Pelayanan prosedur (S Notoatmodjo, 2003)
2.	<i>Ethical Problem</i> (X ₂)	<i>Ethical Problem</i> menurut (Keaveney, 1995) didefinisikan masalah yang berkaitan dengan masalah perilaku seperti moral, ketidakamanan, ketidaksehatan ataupun nilai-nilai sosial (Putri & Salim, 2017).	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Dishonest behavior</i> (perilaku tidak jujur) • <i>Intimidating behavior</i> (perilaku intimidasi) • <i>Unsafe</i> (tidak aman) • <i>Conflict of interest</i> (konflik pertentangan) (Keaveney, 1995)
3.	<i>Switching Intention</i> (Y)	<i>Switching Intention</i> menurut (Bansal et al., 2005) dapat didefinisikan sebagai tara kemungkinan atau	<ul style="list-style-type: none"> • Nasabah memiliki niat untuk beralih • Nasabah akan beralih

	kepastian bahwa konsumen akan beralih dari penyedia layanan saat ini ke penyedia layanan atau produk baru.	<ul style="list-style-type: none"> • Kemungkinan peralihannya akan tinggi (Mannan et al., 2017).
--	--	---

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuisisioner

Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuisisioner. Menurut (Sugiyono, 2020) kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden.

Dalam penelitian ini melakukan penyebaran kuisisioner tentang pengaruh pengetahuan bank syariah dan *ethical problem* terhadap *switching intention* dari bank konvensional ke bank syariah yang dilakukan baik secara *online dengan foogle form* dan *offline*. Dalam penelitian ini menggunakan pengukuran Skala Likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2020). Dengan Skala Likert, maka variabel pengetahuan bank syariah, *ethical problem* dan *switching intention* akan diukur melalui indikator per variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pernyataan. Pernyataan atau pertanyaan tersebut dijasajikan dalam pilihan angka 1 sampai dengan 5 dengan rincian sebagai berikut:

- Sangat tidak setuju (STS) : 1
- Tidak Setuju (TS) : 2
- Netral (T) : 3
- Setuju (S) : 4

Sangat Setuju (SS) : 5

2. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi mengenai pengaruh pengetahuan bank syariah dan *ethical problem* terhadap *switching intention* dari nasabah bank konvensional ke bank syariah yang ditujukan kepada mahasiswa aktif perbankan syariah tahun angkatan 2019-2021. Observasi ini digunakan berkenaan dengan penelitian perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar (Sugiyono,2020). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi pendahuluan secara *online* melalui *google form*.

F. Sumber Data

Data penelitian yang digunakan terdiri atas data yakni data primer dan data sekunder:

1. Sumber data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari objek penelitian. Data primer diperoleh dari sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi pendahuluan serta penyebaran dan pengisian kuisoner. Dalam melakukan observasi, peneliti menggunakan *google form* secara *online* yang ditujukan kepada mahasiswa perbankan syariah yang kemudian didapatkan bahwa mayoritas mahasiswa perbankan syariah merupakan nasabah bank konvensional dan belum menggunakan bank syariah. Sedangkan untuk pengisian kuisoner dalam penelitian ini, peneliti menyebarkan kuisoner dengan dua cara, yaitu secara *online* melalui *google form* dan *offline*. Kuisoner ini disebarkan kepada mahasiswa aktif Perbankan Syariah dan yang bukan merupakan nasabah bank syariah dengan populasi sebanyak 1.152 dan didapatkan sampel berjumlah 255. Penyebaran kuisoner ini digunakan untuk mendukung penelitian ini dan menghasilkan bahwa pengetahuan tentang bank syariah dan *ethical problem* memiliki potensi untuk mahasiswa melakukan *switching intention*. Kuisoner yang diberikan kepada

responden meliputi indikator yang ada dalam pengetahuan bank syariah, *ethical problem* dan *switching intention*.

2. Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui artikel-artikel jurnal dan literatur pendukung lainnya. data dari sumber sekunder yang diperoleh berupa teori dan penelitian-penelitian sebelumnya. Data sekunder biasanya berupa diagram, grafik atau tabel. Dalam penelitian ini peneliti memperoleh data sekunder mahasiswa aktif Perbankan Syariah melalui Kasubag Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di UIN Prof.K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto. Selain itu peneliti memperoleh referensi penelitian sebelumnya dari buku serta artikel melalui google scholar dan jurnal internasional.

G. Teknik Analisis Data

Untuk mengolah data primer yang dikumpulkan melalui kuisisioner, penulis akan menggunakan teknik analisis data melalui uji statistik sebagai berikut :

1. Uji Instrumen Data
 - a. Uji Validitas

Menurut (Ghozali, 2018) uji validitas untuk menunjukkan tingkat keakuratan antara informasi yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas menggunakan alat ukur kuesioner untuk mengukur apakah data tersebut valid atau tidak. Uji validitas dilakukan untuk membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} dengan taraf signifikansi 5% atau 0,05. Adapun syarat menurut (Ghozali, 2013) kriteria dalam pengemabilan keputusan yakni :

- 1) Jika nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut valid.
- 2) Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut tidak valid. .

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini dilakukan pada mahasiswa aktif UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Perbankan Syariah dari tahun angkatan 2019-2021 dengan menggunakan pernyataan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas dan akan ditentukan realibilitasnya. Teknik uji statistik *cronbach's alpha* dengan SPSS digunakan untuk menguji reliabilitas dengan kriteria sebagai berikut :

- 1) Jika nilai *cronbach's alpha* $\geq 0,60$ maka pernyataan tersebut disebut reliabel
- 2) Jika nilai *cronbach's alpha* $< 0,60$ maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak reliabel (Ghozali, 2018).

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui residual yang normal/tidak dengan model regresi. Apabila suatu variabel tidak berdistribusi secara normal, maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan. Dalam penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* dengan dasar pengambilam keputusan sebagai berikut :

- 1) Jika nilai signifikasi $\geq 0,05$ maka data penelitian berdistribusi normal
- 2) Jika nilai signifikasi $< 0,05$ maka data penelitian tidak berdistribusi normal (Ghozali, 2013).

b. Uji validkolinieritas

Uji Multikolonieritas mempunyai tujuan untuk menguji apakah terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna antara variabel bebas atau tidak. Multikolinieritas dapat dilihat melalui nilai *Tolerance* (TOL) dan *Variance Inflation Factor* (VIF) dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Dasar pengambilan keputusan model regresi dapat dilihat sebagai berikut :

- 1) Jika nilai VIF ≤ 10 atau nilai Tolerance $\geq 0,10$, maka dikatakan tidak terjadi multikolinearitas.
- 2) Jika nilai VIF atau nilai Tolerance $< 0,10$, maka dinyatakan terjadi multikolinearitas (Ghozali, 2013).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah terdapat varian variabel yang tidak sama dalam suatu model regresi. Dalam penelitian ini, yang digunakan ialah metode *glejser*. Metode *Glejser* dapat meregresikan kedua variabel bebas terhadap nilai mutlak pada residualnya. Pada model ini menunjukkan gejala heteroskedastisitas ketika variabel bebas memiliki signifikansi terhadap nilai mutlak residual. Dasar pengambilan keputusan uji *glejser* yakni:

- 1) Jika nilai signifikansi $\geq 0,05$ maka data tidak terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka data terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2013).

3. Analisis Data

a. Analisis Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan metode regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel dependen dan variabel independen (Suliyanto, 2011). Dalam penelitian ini yaitu: Pengetahuan Bank Syariah (X_1) dan *Ethical problem* (X_2) terhadap *Switching Intention* (Y), pembentuk umum yang digunakan untuk persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut (Suliyanto, 2011) :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = *Switching Intention* (Variabel Dependen)

a = Konstanta

β_1 = Koefisiensi regresi dari Pengetahuan Bank Syariah (Variabel Independen)

β_2 = Koefisiensi regresi dari *Ethical Problem* (Variabel Independen)

X_1 = Pengetahuan Bank Syariah (Variabel Independen)

X_2 = *Ethical problem* (Variabel Independen)

e = Nilai residu

4. Uji Hipotesis

a. Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk mengukur apakah variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Variabel memiliki pengaruh yang berarti apabila $t_{hitung} \geq t_{tabel}$. Adapun perhitungan rumus dalam perhitungan t_{hitung} sebagai berikut df: α , $n-k$. Kaidah keputusan keputusan dalam kriteria dari uji t ini yakni:

- 1) Jika nilai signifikansi uji $t < 0,05$ atau $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka hipotesisnya diterima. Yang artinya terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen
- 2) Jika nilai signifikansi $t \geq 0,05$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka hipotesisnya ditolak. Yang artinya tidak dapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen

(Ghozali, 2013)

b. Uji f (Uji Simultan)

Uji f bertujuan untuk mengukur apakah variabel independen yang digunakan dapat menerangkan perubahan nilai variabel dependen atau tidak. Persamaan regresi yang terbentuk masuk kriteria *fit* (cocok) apabila $f_{hitung} \geq f_{tabel}$ dengan derajat bebas : df: α ,

(k-1), (n-k) atau nilai signifikansi , 0,05 atau dapat dikatakan sebagai berikut :

- 1) Jika nilai signifikansi $F \leq 0,05$ atau $f_{hitung} \geq f_{tabel}$ maka hipotesisnya diterima. Artinya variabel pengetahuan bank syariah dan *ethical problem* berpengaruh terhadap *switching intention*
- 2) Jika nilai signifikansi $F > 0,05$ atau $f_{hitung} < f_{tabel}$ maka hipotesisnya ditolak. Artinya variabel pengetahuan bank syariah dan *ethical problem* tidak berpengaruh terhadap *switching intention* (Ghozali, 2013).

c. Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R Square)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinan / R^2 berkisar antara nol (0) dan satu (1). Jika nilai koefisien determinasi suatu variabel mendekati angka nol (0) berarti kemampuan model dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas. Sebaliknya jika nilai koefisien determinasi suatu variabel mendekati satu (1) berarti variabel bebas mempunyai kekuatan yang lebih besar untuk mempengaruhi variabel terikat (Suliyanto, 2011)

PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri merupakan salah satu perguruan tinggi di Purwokerto. Awal mula berdirinya UIN Prof.K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto dimulai dari pengembangan Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (1964-1994), Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang (1994-1997) yang berada di Purwokerto, kemudian berganti nama menjadi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto (1997-2014). Seiring berjalannya waktu nama STAIN berganti status menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto (2014-2021). Tepat pada tanggal 11 Mei 2021 berganti status dari Institut Agama Islam Negeri (IAIN) menjadi Universitas Islan Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto.

Saat ini UIN Prof.K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto mempunyai 5 Fakultas dengan 21 program studi yaitu :

- a. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
 - 1) Ekonomi Syariah
 - 2) Perbankan Syariah
 - 3) Manajemen Zakat dan Wakaf
- b. Fakultas Syariah
 - 1) Hukum Ekonomi Syariah
 - 2) Hukum Keluarga Islam
 - 3) Hukum Tata negara
 - 4) Perbandingan Madzhab
- c. Fakultas Dakwah dan Komunikasi
 - 1) Bimbingan dan Konseling Islam

- 2) Komunikasi dan Penyiaran Islam
 - 3) Manajemen Dakwah
 - 4) Pengembangan Masyarakat Islam
- d. Fakultas Tarbiyah Ilmu Keguruan
- 1) Manajemen Pendidikan Islam
 - 2) Pendidikan Agama Islam
 - 3) Pendidikan Bahasa Arab
 - 4) Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyyah
 - 5) Pendidikan Islam Anak Usia Dini
 - 6) Tadris Bahasa Inggris
 - 7) Tadris Matematika
- e. Fakultas Ushuluddin Adab dan Humaniora
- 1) Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir
 - 2) Sejarah Peradaban Islam
 - 3) Studi Agama-Agama
- f. Pascasarjana
- 1) Doktor Studi Islam
 - 2) Magister Ekonomi Syariah
 - 3) Magister Hukum Ekonomi Syariah
 - 4) Magister Manajemen Pendidikan Islam
 - 5) Magister Pendidikan Agama Islam
 - 6) Magister Komunikasi dan Penyiaran Islam
 - 7) Magister Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyyah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atau biasa disebut dengan FEBI adalah salah satu fakultas dari UIN Prof.K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto. Hal ini berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 139 tahun 2014 pada 17 Oktober 2014 yang disetujui Presiden Susilo Bambang Yudhoyono di Istana Negera Jakarta. FEBI mempunyai tiga program studi yaitu Ekonomi Syariah, Perbankan Syariah, Manajemen Zakat dan Wakaf.

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam mempunyai tanggung jawab untuk mengartikan ilmu keislaman dan sosial pada tatanan praktis (humanisasi ilmu-ilmu keislaman). Hal ini yang menjadikan FEBI mengatur *soft skill* mahasiswanya dengan melaksanakan berbagai usaha yang sistematis, praktis dan integralistis melalui penguasaan ekonomi dan bisnis islam secara teoritis dan praktis. Dengan tujuan memberi keikutsertaan dalam pemikiran serta bisa memberi *problem solving* pada masalah ekonomi, sosial dan kemasyarakatan.

Berdirinya FEBI tidak terlepas dari kecepatan tumbuhnya bidang ekonomi yang berbasis syariah, seperti perbankan syariah, asuransi syariah (takaful), Lembaga keuangan mikro syariah, perhotelan, dan bisnis lain yang dikelola berdasar syariah. Industri perbankan syariah memiliki target agar tercapainya *market share* lima persen menjadikan pengembangan Pendidikan ekonomi islam harus berdasar keperluan masyarakat. Akan tetapi harus ada dukungan dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas, sehingga memerlukan tambahan SDM (FEBI, 2021).

2. Visi dan Misi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

a. Visi

Unggul, Progresif, dan Integratif dalam Pengembangan Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam di ASEAN tahun 2040.

b. Misi

- 1) Menyelenggarakan Pendidikan Ekonomi dan Bisnis Islam yang unggul, progresif, dan integratif.
- 2) Menjadi *Research Center* dalam bidang Ekonomi dan Bisnis Islam.
- 3) Menyelenggarakan pengabdian pada masyarakat melalui program kemitraan dan kerjasama.

- 4) Mencetak lulusan yang mandiri berintegrasi dan islami dengan bekal ilmu pengetahuan, *hard*, dan *soft skill*.
- 5) Menyelenggarakan tata kelola dan pelayanan prima Pendidikan Tinggi

c. Tujuan

- 1) Melahirkan fakultas, jurusan dan program studi yang unggul dan mampu bersaing di tingkat nasional dan regional
- 2) Menghasilkan lulusan yang kreatif, inovatif dan professional di bidang ekonomi dan bisnis islam, perbankan islam, perzakatan dan perwakafan.
- 3) Menghasilkan lulusan yang memiliki yang memiliki keunggulan dalam pengetahuan, *hard skill* dan *soft skill* sesuai dengan tuntutan *stakeholder* (pengguna lulusan) dan mampu berkompetisi di tingkat nasional dan regional
- 4) Menghasilkan iklim akademik yang sinergis dan berkelanjutan dengan sistem informasi manajemen berbasis ICT (*Information and Communication of Technology*)
- 5) Melahirkan Sumber Daya Manusia yang berbudaya organisasi dan adaptif terhadap perubahan zaman
- 6) Menghasilkan karya ilmiah dalam bidang ekonomi dan bisnis islam, perbankan islam, perzakatan dan perwakafan yang dipublikasikan dalam jurnal
- 7) Menjadikan FEBI sebagai pusat penelitian bidang ilmu-ilmu ekonomi dan bisnis islam perbankan islam, perzakatan dan perwakafan
- 8) Menjadikan lembaga-lembaga nasional dan internasional sebagai mitra kerjasama dalam bidang keilmuan dan teknologi yang berimplikasi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat
- 9) Menjalin kerjasama dengan alumni untuk membentuk jaringan kerjasama dalam meningkatkan kualitas *outcome*

- 10) Menghasilkan lulusan yang memiliki kemandirian dalam ekonomi dan bisnis islam perbankan islam, perzakatan dan perwakafan
- 11) Melahirkan *output* yang berbudi luhur, berjiwa *entrepreneurship* dan berintegritas dan bermoral

d. Sasaran

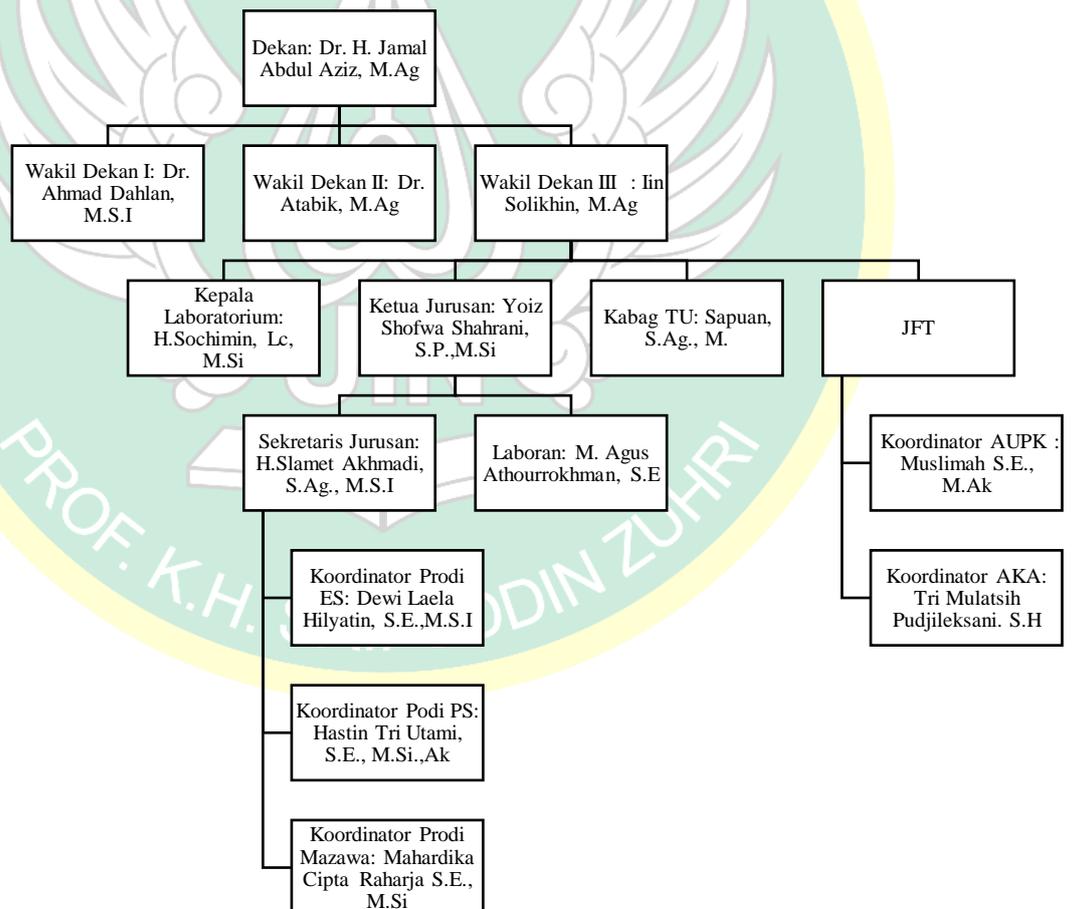
- 1) Menghasilkan sarjana ekonomi dan bisnis islam yang jujur dan adil, berkarakter kepemimpinan, berwawasan persatuan dan kesatuan bangsa, mampu menganalisis perkembangan ilmu ekonomi dan bisnis kini dan masa depan, baik secara teori maupun penerapannya
- 2) Terpenuhinya kebutuhan professional dalam bidang ekonomi dan bisnis islam yang dapat menunjang pembangunan nasional yang berdaya saing global
- 3) Meningkatkan kualitas kurikulum dan evaluasi yang relevan dengan orientasi profesi lulusan agar terjadi kesinambungan dan menjamin keberlanjutan fakultas
- 4) Meningkatkan dosen FEBI berpendidikan S3 sebanyak 90% setiap prodi memiliki minimal tiga Guru Besar pada tahun 2025
- 5) Memberikan pelayanan prima untuk meningkatkan suasana akademik yang kondusif melalui pengembangan infrastruktur, kualifikasi dosen, agenda riset, laboratorium dan perpustakaan
- 6) Terwujudnya komitmen di kalangan civitas akademika dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, proses pembelajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat
- 7) Meningkatkan kuantitas dan kualitas penelitian ekonomi dan bisnis islam
- 8) Meningkatkan kerjasama dan kemitraan institusional antar lembaga perguruan tinggi, dunia usaha, lembaga, industri baik di dalam negeri maupun luar negeri minimal lima kerjasama baru di tahun 2023

- 9) Melaksanakan pembinaan mahasiswa dan alumni secara terpadu dan berkesinambungan untuk menumbuhkan kemandirian, rasa bangga dan cinta almamater
- 10) Menyiapkan sarjana yang berjiwa *entrepreneur*, profesional, berbudi luhur dan tulus dalam mengembangkan ekonomi dengan prinsip keindonesiaan (FEBI, 2021).

e. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto antara lain :

Gambar 4.1
Struktur Organisasi



B. Deskripsi Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini, terdapat sampel yang jumlahnya 255 responden. Responden yang digunakan adalah mahasiswa aktif tahun Angkatan 2019-2021 Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang merupakan nasabah bank konvensional dan pernah bertransaksi di bank syariah. Agar mendapat gambaran secara umumnya tentang yang melatarbelakangi sampel penelitian yang digunakan, menjadikan dijelaskannya mengenai karakteristik responden sebagai sampel penelitian. Adapun karakteristik responden dijelaskan dalam berbagai jenis tabel sebagai berikut :

1. Karakteristik Responden berdasarkan tahun Angkatan

Responden berdasarkan tahun angkatan dapat diklasifikasikan menjadi 3 yaitu :

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan

No	Tahun Angkatan	Frekuensi	Presentase
1	2019	70	28%
2	2020	177	69%
3	2021	8	3%
Jumlah		255	100%

Sumber: *Data primer yang diolah, 2023*

Dari data tabel 4.1 menunjukkan jumlah frekuensidan presentase berdasarkan tahun angkatan. Terdapat 3 angkatan yang diamati yaitu angkatan 2019,2020, dan 2021. Dari data tersebut, diketahui bahwa terdapat 70 orang dari angkatan 2019, 177 orang dari angkatan 2020 dan 8 orang dari angkatan 2021. Oleh karena itu total frekuensi dalam sampel tersebut adalah 255 orang. Selain itu diperoleh juga informasi tentang presentase masing masing tahun angkatan. Tahun angkatan 2019 didapat 28% sedangkan tahun angkatan 2020 didapatkan frekuensi 69% dan pada tahun 2021 didapatkan 3%.

Dari data tersebut dapat diinterpretasikan bahwa mayoritas dalam penelitian ini ialah mahasiswa dari angkatan 2020 dengan jumlah sebanyak 177 orang dengan presentase 69%

2. Karakteristik responden yang didasarkan pada jenis kelamin

Responden berdasarkan pada jenis kelamin dapat diklasifikasikan menjadi 3 yakni :

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-Laki	45	18%
2	Perempuan	210	82%
	Jumlah	255	100%

Sumber: *Data primer yang diolah, 2023*

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan jumlah frekuensi dan presentase berdasarkan jenis kelamin. Terdapat 2 jenis kelamin yang diamati yaitu perempuan dan laki-laki. Dari data tersebut, diketahui bahwa terdapat 45 orang yang berjenis kelamin laki-laki dan 210 orang yang berjenis kelamin perempuan. Oleh karena itu total frekuensi dalam sampel tersebut adalah 255 orang. Selain itu diperoleh juga informasi tentang presentase masing masing jenis kelamin dalam penelitian ini. Terdapat 18% untuk presentasi laki laki dan 82% untuk presentase perempuan.

Dari data tersebut dapat diinterpretasikan bahwa mayoritas dalam penelitian ini ialah mahasiswa berjenis kelamin perempuan sebanyak 210 mahasiswa dengan presentase 82%.

3. Karakteristik Responden yang didasarkan Usia

Pengelompokkan responden didasarkan usia dibedakan menjadi 3 antara lain:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Presentase
1	17-19	8	3%
2	20-22	244	96%
3	23-25	3	1%
Jumlah		255	100%

Sumber: *Data primer yang diolah, 2023*

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan jumlah frekuensi dan presentase berdasarkan usia. Terdapat 4 range yang diamati yaitu 17-19 tahun, 20-22 tahun dan 23-25 tahun dan >25 tahun. Akan tetapi untuk usia tidak ada responden yang berusia diatas >25 tahun. Maka dari data hasil penelitian, diketahui bahwa terdapat 8 orang untuk usia 17-19 tahun, 244 orang dari usia 20-22 tahun dan 3 orang dari usia 23-25 tahun. Oleh karena itu total frekuensi dalam sampel tersebut adalah 255 orang.

Selain itu diperoleh juga informasi tentang presentase masing masing range usia . Usia 17-19 didapat 3% sedangkan usia 20-22 didapat 96% dan usia 23-25 didapat 1%.

Dari data tersebut dapat diinterpretasikan bahwa mayoritas dalam penelitian ini ialah mahasiswa yang berusia 20-22 tahun sebanyak 244 orang dengan presentase 96%

4. Karakteristik Responden yang didasarkan pada Nasabah Bank Konvensional

Pengelompokan responden didasarkan pada nasabah bank konvensional yang terdiri dari :

Tabel 4.4**Karakteristik Responden Berdasarkan Nasabah Bank Konvensional**

No	Nasabah Bank Konvensional	Frekuensi	Presentase
1	BRI	196	76,8%
2	BNI	25	9,8%
3	BCA	17	6,7%
4	Bank Jateng	4	1,6%
5	Mandiri	12	4,7%
6	Mega	1	0,4%
	Jumlah	255	100%

Sumber : Data primer yang diolah 2023

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan jumlah frekuensi dan presentase berdasarkan nasabah bank konvensional. Terdapat 6 nasabah dari bank konvensional yaitu BRI, BNI, BCA, Bank Jateng, Mandiri, dan bank Mega. Dari data tersebut, diketahui bahwa terdapat 196 merupakan nasabah bank BRI, 25 orang merupakan nasabah BNI, 17 orang nasabah BCA, 4 orang nasabah bank Jateng, 12 orang nasabah bank mandiri dan 1 orang merupakan nasabah bank mega. Oleh karena itu total frekuensi dalam sampel tersebut adalah 255 orang. Selain itu diperoleh juga informasi tentang presentase masing masing nasabah bank konvensional. Untuk bank BRI sebanyak 76,8%, BNI 9,8%, BCA 1,6%, mandiri 4,7% dan bank mega 0,4%

Dari data tersebut dapat diinterpretasikan bahwa mayoritas dalam penelitian ini ialah mahasiswa dari nasabah bank BRI dengan jumlah sebanyak 196 orang dengan presentasi 76,8%.

C. Hasil Penelitian

1. Uji Instrumen Data

a. Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan untuk mengukur data (kuisisioner) yang diperoleh merupakan data yang valid atau tidak. Uji signifikansi dapat dilakukan dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* ($df = n - 2$) dengan $\alpha = 0,05$. Adapun syarat menurut (Ghozali, 2013) kriteria dalam pengemabilan keputusan yakni :

- 3) Jika nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut valid.
- 4) Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan tersebut tidak valid. .

Nilai r_{tabel} dicari dengan tabel statistik pada signifikansi 0,05 yakni sebagai berikut :

$$\begin{aligned} r_{tabel} &= n - 2 \\ &= 255 - 2 \\ &= 253 \\ &= 0,122 \end{aligned}$$

Uji validitas dilakukan menggunakan aplikasi SPSS 26 dengan menghasilkan sebagai berikut :

Tabel 4.5

Hasil Uji Validitas

Variabel	No. Item	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
Pengetahuan Bank Syariah (X ₁)	X1.1	0,706	0,122	Valid
	X1.2	0,659	0,122	Valid
	X1.3	0,776	0,122	Valid
	X1.4	0,792	0,122	Valid
	X1.5	0,774	0,122	Valid
	X2.1	0,716	0,122	Valid

<i>Ethical Problem (X₂)</i>	X2.2	0,246	0,122	Valid
	X2.3	0,731	0,122	Valid
	X2.4	0,808	0,122	Valid
<i>Switching Intention (Y)</i>	Y.1	0,657	0,122	Valid
	Y.2	0,902	0,122	Valid
	Y.3	0,891	0,122	Valid

Sumber: hasil olahan data kuesioner melalui SPSS versi 26

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa hasil uji validitas pada masing-masing item pernyataan yakni pada variabel pengetahuan bank syariah berjumlah 5 pernyataan, variabel *ethical problem* berjumlah 4 pernyataan dan variabel *switching intention* berjumlah 3 pernyataan. Dari data tersebut dapat diamati bahwa r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} ($r_{hitung} \geq 0,122$). Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan kuesioner dinyatakan valid dan dapat diikutsertakan pada analisis berikutnya.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini dilakukan jika pernyataan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas dan akan ditentukan reliabilitasnya. Hal ini dilakukan untuk melihat tanggapan atau jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten, dan kuesioner dapat dikatakan reliabel. Dalam pengambilan keputusan pada uji reliabel dapat dikatakan reliabel dan tidak reliabel dengan syarat yakni :

- 1) Jika nilai *cronbach's alpha* $\geq 0,60$ maka pernyataan tersebut disebut reliabel
- 2) Jika nilai *cronbach's alpha* $< 0,60$ maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak reliabel (Ghozali, 2018).

Tabel 4.6
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koefisien Cronbach Alpha	Keterangan
Pengetahuan Bank Syariah (X_1)	0,829	Reliabel
<i>Ethical Problem</i> (X_2)	0,605	Reliabel
<i>Switching Intention</i> (Y)	0,849	Reliabel

Sumber: hasil olahan data kuesioner melalui SPSS versi 26

Berdasarkan tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa variabel pengetahuan bank syariah (X_1), *Ethical Problem* (X_2), dan *Switching Intention* (Y) memiliki nilai *cronbach's alpha* $\geq 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dinyatakan reliabel dan dapat dilanjutkan untuk pengujian hipotesis.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui residual yang normal/tidak dengan model regresi. Apabila suatu variabel tidak berdistribusi secara normal, maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan. Dalam penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* dengan dasar pengambilam keputusan sebagai berikut :

- 1) Jika nilai signifikasi $\geq 0,05$ maka data penelitian berdistribusi normal
- 2) Jika nilai signifikasi $< 0,05$ maka data penelitian tidak berdistribusi normal (Ghozali, 2013).

Tabel 4.7
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			255
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		0,0000000
	Std. Deviation		2,11809286
Most Extreme Differences	Absolute		0,052
	Positive		0,050
	Negative		-0,052
Test Statistik			0,052
Asymp. Sig. (2-tailed)			.097 ^c
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.			

Sumber: hasil olah kuesioner melalui SPSS 26

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa data hasil uji normalitas memiliki nilai signifikansi sebesar 0,097 yang artinya nilai tersebut lebih besar dari ($\geq 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal

3) Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas berujuan untuk menguji apakah terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna antara variabel bebas atau tidak. Multikolinieritas dapat dilihat melalui nilai *Tolerance* (TOL) dan *Variance Inflation Factor* (VIF) dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Dasar pengambilan keputusan model regresi dapat dilihat sebagai berikut :

- 1) Jika nilai $VIF \leq 10$ atau nilai $Tolerance \geq 0,10$, maka dikatakan tidak terjadi multikolinieritas.
- 2) Jika nilai $VIF > 10$ atau nilai $Tolerance < 0,10$, maka dinyatakan terjadi multikolinieritas (Ghozali, 2013).

Tabel 4.8

Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-0,325	1,315		-0,247	0,805		
	X1	0,360	0,059	0,374	6,134	0,000	0,669	1,495
	X2	0,383	0,075	0,312	5,115	0,000	0,669	1,495

a. Dependent Variable: Y

Sumber: hasil olahan data kuesioner melalui SPSS 26

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa pada masing-masing variabel mempunyai nilai $TOL \geq 0,10$ yakni pada variabel Pengetahuan Bank Syariah (X_1) sebesar 0,669, variabel *Ethical Problem* (X_2) sebesar 0,669. Sedangkan untuk nilai VIF pada masing-masing variabel memiliki nilai ≤ 10 , yakni pada variabel Pengetahuan Bank Syariah (X_1) 1,495 dan pada variabel *Ethical Problem* (X_2) memiliki nilai 1,495. Maka dari itu karena nilai $TOL \geq 0,10$ dan nilai $VIF \leq 10$ pada semua variabel, maka dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini tidak terjadi gejala multikolinieritas dalam regresinya.

4) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah terdapat varian variabel yang tidak sama dalam suatu model regresi. Dalam penelitian ini, yang digunakan ialah metode *glesjer*. Metode *Glesjer* dapat meregresikan kedua variabel bebas terhadap

nilai mutlak pada residualnya. Pada model ini menunjukkan gejala heteroskedastisitas ketika variabel bebas memiliki signifikansi terhadap nilai mutlak residual. Pada model ini menunjukkan gejala heteroskedastisitas ketika variabel bebas memiliki signifikansi terhadap nilai mutlak residual. Dasar pengambilan keputusan uji *glejser* yakni:

- 1) Jika nilai signifikansi $\geq 0,05$ maka data tidak terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka data terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2013).

Tabel 4.9
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,540	0,845		1,824	0,069
	X1	0,044	0,038	0,090	1,167	0,244
	X2	-0,057	0,048	-0,091	-1,185	0,237

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: hasil olahan data kuesioner melalui SPSS versi 26

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pada variabel pengetahuan bank syariah (X_1) memiliki nilai signifikansi $0,244 \geq 0,05$ dan variabel *ethical problem* (X_2) mempunyai nilai signifikansi $0,237 \geq 0,05$. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi yang digunakan.

3. Analisis Data

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan metode regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel dependen dan variabel independen (Suliyanto, 2011). Dalam penelitian ini yaitu: Pengetahuan Bank Syariah (X_1) dan *Ethical problem* (X_2) terhadap *Switching Intention* (Y), pembentuk umum yang digunakan untuk persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut (Suliyanto, 2011):

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = *Switching Intention* (Variabel Dependen)

a = Konstanta

β_1 = Koefisiensi regresi dari Pengetahuan Bank Syariah (Variabel Independen)

β_2 = Koefisiensi regresi dari *Ethical problem* (variabel Independen)

X_1 = Pengetahuan Bank Syariah (Variabel Independen)

X_2 = *Ethical problem* (Variabel Independen)

e = Nilai residu

Tabel 4.10
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-0,325	1,315		-0,247	0,805
	Pengetahuan	0,360	0,059	0,374	6,134	0,000
	Ethical problem	0,383	0,075	0,312	5,115	0,000

a. Dependent Variable: Switching Intention

Sumber: hasil olahan data kuesioner melalui SPSS versi 26

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui persamaan regresi linier berganda antar variabel pengetahuan bank syariah (X_1), *ethical problem* (X_2) dan *switching intention* (Y) yakni sebagai berikut :

$$Y = -0,325 + 0,360X_1 + 0,383X_2 + e$$

Dari persamaan regresi diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) Nilai konstanta bernilai negatif sebesar -0,325 dapat diartikan apabila pengetahuan bank syariah dan *ethical problem* sama dengan nol (0) maka *switching intention* mengalami penurunan. Apabila pengetahuan bank syariah dan *ethical problem* berubah maka *switching intention* pun akan ikut berubah.
- 2) Nilai koefisien regresi variabel pengetahuan bank syariah (X_1) bernilai positif sebesar 0,360 yang dapat diartikan bahwa setiap peningkatan pengetahuan bank syariah sebesar 1 satuan, maka *switching intention* akan mengalami peningkatan sebesar 0,360 satuan dengan asumsi variabel *ethical problem* tetap.

3) Nilai koefisien regresi variabel *ethical problem* (X_2) bernilai positif sebesar 0,383 yang dapat diartikan bahwa setiap peningkatan *ethical problem* sebesar 1 satuan, maka *switching intention* akan mengalami peningkatan sebesar 0,383 dengan asumsi variabel pengetahuan nilainya tetap.

4. Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji t digunakan untuk mengukur apakah variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Variabel memiliki pengaruh yang berarti apabila $t_{hitung} \geq t_{tabel}$. Adapun perhitungan rumus dalam perhitungan df untuk t_{hitung} sebagai berikut df: α , $n-k$. Kaidah keputusan keputusan dalam kriteria dari uji t ini yakni:

- 1) Jika nilai signifikansi uji t $< 0,05$ atau $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka hipotesisnya diterima. Yang artinya terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen
- 2) Jika nilai signifikansi t $\geq 0,05$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka hipotesisnya ditolak. Yang artinya tidak dapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen

(Ghozali, 2013)

$$\begin{aligned}
 t_{tabel} &= \alpha, (n-k) \\
 &= 0,05, (255-3) \\
 &= 0,05, 252 \\
 &= 1,969
 \end{aligned}$$

Tabel 4.11
Hasil Uji t
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-0,325	1,315		-0,247	0,805
	Pengetahuan	0,360	0,059	0,374	6,134	0,000
	Ethical problem	0,383	0,075	0,312	5,115	0,000

a. Dependent Variable: Switching Intention

Sumber: hasil olahan data kuesioner melalui SPSS versi 26

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa uji t terhadap variabel pengetahuan bank syariah (X_1) memiliki t_{hitung} sebesar 6,134 dengan signifikansi t sebesar 0,000. Oleh karena $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ($6,134 > 1,969$) atau nilai signifikansi $< 0,05$ ($0,000 < 0,005$) maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial pengetahuan bank syariah berpengaruh positif terhadap *switching intention* (Y).

Uji t terhadap variabel *ethical problem* (X_2) memiliki t_{hitung} sebesar 5,115 dengan signifikansi t sebesar 0,000. Oleh karena itu $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ($5,115 \geq 1,969$) atau nilai signifikansi $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial *ethical problem* (X_2) berpengaruh positif terhadap *switching intention* (Y).

3) Uji f (simultan)

Uji f bertujuan untuk mengukur apakah variabel independen yang digunakan dapat menerangkan perubahan nilai variabel dependen atau tidak. Persamaan regresi yang terbentuk masuk kriteria *fit* (cocok) apabila $f_{hitung} \geq f_{tabel}$ dengan derajat bebas : df: α , (k-1), (n-k) atau nilai signifikansi , 0,05 dengan syarat sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi $F \leq 0,05$ atau $f_{hitung} \geq f_{tabel}$ maka hipotesisnya diterima. Artinya variabel pengetahuan bank syariah dan *ethical problem* berpengaruh terhadap *switching intention*
- 2) Jika nilai signifikansi $F > 0,05$ atau $f_{hitung} < f_{tabel}$ maka hipotesisnya ditolak. Artinya variabel pengetahuan bank syariah dan *ethical problem* tidak berpengaruh terhadap *switching intention* (Ghozali, 2013).

$$\begin{aligned}
 f_{tabel} &= a, (k-1), (n-k) \\
 &= 0,05, (3-1), (255-3) \\
 &= 0,05, 2, 252 \\
 &= 3,031
 \end{aligned}$$

Tabel 4.12

Hasil Uji f

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	663,681	2	331,840	74,647	.000 ^b
	Residual	1120,257	252	4,445		
	Total	1783,937	254			

a. Dependent Variable: Switching Intention

b. Predictors: (Constant), Ethical problem, Pengetahuan

Sumber: hasil olahan data kuesioner SPSS versi 26

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($3,031 \geq 74,647$) atau nilai signifikansi $\leq 0,05$ ($0,000 \leq 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa variabel pengetahuan bank syariah (X_1) dan *ethical problem* (X_2) secara simultan berpengaruh positif terhadap *switching intention* (Y).

b. Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinan / R^2 berkisar antara nol (0) dan satu (1). Jika nilai koefisien determinasi suatu variabel mendekati angka nol (0) berarti kemampuan model dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas. Sebaliknya jika nilai koefisien determinasi suatu variabel mendekati satu (1) berarti variabel bebas mempunyai kekuatan yang lebih besar untuk mempengaruhi variabel terikat (Suliyanto, 2011).

Tabel 4.13
Hasil Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.610 ^a	0,372	0,367	2,10843

a. Predictors: (Constant), Ethical Problem, Pengetahuan

Sumber: hasil olahan kuesioner melalui SPSS versi 26

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai *adjusted R Square* sebesar 0,367 yang menunjukkan bahwa 36,7 % variabel pengetahuan bank syariah (X_1) dan *ethical problem* (X_2) mampu menjelaskan variabel *switching intention* sedangkan sisanya 63,3% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini. Seperti yang telah dikemukakan oleh (Keaveney, 1995) bahwa ada beberapa variabel yang mempengaruhi seseorang sebelum terjadinya *switching intention* selain *ethical problem* yaitu *price*, *inconvenience*,

core service failure, service encounter failure, response to service failure, competition, involuntary switching.

D. Pembahasan

Selaras dengan penjelasan surat Al Baqarah (2:278-279) bahwa Allah melarang untuk memakan dan menjauhi segala perbuatan yang berbau dengan riba. Sebagai umat muslim hendaknya mengindahkan perintah Allah dan menjauhi larangan tersebut. Hal ini bisa menjadi bahan pertimbangan bagi umat muslim untuk beralih dari bank konvensional ke bank syariah. Karena keterkaitan seorang nasabah dapat diwujudkan dengan mengumpulkan banyak informasi sebanyak mungkin dan memunculkannya dalam bentuk tindakan. Sesuai dengan hadis dan fikih yang telah dijelaskan diatas bahwa sebelum seseorang melakukan suatu perilaku atau perbuatan terdapat faktor faktor yang mendasari seperti dalam penelitian ini yaitu pengetahuan bank syariah dan *ethical problem*.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada mahasiswa aktif Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di UIN Prof.K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto sebanyak 255 responden dari tahun angkatan 2019-2021. Hasil dari penyebaran kuesioner ini diolah menggunakan software SPSS versi 26.

Kemudian dari hasil interpretasi berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan dapat dipaparkan sebagai berikut :

1. Pengaruh pengetahuan bank syariah terhadap *switching intention* dari bank konvensional ke bank syariah

Berdasarkan hasil perhitungan uji t (uji parsial) yang telah dilakukan menunjukkan bahwa H_1 diterima yakni pengetahuan bank syariah (X_1) secara parsial berpengaruh positif terhadap *switching intention*. Hal ini dapat dibuktikan bahwa $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ yang mana t_{tabel} didapatkan $\geq 1,969$ ($6,134 \geq 1,969$) atau dengan nilai signifikansi $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$). Dan pada uji regresi linier berganda koefisien pengetahuan bank syariah (X_1) didapatkan sebesar 0,360 yang artinya bahwa setiap

peningkatan pengetahuan bank syariah sebesar 1 satuan , maka *switching intention* akan mengalami peningkatan sebesar 0,360 satuan dengan asumsi variabel *ethical problem* nilainya tetap.

Dalam penelitian ini peneliti memberikan pernyataan kepada responden berdasar pada indikator yang diberikan, yakni :

- 1) Konsep dasar bank syariah. Responden mahasiswa aktif perbankan syariah dapat memaknai definisi dari bank syariah. Hal ini terindikasi dari hasil kuesioner yang telah disebar oleh peneliti.
- 2) Lokasi. Responden memberi tanggapan bahwa mereka mengetahui lokasi bank syariah tetapi mayoritas lokasi yang mereka ketahui yaitu Bank Syariah Indonesia KC KarangKobar. Namun tidak menutup kemungkinan bahwa responden mengetahui lokasi bank syariah tidak hanya di Purwokerto tetapi di luar Purwokerto.
- 3) Prinsip. Dalam bank syariah terdapat prinsip-prinsip yang sesuai dengan syariah islam.syariah. Prinsip-prinsip yang ada dalam bank syariah menjadi indikator dominan dalam penelitian ini. Hal ini dapat dilihat dari hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan peneliti.
- 4) Akad. Di dalam bank syariah setiap produk memiliki akad akad sesuai dengan kebutuhan nasabah. Dan secara umum pengetahuan responden tentang akad cukup baik.
- 5) Pelayanan prosedur. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai bank syariah terbilang cukup baik. Hal ini dapat dilihat atas jawaban responden atas pernyataan terkait pelayanan bank syariah.

Pengetahuan bank syariah yang telah didapatkan dalam bangku perkuliahan seperti mata kuliah pengantar perbankan serta pengalaman atas transaksi yang pernah dilakukan ketika ke bank syariah memiliki dampak yang cukup baik terhadap mahasiswa. Hal ini bisa menjadi

pertimbangan bahwa dengan pengetahuan bank syariah terdapat keinginan seseorang untuk melakukan *switching intention*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Suwarsih, 2017) yang dalam penelitiannya terdapat faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik yang mempengaruhi nasabah untuk *switching intention*. Dalam penelitian tersebut pengetahuan termasuk dalam kategori faktor internal yang dapat berpengaruh terhadap *switching intention*. Sama seperti penelitian yang telah dilakukan (Marlinda, 2021) dengan pengetahuan bank syariah yang telah dimiliki seseorang akan mempermudah seseorang untuk dapat bersosialisasi dan juga dapat menjadikannya lebih baik ketika akan mengambil keputusan, salah satunya yaitu dalam memilih bank.

Theory Planned Behavior menjadi teori dasar dalam penelitian ini. Yang mana dalam *theory planned behavior* terdapat 3 faktor yang mempengaruhi yakni sikap, norma subyektif dan kontrol perilaku. Pengetahuan bank syariah termasuk dalam kategori sikap. Berkaitan dengan hal tersebut sikap mahasiswa perbankan syariah mendukung untuk melakukan *switching intention*.

2. Pengaruh *ethical problem* terhadap *switching intention* dari bank konvensional ke bank syariah pada mahasiswa perbankan syariah

Berdasarkan hasil perhitungan uji t (parsial) yang telah dilakukan oleh peneliti maka H_2 diterima yakni *ethical problem* (X_2) secara parsial berpengaruh positif terhadap *switching intention*. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan melihat uji t yang menghasilkan bahwa $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ yang mana pada $t_{tabel} \geq 1,969$ ($5,115 \geq 1,969$) atau dengan nilai signifikansi $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$). Pada uji regresi linear berganda nilai koefisien yang didapatkan pada variabel *ethical problem* sebesar 0,383. Hal ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan *ethical problem* sebesar 1 satuan maka *switching intention* akan mengalami peningkatan sebesar 0,383 satuan dengan asumsi variabel pengetahuan bank syariah tetap. *Ethical problem* menjadi tolak ukur responden ketika ingin

melakukan *switching intention*. Adapun indikator yang diberikan peneliti kepada responden yakni :

1. *Dishonest behavior* (perilaku tidak jujur). Berdasarkan tanggapan dari responden bahwa di dalam bank syariah tidak terdapat perilaku yang tidak jujur. Hal ini dapat dilihat dari hasil penyebaran kuesioner yang telah dilakukan oleh peneliti.
2. *Intimidating behavior* (perilaku menyimpang). Tidak terdapat perilaku yang menyimpang yang dilakukan oleh pegawai bank syariah kepada responden. Hal ini dapat dilihat dari hasil kuesioner yang telah disebarakan
3. *Unsafe (tidak aman)*. Indikator ini menjadi dominan dalam variabel *ethical problem*. Di dalam bank syariah responden merasa aman saat bertransaksi.
4. *Conflict of interest (konflik kepentingan)*. Tanggapan dari responden merasa bahwa mereka empiritidak merasa dibandingkan dengan nasabah yang lain.

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan teori yang dikatakan (Keaveney, 1995) terkait faktor yang mempengaruhi seseorang untuk *switching intention* adalah *ethical problem*. Karena dalam *ethical problem* hal hal tersebut berkaitan langsung dengan keamanan nasabah baik dari segi fisik, psikologis, maupun finansial. Dan hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Wardana, 2002) dan (Marlinda, 2021) yang meneliti tentang variabel variabel yang bisa mempengaruhi seseorang untuk *switching intention* bahwa *ethical problem* merupakan salah satu faktor yakni *ethical problem*.

Norma subyektif merupakan salah satu faktor dari *Theory Planned Behavior*. Penilaian terhadap norma subyektif diketahui untuk adanya faktor lingkungan sosial dapat mempengaruhi perilaku konsumen. Secara tidak langsung nasabah yang pernah bertransaksi di bank syariah terpengaruhi oleh lingkungan yang ada ketika nasabah tersebut berkunjung di bank syariah.

3. Pengaruh pengetahuan bank syariah dan *ethical problem* dari bank konvensional ke bank syariah pada mahasiswa perbankan syariah

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan bahwa penelitian ini menghasilkan perhitungan uji f (uji simultan) yang menunjukkan jika variabel pengetahuan bank syariah dan *ethical problem* memiliki pengaruh terhadap *switching intention*. Hal tersebut dibuktikan dengan melihat uji f yang memiliki syarat bahwa $f_{hitung} \geq f_{tabel}$. Dan telah didapatkan untuk $f_{tabel} \geq 3,03$ ($74,647 \geq 3,03$). Pengetahuan dan *ethical problem* menjadi tolak ukur responden untuk *switching intention*. Berdasarkan hasil perhitungan regresi linier memiliki nilai adjusted R square sebesar 0,367 hal ini menunjukkan bahwa 36,7 % variabel pengetahuan bank syariah (X_1) dan *ethical problem* (X_2) mampu menjelaskan variabel *switching intention* (Y) sedangkan sisanya 63,3% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini yang dapat menjadi faktor seseorang untuk melakukan *switching intention*. Adapun indikator *switching intention* yang peneliti berikan kepada responden melalui kuesioner yakni :

- 1) Nasabah memiliki niat beralih. Keinginan nasabah melakukan peralihan dari bank konvensional ke bank syariah memiliki potensi yang cukup baik. Hal ini terindikasi dari hasil penyebaran kuesioner yang telah dilakukan oleh peneliti.
- 2) Nasabah akan beralih. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti untuk ke tahap akan beralih masih memiliki kemungkinan.
- 3) Kemungkinan peralihanya akan tinggi. Pada indikator ini untuk peralihan dari responden masih terbilang mempunyai nilai yang sedikit daripada indikator yang lain.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data serta pengujian hipotesis yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Pengetahuan bank syariah secara parsial memiliki pengaruh positif terhadap *switching intention* dari bank konvensional ke bank syariah.
2. *Ethical problem* secara parsial memiliki pengaruh positif terhadap *switching intention*.
3. Pengetahuan bank syariah dan *ethical problem* secara simultan memiliki pengaruh positif terhadap *switching intention*. Dari kedua variabel tersebut variabel *ethical problem* yang paling mempengaruhi mahasiswa untuk melakukan *switching intention*.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka sebagai bagian akhir dari tulisan ini, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya berfokus pada *switching intention*, diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat meneliti tidak hanya *switching intention* tetapi terhadap perpindahan perilaku.
2. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan atau menambahkan variabel pada variabel independen karena dari kedua faktor tersebut terdapat faktor lain yang menyebabkan seseorang untuk melakukan seperti *price*, *inconvenience*, *core service failure*, *service encounter*

failure, response to service failure, competition, involuntary switching switching intention. Selain itu untuk penelitian selanjutnya bisa menggunakan alat analisis yang berbeda dari penelitian ini.

3. Untuk objek penelitian kali ini masih bank syariah secara umum, untuk penelitian selanjutnya mungkin objek yang digunakan bisa lebih spesifik lagi.



DAFTAR PUSTAKA

- Abraham, Charles, Norman, P., & Conner, M. (2013). *Understanding and Changing Health Behaviour: From Health Beliefs to Self-Regulation*. Amsterdam: OPA.
- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Process*, 179–211.
- Arif, M. N. R. Al. (2010). *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2010.
- Awal Habibah, G. W. I., & Nur Hasanah, A. (2021). Pengetahuan Masyarakat Tentang Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah (Studi pada Masyarakat Desa Pagar Puding Kec. Tebo Ulu). *Jurnal Margin: Journal of Islamic Banking*, 1(1), 44–57.
- Bansal, H. S., Taylor, S. F., & James, Y. St. (2005). Migrating to new service providers: Toward a unifying framework of consumers switching behaviors. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 33, 96–115.
- Bayu, D., & Agung, M. (2017). Analisis Perilaku Brand Switching Konsumen Produk Air Mineral di Wilayah Kabupaten Banjarnegara. *Universitas Muhammadiyah Purwokerto, October*, 226765.
- Dalimunthe, R. F. (2004). Etika Bisnis. *Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara*.
- Dharmmesta, B. S. (1999). Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan bagi Peneliti. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia*, 14 No.3, 73–88.
- Dillard, J. P. dan L. S. (2013). *The Sage Handbook of Persuasion developments in Theory and Practice California*. Sage Publications.
- FEBI. (2021). *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof.K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto*. <https://Febi.Uinsaizu.Ac.Id/>.
- Ghozali. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS edisi Kesembilan. *Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haryanto. J & Chairy. (2007). Model Baru dalam Migrasi Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Fakultas Ekonomika Dan Bisnis UKSW*, XIII.
- Hidayatunnisa, T. A. (2022). *Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, Kontrol Perilaku Yang Dirasakan, Kepercayaan dan Religiusitas terhadap Niat Beralih Menjadi Nasabah Bank Syariah (Studi di Daerah Istimewa Yogyakarta)*.
- Inayah, N. dan S. S. (2017). Analisis Keputusan Nasabah Menabung di Bank Syariah (Studi Kasus di PT. BPRS Puduarta Insani). *Jurnal At-Tawassuth*, 2,

191–214.

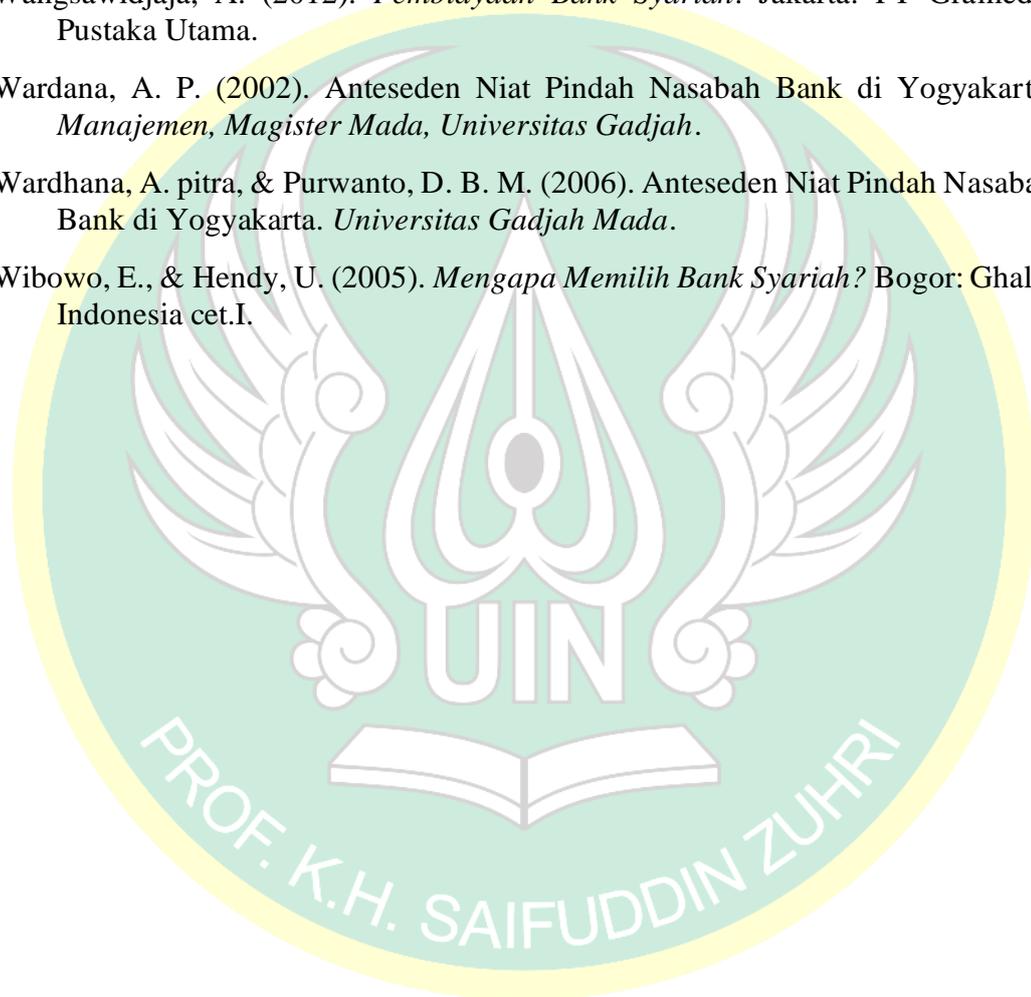
- Indra Suwandi, N. S. (2023). Inertia and Switching Intention Analysis of Muslim Customers to Switch to Sharia Banks in Indonesia. *Journals School of Strategic and Global Studies*, 6 No.1.
- Iqbal, M. (2021). *Perkembangan Perbankan Syariah*. SEF FEB UGM. <https://sef.feb.ugm.ac.id/perkembangan-perbankan-syariah-saat-ini/>
- Irawan, H., Dianita, I., & Deah, A. S. M. (2021). Peran Bank Syariah Indonesia dalam Pembangunan Ekonomi Nasional. *Asy-Syariah*, 3. <https://doi.org/https://doi.org/10.47435/asy-syarikah.v3i2.686>
- Jannah, F., & Sulianti, A. (2021). Perspektif Mahasiswa sebagai Agen Of Change melalui Pendidikan Kewarganegaraan. *ASANKA: Journal of Social Science And Education*, 2(2), 181–193. <https://doi.org/10.21154/asanka.v2i2.3193>
- Keaveney, S. M. (1995). Customer Switching Behavior in Service Industries: An Exploratory Study. *Journal of Marketing*, 59, 71–82.
- Kiel, doug L. dan F. (2005). *Morral Intelligence*.
- Kotler. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Jayakarya:Prenhalindo.
- Lestari, A. M. (2015). Pengaruh Religiusitas, Produk Bank, Kepercayaan Pengetahuan dan Pelayanan Terhadap Preferensi Menabung Pada Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Brawijaya*.
- Liang, a D., Zhenzhong, & E, M. b L. Q. (2013). Service Quality and Customer Switching Behavior in China's Mobile Phone Service sector. *Journal of Business Research*, 1.
- Liwandani, F. (2021). *Pengaruh Pengetahuan Nasabah Terhadap Minat Melakukan Switching Brand Pada Bank Syariah*.
- M.Huntsman, J. (2009). *Winners Never Cheat: even in Difficult Times, New and Expanded Edition*.
- Mannan, M., Mohiuddin, M. F., Chowdhury, N., & Sarker, P. (2017). Customer satisfaction, switching intentions, perceived switching costs, and perceived alternative attractiveness in Bangladesh mobile telecommunications market. *South Asian Journal of Business Studies*,. <https://doi.org/10.1108/SAJBS-06-2016-0049>
- Marimin, A., & Romdhoni, A. H. (2017). Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 1(02), 75–87. <https://doi.org/10.29040/jiei.v1i02.30>
- Marlinda. (2021). Analisis Perpindahan Konsumen dari Bank Konvensional ke bank Syariah. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri*

Fatmawati.

- Mediana, N. (2020). *Pengaruh Faktor Internal dan Faktor Eksternal Costumer Switching Intention Terhadap Peningkatan Potensi Nasabah Baru Bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2016 UIN Raden Intan Lampung)*. 45.
- Milang, R. (2007). *Analisis Pengaruh Switching Cost Terhadap Switching Intention Konsumen GSM, Pascabayar: Studi Kasus Pengguna Kartu Halo Telkomsel Di Jakarta*.
- MUI. (2004). Fatwa MUI Bunga, Interest/Fa'Idah. *Himpunan Fatwa MUI*, 1–12. <https://mui.or.id/produk/fatwa/1011/bunga-interestfaidah/>
- Mujaddid, F., & Nugroho, P. T. A. (2019). Pengaruh pengetahuan, reputasi, lingkungan dan religiusitas terhadap minat pelajar Sekolah Menengah Kejuruan prodi perbankan Syariah dalam menabung di bank Syariah. *Jurnal Ekonomi Islam*, 10(1), 14–37.
- Muslim, M. (2017). *Urgensi etika di Era Global*. 20. No.2, 149.
- Nofinawati, N. (2016). Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia. *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)*, 14(2), 168. <https://doi.org/10.31958/juris.v14i2.305>
- Nur Ulfia. (2019). Analisis Aktivitas Masyarakat Muslim Dalam Pembelian Online Menggunakan Theory Of Planned Behavior. *UIN Ar-Raniry Banda Aceh*, 8(5), 55.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2022). Statistik Perbankan Syariah. <https://Medium.Com/>. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Purnama, I. D. (2022). *Wapres Nilai Market Share Perbankan Syariah Sangat Kecil*. <https://www.idxchannel.com/syariah/wapres-nilai-market-share-perbankan-syariah-sangat-kecil>
- Putri, S. W., & Salim, M. (2017). Keterkaitan Faktor Demografi Dengan Motif Berpindah Layanan Hotel Berbintang di Kota Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 12.
- Rahmadanty, C., & Kurniawati, M. (2015). *ANALISIS NIAT PERILAKU ANGGOTA KOMUNITAS HIJABERS SURABAYA DALAM MENGGUNAKAN TABUNGAN SYARIAH: PERSPEKTIF THEORY OF PLANNED*. 3, 177–194.
- Rahman, A. (2013). *Analisis faktor perpindahan konsumen (customer switching) bank konvensional ke bank syariah di kota bengkulu*.
- Rakhmah, S. M., & S., W. (2016). Pengaruh Persepsi Mahasiswa tentang Bank Syariah Terhadap Minat Menabung di Perbankan Syariah. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*.

- Rendy. (2009). *Tunggakan, Debt Collector dan Call Center Bank Mega*. DetikNews. <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-1075452/tunggakan-debt-collector-dan-call-center-bank-mega>
- RI, U. (1998). Undang-Undang RI No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. *Lembaran Negara Republik Indonesia*, 182. <http://www.bphn.go.id/data/documents/98uu010.pdf>
- S.Bansal, H., & F.Taylor, S. (1999). The Service Provider Switching Model (SPSM): A Model of Consumer Switching Behavior in Services Industry. *Journal of Service Research*, 2 No 2.
- S Notoatmodjo. (2003). *Pendidikan dan Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta.
- S Notoatmodjo. (2007). Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku. *Rineka Cipta*.
- Sari, N. E. (2016). Pengaruh Promosi, Harga, Kualitas Jasa, Citra Merek dan Variety Seeking Terhadap Keputusan Perpindahan Merek pada Konsumen Jasa Layanan Internet lain ke Fastnet PT First Media Tbk. *Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*.
- Setiadi, N. J. (2013). *Perilaku Konsumen; Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan dan Keinginan Konsumen*. Jakarta: Kencana.
- Siddiqui, D. K. (2011). Personality Influence Consumers Switching. *Journal of Contemporary Research In Business*, 2 No.10, 363–370.
- Siswanti. (2019). Pengaruh Pengetahuan, Agama, Iklan/Informasi, dan Pengalaman Mahasiswa PAI STAIN Salatiga Tentang Sistem Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah. *Journal of Chemical Information And Modeling*.
- Sudarsono. (2012). Bank dan Lembaga Keuangan Syariah, Edisi Keempat. In *Yogyakarta: Ekonosia* (p. 29).
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. *Bandung: Penerbit Alfabeta*.
- Sulasih. (2017). A Study of Price Perception, Packaging and Service Quality Toward Consumers Interest in Purchasing Special Product of Bumiayu, Central Java. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi*, 5(1), 38–45.
- Suliyanto. (2011). *Ekonometrika Terapan: Teori & Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suwarsih, A. (2017). Identifikasi Potensi Nasabah Bank Syariah Ditinjau dari Customer Switching Intention. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 3, 1–23.
- Taufiq. (2007). Pengaruh Switching Barrier terhadap Repurchase Intention (Studi kasus pada produk pemutih wajah merek Pond's di swalayan "RATU" Malang). *UIN Malang*.

- Utamy, O. dhea budi. (2017). Pengaruh Pengetahuan Bank Syariah, Digital Marketing, Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menabung Di Bank Syariah (Studi Kasus Pada Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri Purwokerto Tahun Angkatan 2016/2017). *Jurnal Ekonomi Syariah*, 1(1), 6–7.
- Vakhroh, D. A. (2022). *NIAT NASABAH BERALIH DARI BANK KONVENSIONAL KE BANK SYARIAH BERDASARKAN TEORI PUSH, PULL, DAN MOORING*. 1–11.
- Wangsawidjaja, A. (2012). *Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wardana, A. P. (2002). Anteseden Niat Pindah Nasabah Bank di Yogyakarta. *Manajemen, Magister Mada, Universitas Gadjah*.
- Wardhana, A. pitra, & Purwanto, D. B. M. (2006). Anteseden Niat Pindah Nasabah Bank di Yogyakarta. *Universitas Gadjah Mada*.
- Wibowo, E., & Hendy, U. (2005). *Mengapa Memilih Bank Syariah?* Bogor: Ghalia Indonesia cet.I.





LAMPIRAN-LAMPIRAN

PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Dengan hormat,

Perkenalkan nama saya Siti Nur Laeli, Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah yang sedang melakukan penelitian berjudul **“Pengaruh Pengetahuan Bank Syariah dan *Ethical Problem* Terhadap *Switching Intention* dari Bank Konvensional ke Bank Syariah (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Prof.K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto)**. Pada kesempatan kali ini saya selaku peneliti meminta kesediaan teman teman untuk membantu penelitian ini dengan mengisi kuesioner. Berikut kuesioner yang saya ajukan, dimohon dapat memberikan jawaban yang sejujur-jujurnya dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Jawaban yang diberikan semata-mata hanya untuk pengembangan ilmu pengetahuan. Atas kesediaannya saya ucapkan terima kasih mengharapkan kesediannya untuk menjawab dengan baik.atas kerjasamanya, saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya

Siti Nur Laeli

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. NIM :
3. Tahun Angkatan :
 - 2019
 - 2020
 - 2021
4. Jenis Kelamin :
 - Laki-Laki
 - Perempuan
5. Usia :
 - 17-19 tahun
 - 20-22 tahun
 - 23-25 tahun

- > 25 tahun
6. Saya merupakan nasabah dari :
- BRI
 - BNI
 - BCA
 - Bank Jateng
 - Mandiri
 - BTN
 - Bank Mega
 - Lainnya
7. Saya pernah bertransaksi di bank syariah ?
- Ya
 - Tidak

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Responden dapat memberikan tanda centang (√) atau silang (x) pada salah satu jawaban yang tersedia. Hanya satu jawaban saja yang dimungkinkan untuk setiap pernyataan. Pada masing masing pertanyaan terdapat lima jawaban yang mengacu pada skala likert yaitu :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

C. Pertanyaan Peneliti

1. Pengetahuan Bank Syariah(X1)

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya dapat memaknai definisi bank syariah					
2.	Saya mengetahui lokasi bank syariah					
3.	Lokasinya berada di					
4.	Saya mengetahui prinsip-prinsip dalam bank syariah					
5.	Saya mengetahui sistem bagi hasil dalam bank syariah					

6.	Saya mengetahui bahwa produk bank syariah dalam transaksinya menggunakan akad					
7.	Ketika saya berkunjung, karyawan memperlakukan saya dengan ramah dan sopan					

2. *Ethical Problem (X2)*

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Menurut saya, karyawan Bank Syariah bersikap jujur					
2.	Menurut saya, karyawan Bank Syariah bersikap mengintimidasi atau bersikap kasar					
3.	Menurut saya, karyawan di bank syariah sudah menjalankan tugasnya secara professional					
4.	Menurut saya, di Bank Syariah dapat menjaga kerahasiaan kepentingan nasabah					
5.	Saya merasa pelayanan di Bank Syariah tidak membeda-bedakan dengan nasabah yang lain					

3. *Switching Intention (Y)*

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya mencari tahu tentang bank syariah					
2.	Saya mempunyai niat untuk beralih dari bank konvensional ke bank syariah					
3.	Saya mungkin akan beralih dari bank konvensional ke bank syariah					
4.	Kemungkinan peralihan saya ke bank syariah tinggi					

Lampiran 2 Data Mahasiswa Aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

DATA MAHASISWA SEMESTER GASAL TAHUN AKADEMIK 2022/2023

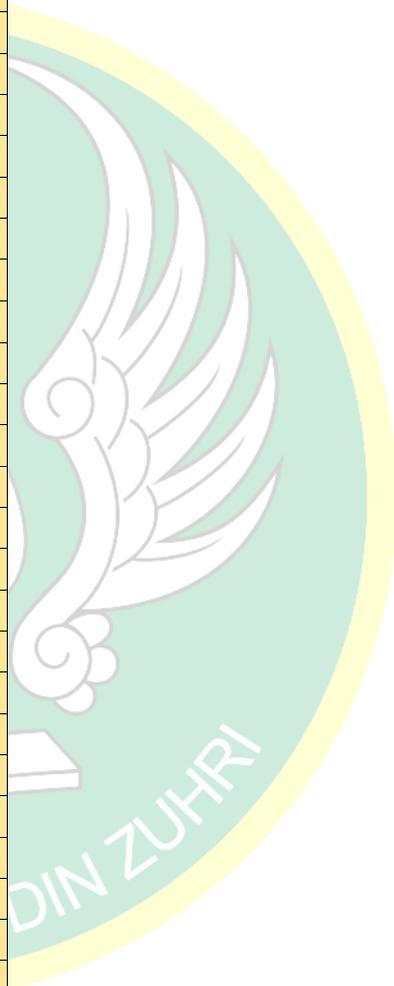
NO.	PRODI	STRATA	ANGKATAN								JUMLAH
			2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	
1	ES	S1	3	31	62	150	282	256	263	273	1.320
2	PS	S1	2	16	37	129	171	268	262	267	1.152
3	MZW	S1	0	0	12	22	38	79	62	78	291
JUMLAH											2.763

Lampiran 3 Hasil Tabulasi

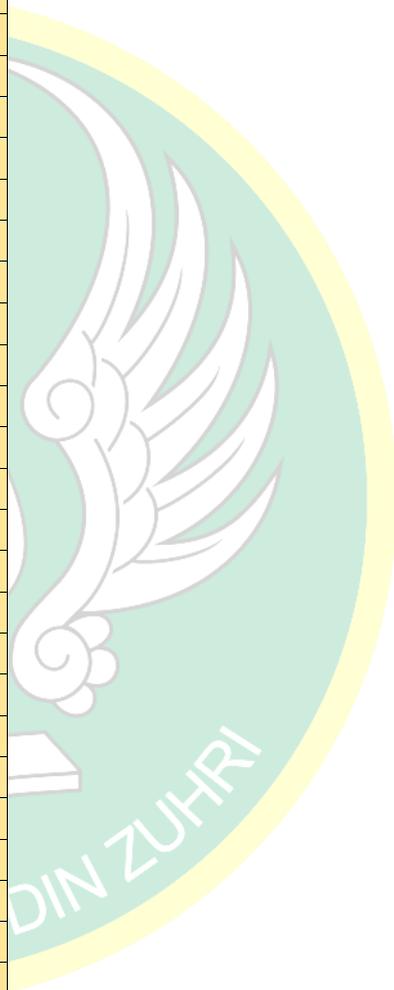
Hasil Tabulasi Pengetahuan Bank Syariah (X₁)

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total
1	5	5	5	5	5	5	30
2	5	4	4	4	5	5	27
3	4	5	4	4	5	5	27
4	5	5	5	5	5	5	30
5	4	4	4	4	4	4	24
6	4	5	4	4	5	5	27
7	5	5	4	4	4	5	27
8	4	4	3	4	4	4	23
9	4	4	4	4	4	4	24
10	4	4	4	4	4	4	24
11	4	4	4	4	4	4	24
12	4	5	4	4	5	5	27
13	4	4	4	4	4	4	24

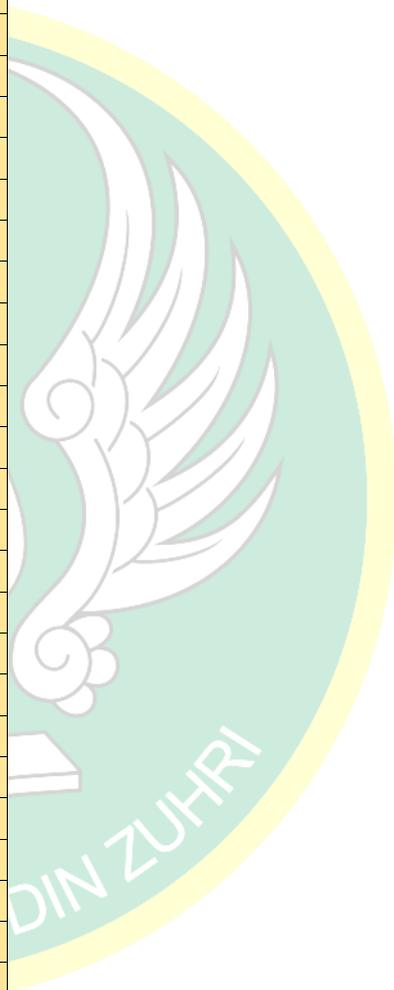
14	4	5	4	4	4	4	25
15	4	5	4	4	4	5	26
16	5	4	4	4	4	4	25
17	5	5	5	5	5	5	30
18	4	4	4	4	4	4	24
19	4	4	4	3	4	4	23
20	4	4	4	4	4	4	24
21	4	5	4	4	4	5	26
22	4	4	4	4	4	4	24
23	4	4	4	4	5	4	25
24	4	4	4	4	4	4	24
25	4	4	4	3	4	4	23
26	5	5	5	5	5	5	30
27	5	5	5	5	5	5	30
28	4	4	4	4	4	4	24
29	4	4	4	4	4	4	24
30	5	5	4	4	5	5	28
31	1	1	1	1	1	1	6
32	4	5	4	3	5	5	26
33	5	5	5	5	5	5	30
34	4	4	4	4	4	4	24
35	4	4	4	4	4	4	24
36	4	4	3	4	4	4	23
37	5	5	5	5	5	5	30
38	5	5	5	5	4	5	29
39	4	4	4	4	4	4	24
40	5	5	5	4	5	5	29
41	5	4	5	5	4	5	28
42	4	4	4	4	4	4	24
43	4	4	4	4	4	4	24
44	4	4	4	4	4	4	24
45	5	5	5	5	5	5	30
46	4	4	4	3	4	4	23
47	4	5	4	4	4	4	25
48	4	4	4	4	4	4	24
49	4	4	4	5	5	5	27
50	5	5	4	3	5	4	26
51	4	5	4	4	5	5	27
52	4	4	4	4	4	4	24
53	4	5	5	4	5	4	27
54	4	5	4	3	5	5	26



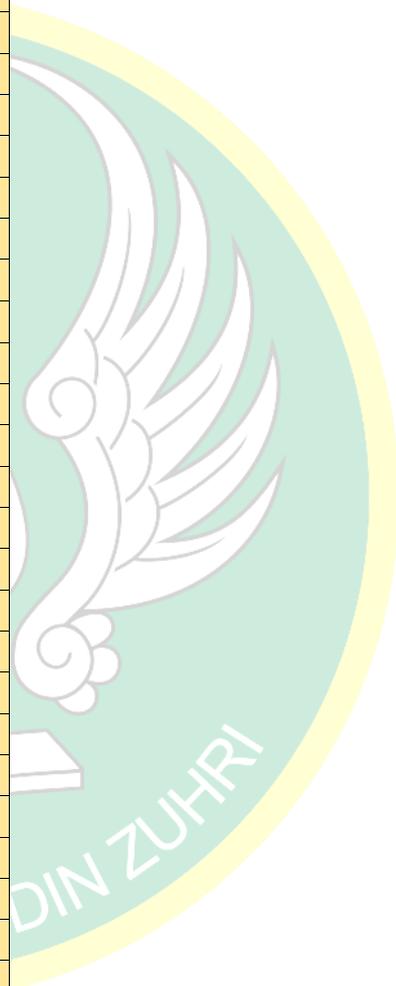
55	5	5	4	4	4	4	26
56	4	4	2	2	4	4	20
57	4	4	3	3	5	5	24
58	4	5	4	5	5	5	28
59	4	4	4	3	4	4	23
60	5	5	5	4	5	4	28
61	4	4	4	4	4	4	24
62	5	5	4	4	4	5	27
63	4	4	3	3	4	4	22
64	4	4	4	3	3	4	22
65	4	4	4	3	4	4	23
66	4	3	3	3	4	4	21
67	3	5	3	3	3	4	21
68	4	4	4	3	4	4	23
69	4	4	4	5	5	4	26
70	4	4	4	4	4	4	24
71	4	5	4	5	4	4	26
72	4	4	4	4	4	4	24
73	5	2	5	4	5	4	25
74	4	4	4	4	4	4	24
75	4	4	3	4	3	4	22
76	4	4	4	4	4	4	24
77	4	4	3	3	3	3	20
78	4	4	3	4	4	5	24
79	4	4	4	4	4	4	24
80	4	4	3	4	4	4	23
81	4	4	4	4	4	4	24
82	4	4	3	4	4	4	23
83	4	4	4	4	4	4	24
84	4	4	4	4	4	4	24
85	4	4	4	4	4	4	24
86	5	4	4	4	4	4	25
87	4	4	4	4	4	4	24
88	4	4	4	4	4	4	24
89	3	5	3	3	3	3	20
90	4	4	4	4	4	4	24
91	4	4	3	3	5	4	23
92	4	4	4	4	4	4	24
93	5	5	5	5	5	4	29
94	4	4	4	4	4	4	24
95	4	4	4	3	4	4	23



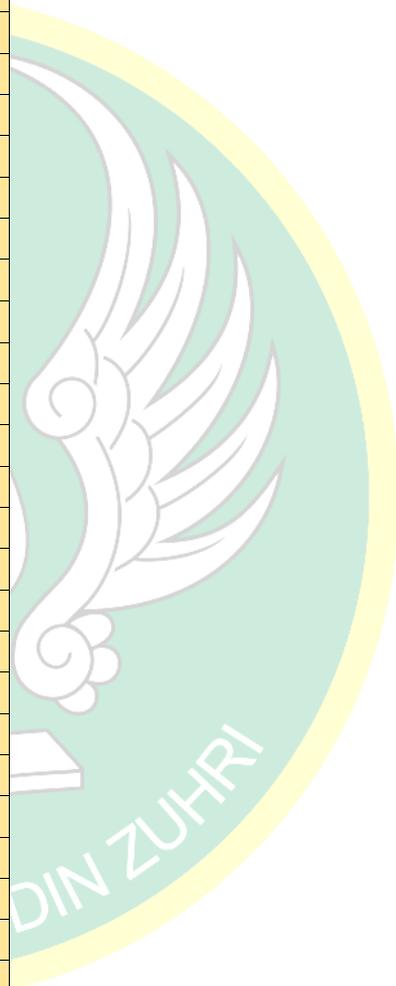
96	5	5	5	5	5	5	30
97	4	5	4	4	5	4	26
98	3	4	4	3	3	3	20
99	4	4	4	4	4	4	24
100	3	4	3	3	4	4	21
101	4	4	3	3	4	4	22
102	4	4	4	4	4	4	24
103	5	5	5	4	5	5	29
104	4	4	4	4	4	4	24
105	3	4	4	4	4	5	24
106	5	5	5	5	5	5	30
107	4	4	4	3	3	4	22
108	4	4	4	3	3	4	22
109	4	5	4	3	5	5	26
110	5	4	4	4	4	4	25
111	5	5	5	4	4	5	28
112	5	5	5	4	4	3	26
113	4	4	4	4	4	4	24
114	4	4	4	4	4	4	24
115	4	4	4	4	4	4	24
116	4	4	3	4	4	3	22
117	4	4	4	3	3	4	22
118	4	4	4	4	4	4	24
119	5	5	5	5	4	4	28
120	4	4	4	4	4	3	23
121	4	4	4	4	4	4	24
122	4	4	4	4	4	4	24
123	3	4	3	3	4	4	21
124	3	5	4	4	5	3	24
125	3	5	3	3	3	5	22
126	4	4	4	4	4	4	24
127	4	4	4	4	4	4	24
128	5	5	4	4	5	5	28
129	4	4	3	3	4	4	22
130	4	3	4	4	4	4	23
131	3	5	4	4	4	4	24
132	4	4	4	4	4	4	24
133	3	4	3	3	3	4	20
134	5	5	4	5	4	5	28
135	4	4	4	4	4	5	25
136	5	5	4	4	4	5	27



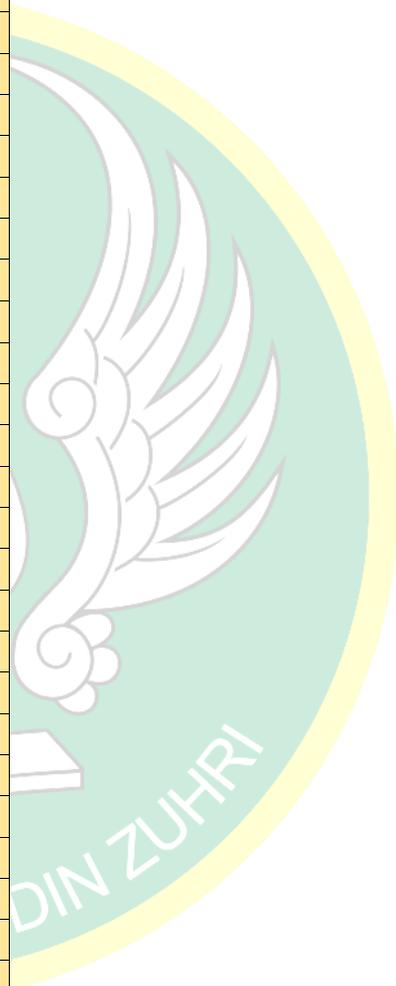
137	4	5	4	4	4	5	26
138	3	3	3	3	3	3	18
139	4	3	4	4	5	5	25
140	3	3	4	4	4	3	21
141	4	4	4	4	4	4	24
142	4	4	4	4	4	4	24
143	5	4	4	4	5	4	26
144	5	4	4	4	4	3	24
145	4	4	4	4	4	3	23
146	4	5	4	4	4	3	24
147	4	4	3	4	4	4	23
148	5	5	4	3	3	4	24
149	4	4	4	3	4	3	22
150	4	3	4	4	5	4	24
151	4	4	3	3	4	5	23
152	5	5	5	5	4	3	27
153	5	4	4	3	5	3	24
154	4	4	4	5	5	5	27
155	4	4	4	5	5	5	27
156	4	4	4	4	4	4	24
157	4	4	3	3	3	3	20
158	4	5	4	4	5	4	26
159	4	3	4	4	4	3	22
160	4	5	4	4	4	5	26
161	5	4	4	4	4	5	26
162	5	5	4	4	4	4	26
163	5	5	4	5	5	5	29
164	4	4	4	4	4	5	25
165	5	5	4	4	4	3	25
166	5	5	5	5	5	5	30
167	4	5	3	4	4	3	23
168	5	3	5	5	5	4	27
169	4	4	4	4	5	5	26
170	4	5	5	4	5	4	27
171	4	5	5	5	4	4	27
172	4	5	4	4	4	4	25
173	5	4	4	4	4	4	25
174	4	4	4	5	4	4	25
175	4	5	5	5	4	5	28
176	4	5	5	5	5	5	29
177	5	5	5	5	5	5	30



178	4	3	4	4	5	5	25
179	4	4	4	4	5	5	26
180	4	4	4	4	4	3	23
181	3	3	4	4	4	4	22
182	4	4	4	4	4	4	24
183	4	5	4	5	5	4	27
184	4	5	5	5	4	5	28
185	5	5	5	4	4	4	27
186	4	4	3	3	3	3	20
187	5	5	3	4	5	5	27
188	4	4	4	3	3	3	21
189	5	5	5	5	5	4	29
190	4	4	4	4	3	4	23
191	4	3	4	4	4	5	24
192	4	3	4	4	4	4	23
193	3	4	4	4	4	5	24
194	3	4	4	4	5	4	24
195	3	4	4	4	4	4	23
196	4	4	4	5	5	5	27
197	4	5	3	4	5	5	26
198	4	4	4	4	4	5	25
199	5	4	4	4	5	5	27
200	4	4	4	5	5	5	27
201	4	4	4	3	3	4	22
202	5	5	4	4	4	3	25
203	4	5	5	5	5	4	28
204	4	4	4	4	4	4	24
205	4	4	4	4	4	5	25
206	5	4	4	5	5	4	27
207	4	4	4	4	4	4	24
208	4	4	4	5	4	5	26
209	5	5	5	5	5	4	29
210	4	4	3	4	4	4	23
211	4	4	5	5	5	5	28
212	4	4	4	4	4	5	25
213	4	4	4	4	4	4	24
214	4	4	4	4	4	4	24
215	4	4	4	4	5	4	25
216	5	5	4	5	5	5	29
217	4	5	5	3	5	5	27
218	3	3	4	4	4	3	21



219	5	5	5	5	5	5	30
220	4	3	4	4	4	4	23
221	5	5	4	4	4	5	27
222	4	3	4	4	4	4	23
223	5	5	5	4	4	4	27
224	4	4	4	4	4	4	24
225	4	5	3	4	5	5	26
226	4	4	4	4	4	4	24
227	4	4	4	4	4	4	24
228	5	5	5	5	5	5	30
229	5	4	3	3	3	3	21
230	3	4	5	4	5	5	26
231	5	5	5	5	5	5	30
232	4	5	5	5	5	5	29
233	3	4	5	4	5	5	26
234	4	4	5	5	4	4	26
235	5	4	4	4	5	4	26
236	5	5	5	5	5	5	30
237	5	5	4	4	4	4	26
238	4	5	4	4	4	4	25
239	5	4	4	5	5	5	28
240	5	5	5	5	5	5	30
241	4	4	4	5	5	5	27
242	4	4	4	4	4	4	24
243	4	4	3	3	3	5	22
244	5	4	4	5	5	5	28
245	4	5	4	4	4	4	25
246	5	5	4	4	4	4	26
247	4	4	4	4	4	4	24
248	4	4	4	4	4	4	24
249	4	5	4	4	4	4	25
250	4	4	4	4	4	4	24
251	5	5	5	5	5	5	30
252	5	3	4	4	5	5	26
253	4	4	3	4	4	4	23
254	5	5	5	5	5	5	30
255	4	5	5	5	4	4	27

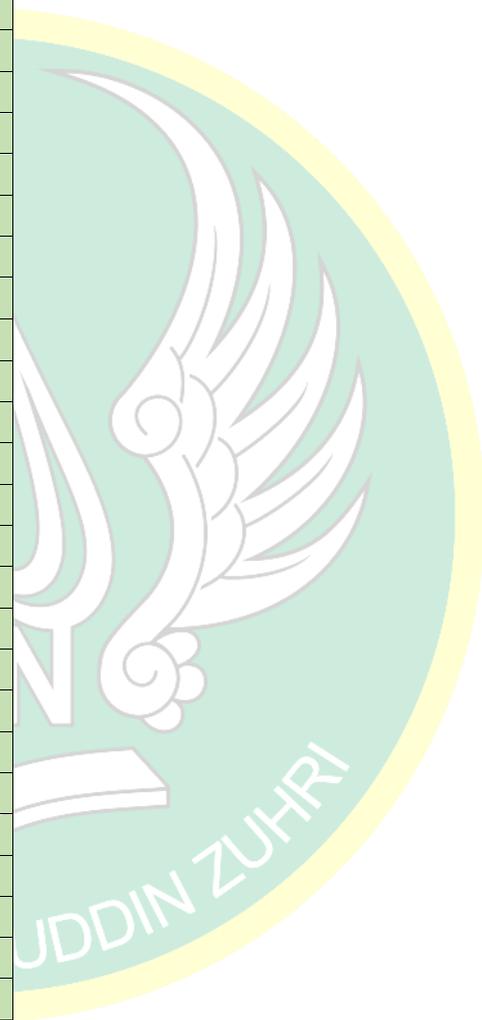


Hasil Tabulasi *Ethical Problem* (X₂)

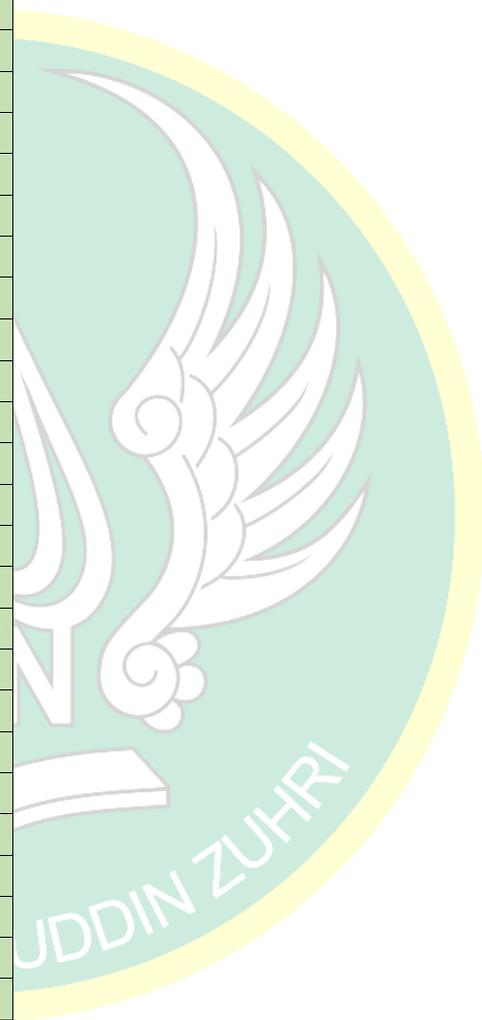
No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total
1	5	1	5	5	5	21
2	3	2	4	4	4	17
3	3	1	4	3	5	16
4	5	2	5	5	5	22
5	3	3	3	3	3	15
6	3	2	3	5	5	18
7	4	2	4	4	4	18
8	3	2	3	3	3	14
9	3	2	4	4	4	17
10	4	2	4	4	4	18
11	4	1	4	4	4	17
12	5	1	5	5	5	21
13	4	4	4	4	4	20
14	4	1	4	4	4	17
15	4	1	5	5	5	20
16	4	4	4	4	4	20
17	5	1	5	5	5	21
18	4	2	4	4	4	18
19	3	1	4	3	4	15
20	4	2	4	4	3	17
21	4	2	4	5	4	19
22	4	2	4	4	4	18
23	4	2	4	4	4	18
24	3	2	4	5	5	19
25	4	2	4	4	4	18
26	5	1	5	5	5	21
27	5	1	5	5	5	21
28	3	2	4	4	4	17
29	4	4	4	4	4	20
30	3	1	5	5	4	18
31	1	1	1	1	1	5
32	5	2	5	4	3	19
33	5	5	5	5	5	25
34	4	2	4	4	4	18
35	4	4	4	4	4	20
36	4	4	4	4	4	20
37	5	1	5	5	5	21
38	5	3	4	5	5	22



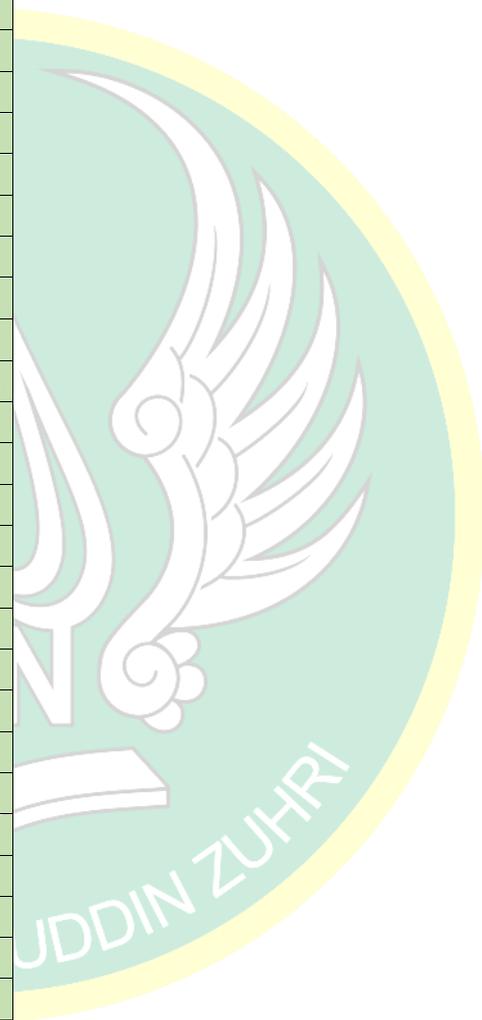
39	3	2	4	4	4	17
40	5	1	5	5	5	21
41	4	4	4	5	4	21
42	4	4	4	4	4	20
43	5	4	4	4	4	21
44	4	2	4	4	4	18
45	5	1	5	5	5	21
46	3	2	3	4	3	15
47	4	3	3	3	2	15
48	4	1	4	4	4	17
49	4	2	4	4	4	18
50	4	1	4	5	5	19
51	3	1	5	5	5	19
52	5	5	5	5	5	25
53	5	2	4	4	4	19
54	3	1	4	4	5	17
55	3	3	4	4	4	18
56	4	2	4	4	4	18
57	4	2	4	5	4	19
58	4	2	5	5	5	21
59	4	2	4	4	4	18
60	4	2	4	4	4	18
61	4	2	4	4	4	18
62	4	1	4	4	4	17
63	3	3	3	3	3	15
64	3	3	4	4	4	18
65	3	2	3	4	4	16
66	4	2	3	4	4	17
67	3	2	4	3	3	15
68	3	2	4	3	3	15
69	4	2	4	4	4	18
70	3	3	3	4	3	16
71	5	2	4	4	4	19
72	5	5	2	4	4	20
73	4	2	4	4	4	18
74	5	1	4	4	5	19
75	4	2	4	4	3	17
76	3	2	4	4	4	17
77	3	3	3	3	3	15
78	4	2	4	4	4	18
79	5	3	4	4	4	20



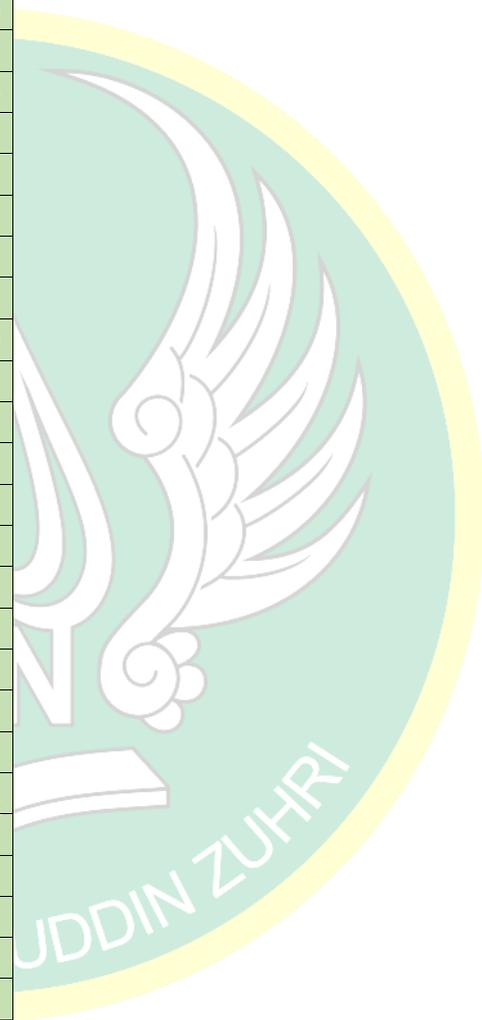
80	4	1	4	4	4	17
81	4	1	4	4	3	16
82	4	1	4	4	4	17
83	4	2	3	4	4	17
84	4	2	4	4	4	18
85	4	2	4	4	4	18
86	4	2	4	4	4	18
87	4	2	4	4	4	18
88	4	2	4	4	4	18
89	4	2	3	4	4	17
90	4	2	4	5	4	19
91	5	2	4	4	4	19
92	4	2	4	4	4	18
93	4	2	5	5	5	21
94	4	2	4	4	4	18
95	4	2	4	4	3	17
96	5	2	4	4	4	19
97	5	2	3	5	4	19
98	4	1	3	3	3	14
99	4	2	4	4	4	18
100	4	2	4	4	4	18
101	4	2	3	3	3	15
102	4	2	4	4	4	18
103	5	1	5	5	4	20
104	4	2	4	4	4	18
105	4	2	4	3	3	16
106	4	1	4	4	4	17
107	4	3	3	4	4	18
108	4	1	4	4	3	16
109	5	1	5	5	5	21
110	4	2	4	4	4	18
111	4	2	4	4	4	18
112	3	2	3	3	3	14
113	4	2	4	4	4	18
114	3	2	4	4	4	17
115	3	2	4	4	4	17
116	3	2	3	4	4	16
117	4	2	5	5	4	20
118	3	2	4	4	4	17
119	5	2	3	4	5	19
120	3	2	3	4	4	16



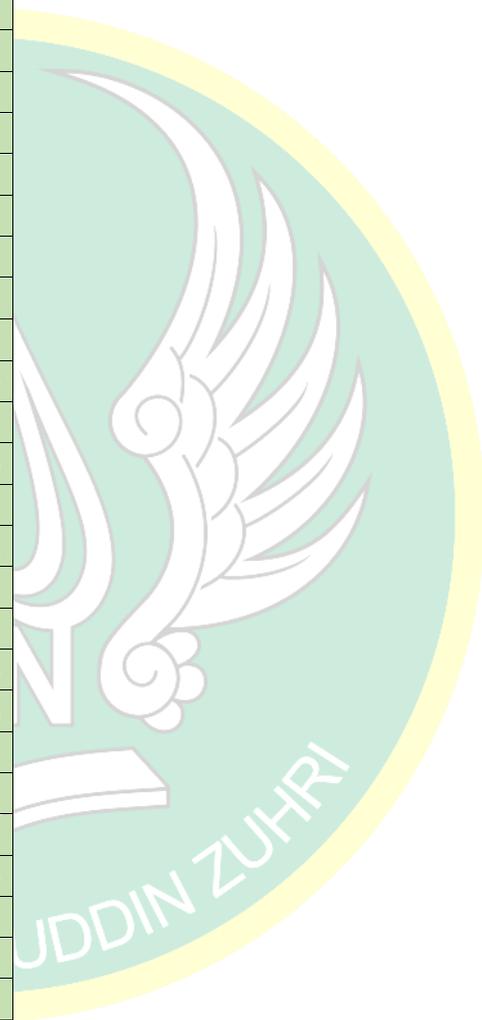
121	4	2	3	3	5	17
122	4	2	4	4	4	18
123	3	2	3	3	3	14
124	4	2	3	4	1	14
125	3	1	3	3	3	13
126	4	4	4	4	4	20
127	3	2	3	3	3	14
128	3	3	3	4	4	17
129	4	1	4	4	4	17
130	3	2	5	4	4	18
131	4	2	4	4	4	18
132	4	2	4	4	4	18
133	4	2	4	4	4	18
134	5	3	4	4	5	21
135	3	2	3	4	4	16
136	3	3	3	5	4	18
137	3	3	3	4	4	17
138	4	1	3	3	3	14
139	3	2	4	4	4	17
140	3	3	3	3	3	15
141	4	3	3	4	3	17
142	4	1	4	4	4	17
143	4	3	3	3	4	17
144	5	2	4	4	4	19
145	3	2	3	3	4	15
146	4	2	3	3	3	15
147	4	3	4	4	4	19
148	4	2	4	4	4	18
149	4	1	4	5	5	19
150	4	2	4	4	3	17
151	5	1	3	3	4	16
152	4	2	4	4	4	18
153	4	2	4	4	4	18
154	4	3	4	4	4	19
155	3	2	4	4	4	17
156	3	2	4	4	4	17
157	4	2	4	3	3	16
158	4	3	3	5	4	19
159	4	2	4	4	4	18
160	3	2	4	4	4	17
161	5	1	5	5	4	20



162	4	2	5	5	4	20
163	5	2	5	5	5	22
164	4	1	4	4	4	17
165	5	1	4	4	5	19
166	5	1	5	5	5	21
167	4	2	4	4	4	18
168	4	2	5	5	4	20
169	5	2	5	5	5	22
170	5	2	4	4	5	20
171	4	2	4	4	5	19
172	4	1	5	5	5	20
173	4	2	4	4	4	18
174	5	2	5	5	4	21
175	4	2	4	4	5	19
176	5	3	5	4	5	22
177	5	2	5	5	4	21
178	4	2	5	5	4	20
179	4	2	4	4	4	18
180	3	2	4	5	5	19
181	4	2	4	4	5	19
182	5	2	5	5	4	21
183	5	2	5	5	4	21
184	5	3	5	5	4	22
185	4	2	3	3	3	15
186	3	2	4	4	4	17
187	4	2	4	4	5	19
188	3	2	4	4	5	18
189	3	2	3	3	3	14
190	3	2	4	4	4	17
191	4	2	4	4	4	18
192	3	2	4	4	4	17
193	4	2	4	4	4	18
194	3	2	4	5	5	19
195	5	3	4	4	4	20
196	4	2	4	4	4	18
197	4	2	4	4	4	18
198	5	1	4	5	5	20
199	4	1	5	5	5	20
200	4	2	4	4	4	18
201	3	4	4	5	4	20
202	3	3	3	4	5	18



203	4	5	4	5	5	23
204	4	2	4	4	4	18
205	4	2	4	5	5	20
206	5	2	4	5	5	21
207	5	2	5	5	5	22
208	5	1	5	5	5	21
209	4	2	4	4	4	18
210	4	2	4	4	4	18
211	5	2	4	4	4	19
212	5	1	5	5	5	21
213	4	1	4	4	4	17
214	4	2	4	4	4	18
215	4	3	4	4	4	19
216	5	2	5	5	4	21
217	4	2	4	4	4	18
218	3	1	4	4	3	15
219	5	1	5	5	5	21
220	5	1	4	5	5	20
221	3	1	4	4	4	16
222	5	1	4	5	5	20
223	4	1	4	5	4	18
224	3	2	3	3	3	14
225	4	1	4	4	4	17
226	4	3	4	5	5	21
227	4	3	5	4	4	20
228	5	1	4	5	5	20
229	4	3	4	4	4	19
230	4	2	4	4	5	19
231	5	1	4	4	5	19
232	5	3	4	4	4	20
233	4	1	4	4	4	17
234	3	1	4	4	5	17
235	4	1	5	5	4	19
236	4	1	4	5	4	18
237	4	1	4	4	4	17
238	3	1	4	4	4	16
239	4	1	4	4	4	17
240	5	2	4	4	5	20
241	4	2	4	4	4	18
242	4	2	4	4	4	18
243	4	2	4	4	4	18



244	5	1	5	5	4	20
245	3	2	4	4	4	17
246	4	2	4	4	4	18
247	4	2	4	4	4	18
248	4	3	3	3	3	16
249	4	2	4	4	5	19
250	4	2	4	4	4	18
251	5	3	4	4	4	20
252	4	1	4	4	5	18
253	4	2	4	4	5	19
254	5	1	5	5	5	21
255	5	3	4	4	4	20

Hasil Tabulasi *Switching Intention* (Y)

No	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Total
1	5	5	5	5	20
2	5	5	5	5	20
3	4	5	5	5	19
4	5	5	5	5	20
5	3	3	3	3	12
6	3	3	3	3	12
7	4	4	4	4	16
8	3	3	3	3	12
9	4	4	4	3	15
10	4	4	4	4	16
11	4	4	4	4	16
12	4	4	4	4	16
13	4	4	4	4	16
14	4	3	3	3	13
15	5	4	4	4	17
16	4	4	4	4	16
17	5	3	5	4	17
18	4	4	4	4	16
19	3	1	1	1	6
20	4	3	3	3	13
21	4	4	3	3	14
22	3	3	3	3	12
23	3	4	4	4	15
24	4	3	3	3	13

25	4	4	4	3	15
26	5	5	5	5	20
27	5	5	5	4	19
28	4	3	3	4	14
29	4	4	4	4	16
30	5	5	5	5	20
31	1	1	1	1	4
32	4	4	4	4	16
33	5	5	5	5	20
34	4	3	3	3	13
35	4	4	4	4	16
36	4	4	4	4	16
37	5	5	5	5	20
38	4	4	4	4	16
39	4	4	4	4	16
40	5	5	5	5	20
41	4	5	5	5	19
42	4	3	3	3	13
43	5	4	4	5	18
44	4	5	5	5	19
45	4	5	5	5	19
46	4	3	4	3	14
47	4	4	4	4	16
48	3	4	4	3	14
49	5	5	5	5	20
50	4	4	4	4	16
51	5	5	5	5	20
52	4	4	4	4	16
53	4	5	5	5	19
54	5	5	5	5	20
55	4	4	4	4	16
56	3	3	3	3	12
57	4	4	4	4	16
58	5	5	5	5	20
59	3	4	4	4	15
60	5	2	2	2	11
61	4	4	4	4	16
62	4	4	4	3	15
63	4	3	3	3	13
64	4	4	3	4	15
65	4	4	3	3	14



66	4	3	3	3	13
67	4	3	3	3	13
68	4	3	3	3	13
69	4	4	4	4	16
70	4	3	3	3	13
71	4	4	3	3	14
72	4	4	3	3	14
73	4	4	4	4	16
74	4	4	4	4	16
75	3	3	3	3	12
76	4	4	4	4	16
77	3	5	5	5	18
78	3	4	4	4	15
79	4	4	3	3	14
80	4	4	4	4	16
81	2	2	3	3	10
82	4	4	4	4	16
83	3	3	3	3	12
84	4	4	4	4	16
85	4	4	4	4	16
86	4	4	4	3	15
87	4	4	4	4	16
88	4	4	4	4	16
89	4	4	3	4	15
90	4	4	5	4	17
91	3	4	4	4	15
92	4	4	4	4	16
93	5	4	4	4	17
94	4	2	2	2	10
95	4	4	2	2	12
96	5	5	5	5	20
97	4	5	4	4	17
98	3	3	3	3	12
99	4	4	4	4	16
100	3	3	3	3	12
101	4	3	3	3	13
102	4	4	4	4	16
103	5	4	4	5	18
104	4	4	4	4	16
105	4	3	3	3	13
106	4	4	4	4	16



107	4	3	3	3	13
108	3	3	3	3	12
109	3	3	3	4	13
110	4	3	3	3	13
111	4	4	4	4	16
112	4	4	4	4	16
113	4	4	4	4	16
114	3	4	4	4	15
115	3	4	4	4	15
116	4	4	4	4	16
117	4	3	2	3	12
118	3	4	4	4	15
119	5	4	3	4	16
120	4	2	2	4	12
121	3	3	3	3	12
122	3	3	3	3	12
123	4	4	4	4	16
124	4	5	5	4	18
125	3	3	3	3	12
126	4	4	4	4	16
127	3	3	4	3	13
128	5	3	3	3	14
129	5	4	4	4	17
130	3	4	3	3	13
131	3	3	3	3	12
132	4	4	4	4	16
133	4	3	4	3	14
134	4	3	3	3	13
135	4	3	3	3	13
136	4	3	4	5	16
137	4	3	5	4	16
138	3	3	3	3	12
139	3	3	3	3	12
140	3	3	3	3	12
141	3	4	4	3	14
142	3	2	3	3	11
143	4	4	4	3	15
144	4	4	4	3	15
145	4	5	4	3	16
146	4	3	3	4	14
147	4	3	3	3	13



148	3	4	3	3	13
149	3	3	4	5	15
150	3	3	3	3	12
151	4	3	3	3	13
152	3	4	4	3	14
153	5	5	4	3	17
154	5	5	5	5	20
155	4	4	5	5	18
156	3	4	4	4	15
157	3	3	3	3	12
158	3	3	3	3	12
159	5	4	4	3	16
160	4	4	4	3	15
161	4	5	5	5	19
162	4	5	4	4	17
163	5	5	5	5	20
164	4	4	4	4	16
165	4	5	4	4	17
166	5	5	5	5	20
167	4	5	5	5	19
168	5	5	5	4	19
169	4	5	5	4	18
170	4	5	5	4	18
171	5	4	5	4	18
172	4	5	5	5	19
173	4	4	3	4	15
174	5	4	4	3	16
175	4	5	5	5	19
176	4	5	5	3	17
177	3	5	5	5	18
178	4	5	5	3	17
179	4	4	4	3	15
180	4	5	5	3	17
181	5	5	5	4	19
182	4	5	5	4	18
183	3	5	5	4	17
184	4	5	5	3	17
185	5	5	5	5	20
186	3	4	4	4	15
187	4	4	4	5	17
188	5	5	5	4	19



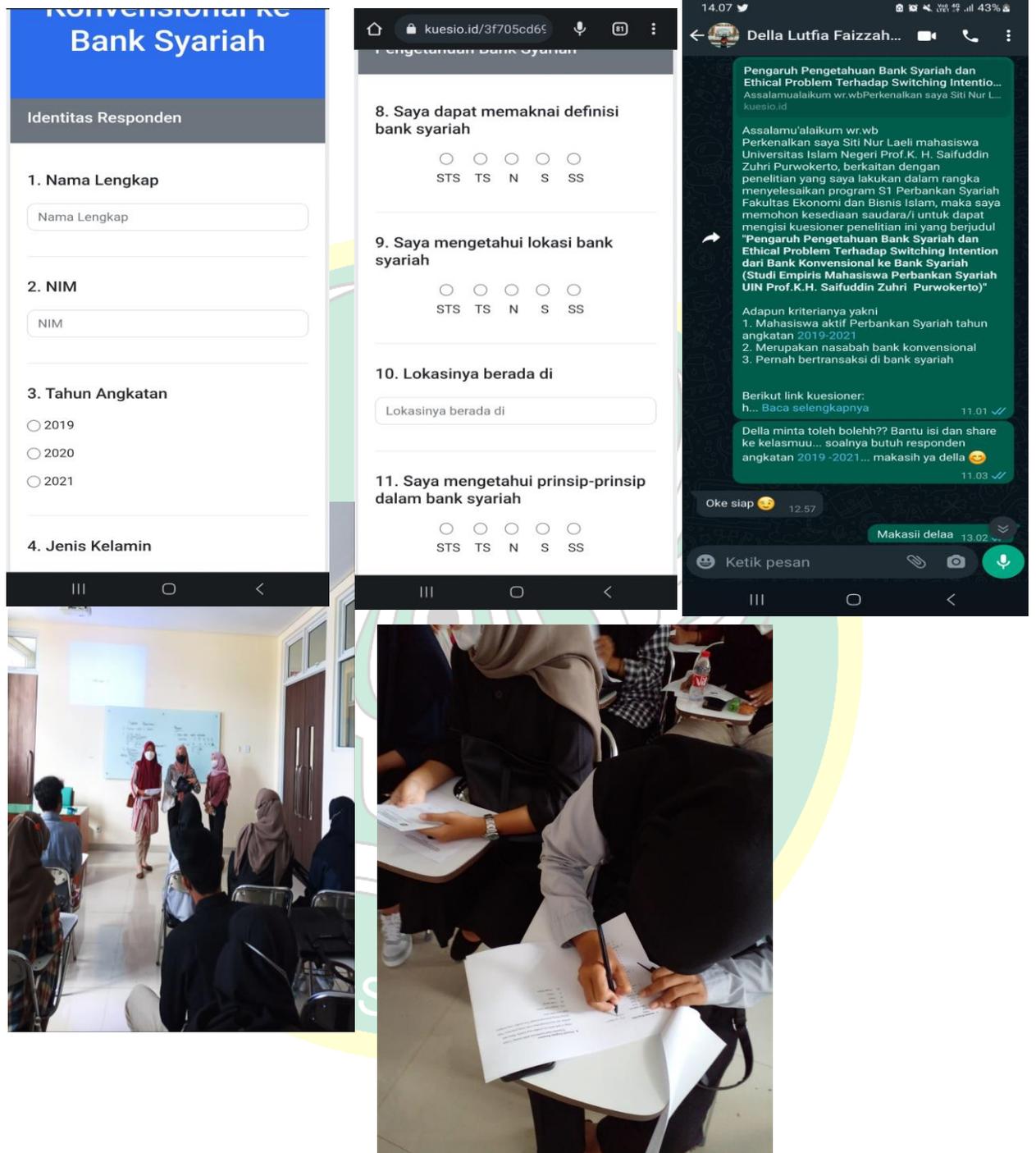
189	3	3	4	3	13
190	3	4	4	5	16
191	3	5	5	4	17
192	4	3	4	4	15
193	4	3	3	5	15
194	5	5	5	3	18
195	4	5	5	5	19
196	4	3	3	3	13
197	4	4	3	3	14
198	5	5	5	5	20
199	5	5	1	5	16
200	3	5	5	4	17
201	5	5	5	4	19
202	4	4	4	4	16
203	4	4	5	4	17
204	4	4	4	3	15
205	4	4	4	4	16
206	5	4	4	4	17
207	5	4	4	4	17
208	5	5	5	5	20
209	5	5	5	5	20
210	4	5	5	5	19
211	3	5	5	5	18
212	5	5	5	5	20
213	4	4	4	4	16
214	4	3	3	3	13
215	4	4	4	4	16
216	5	4	5	4	18
217	4	3	3	3	13
218	4	3	3	3	13
219	5	4	4	4	17
220	3	3	3	3	12
221	4	5	5	5	19
222	3	4	4	4	15
223	5	4	4	4	17
224	4	4	3	3	14
225	4	3	3	3	13
226	3	4	5	5	17
227	5	5	5	5	20
228	5	5	5	5	20
229	4	3	3	3	13



230	4	4	4	4	16
231	5	5	5	5	20
232	4	5	5	5	19
233	3	4	4	4	15
234	3	4	5	5	17
235	4	4	4	4	16
236	5	5	4	5	19
237	4	4	4	4	16
238	3	4	5	5	17
239	3	4	4	4	15
240	4	4	5	5	18
241	3	3	3	3	12
242	2	3	2	3	10
243	3	4	4	4	15
244	5	5	4	4	18
245	3	4	4	4	15
246	5	4	3	3	15
247	3	4	4	5	16
248	4	4	4	4	16
249	4	4	3	3	14
250	4	4	4	4	16
251	3	4	4	4	15
252	4	3	4	4	15
253	4	4	4	4	16
254	5	5	5	5	20
255	4	4	5	3	16



Lampiran 4 Bukti Penyebaran Kuesioner



Lampiran 5 Hasil Uji Instrumen Penelitian

Hasil Uji Validitas Pengetahuan Bank Syariah (X₁)

Correlations								
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.436**	.492**	.456**	.433**	.333**	.706**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	255	255	255	255	255	255	255
X1.2	Pearson Correlation	.436**	1	.410**	.353**	.341**	.367**	.659**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	255	255	255	255	255	255	255
X1.3	Pearson Correlation	.492**	.410**	1	.660**	.505**	.363**	.776**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	255	255	255	255	255	255	255
X1.4	Pearson Correlation	.456**	.353**	.660**	1	.568**	.440**	.792**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	255	255	255	255	255	255	255
X1.5	Pearson Correlation	.433**	.341**	.505**	.568**	1	.565**	.774**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	255	255	255	255	255	255	255
X1.6	Pearson Correlation	.333**	.367**	.363**	.440**	.565**	1	.702**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	255	255	255	255	255	255	255
Total_X1	Pearson Correlation	.706**	.659**	.776**	.792**	.774**	.702**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	255	255	255	255	255	255	255

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas Ethical Problem (X₂)

Correlations							
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	-.034	.490**	.470**	.400**	.716**
	Sig. (2-tailed)		0,589	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	255	255	255	255	255	255
X2.2	Pearson Correlation	-.034	1	-.214**	-.085	-.121	.246**
	Sig. (2-tailed)	0,589		0,001	0,178	0,054	0,000
	N	255	255	255	255	255	255
X2.3	Pearson Correlation	.490**	-.214**	1	.689**	.524**	.731**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,001		0,000	0,000	0,000
	N	255	255	255	255	255	255
X2.4	Pearson Correlation	.470**	-.085	.689**	1	.639**	.808**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,178	0,000		0,000	0,000
	N	255	255	255	255	255	255
X2.5	Pearson Correlation	.400**	-.121	.524**	.639**	1	.732**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,054	0,000	0,000		0,000
	N	255	255	255	255	255	255
Total_X2	Pearson Correlation	.716**	.246**	.731**	.808**	.732**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	255	255	255	255	255	255

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas *Switching Intention* (Y)

Correlations						
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Total_Y2
Y1.1	Pearson Correlation	1	.481**	.387**	.382**	.657**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	255	255	255	255	255
Y1.2	Pearson Correlation	.481**	1	.798**	.684**	.902**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	255	255	255	255	255
Y1.3	Pearson Correlation	.387**	.798**	1	.717**	.891**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	255	255	255	255	255
Y1.4	Pearson Correlation	.382**	.684**	.717**	1	.849**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	255	255	255	255	255
Total_Y2	Pearson Correlation	.657**	.902**	.891**	.849**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	255	255	255	255	255

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Reliabilitas Pengetahuan Bank Syariah (X₁)

Reliability Statistiks

Cronbach's Alpha	N of Items
0,829	6

Hasil Uji Reliabilitas *Ethical Problem* (X₂)

Reliability Statistiks	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,605	5

Hasil Uji Realibilitas *Switching Intention* (Y)

Reliability Statistiks	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,849	4

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			255
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		0,0000000
	Std. Deviation		2,11809286
	Most Extreme Differences	Absolute	0,052
		Positive	0,050
		Negative	-0,052
Test Statistik			0,052
Asymp. Sig. (2-tailed)			.097 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.484 ^d
	99% Confidence Interval	Lower Bound	0,471
		Upper Bound	0,497

Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-0,325	1,315		-0,247	0,805		
	X1	0,360	0,059	0,374	6,134	0,000	0,669	1,495
	X2	0,383	0,075	0,312	5,115	0,000	0,669	1,495

a. Dependent Variable: Y

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,540	0,845		1,824	0,069
	X1	0,044	0,038	0,090	1,167	0,244
	X2	-0,057	0,048	-0,091	-1,185	0,237

a. Dependent Variable: RES2

Hasil Uji t (Uji Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-0,325	1,315		-0,247	0,805
	Pengetahuan	0,360	0,059	0,374	6,134	0,000
	Ethical problem	0,383	0,075	0,312	5,115	0,000

a. Dependent Variable: Switching Intention

Hasil Uji f (Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	663,681	2	331,840	74,647	.000 ^b
	Residual	1120,257	252	4,445		
	Total	1783,937	254			

a. Dependent Variable: Switching Intention

b. Predictors: (Constant), Ethical problem, Pengetahuan

Hasil Uji Koefisien Determinan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.610 ^a	0,372	0,367	2,10843

a. Predictors: (Constant), Ethical Problem, Pengetahuan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Siti Nur Laeli

NIM : 1917202196

Tempat/Tanggal Lahir : Banyumas, 11 Juni 2001

Jenis Kelamin : Perempuan

Nama Ayah : Mukhamad Usman

Nama Ibu : Watini

Alamat : Perum.Veteran No.50 Rt 06 Rw 06 Berkoh
Purwokerto Selatan

No. Hp : 085801601961

E-mail : sitinurlaeli15112@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

SD : SD Negeri 3 Berkoh (2013)

SMP/Mts : SMP Negeri 8 Purwokerto (2016)

SMA/SMK : SMA Negeri 5 Purwokerto (2019)

Perguruan Tinggi : UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri
Purwokerto (Dalam Proses)

C. Pengalaman Organisasi

1. Anggota Komunitas Marketing Perbankan Syariah (2021)
2. Anggota Generasi Baru Indonesia (GENBI) UIN SAIZU (2021)
3. Pengurus World Clean Up Day Banyumas (2022)

4. Badan Pengurus Harian Generasi Baru Indonesia (GENBI) UIN
SAIZU (2022)

D. Pengalaman Kerja/Magang

1. Staff Teller Islamic Bank In Laboratory (2021)
2. Manajer Teller Islamic Bank In laboratory (2022)
3. Bank Rakyat Indonesia Unit Mersi Purwokerto Timur (2022)
4. Magang Arsip Bank Indonesia (2022-2023)

Purwokerto, 29 Maret 2023



Siti Nur Laeli

1917202196

