

## Analisis inersia nasabah muslim untuk beralih ke Bank Syariah di Indonesia = Inertia analysis of muslim customers to switch to Sharia Banks in Indonesia

Indra Suwandi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20499440&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Populasi Muslim di Indonesia lebih dari 200 juta, tetapi jumlah rekening perbankan syariah hanya sekitar 30 juta (11% dari Bank Konvensional), dan pangsa pasar untuk pendanaan hanya sekitar 6%. Namun demikian, masih ada sedikit penelitian tentang mengapa umat Islam Indonesia begitu lambat pada Bank Konvensional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor kelembaman dari pelanggan Muslim dan beralih niat ke Bank Syariah. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi input penting untuk perumusan strategi pengembangan perbankan syariah, dan studi tentang perilaku nasabah Muslim. Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Enam antecedens Inersia nasabah telah diidentifikasi sebelumnya, yaitu: Pengetahuan, Kebingungan, Kesamaan, Biaya Peralihan, Kepuasan, dan Norma Keagamaan; dan dua antecedens Niat Beralih yaitu: Inersia dan Kepuasan nasabah. Analisis data dari hasil survei terhadap 303 nasabah bank konvensional yang menggunakan LISREL-SEM menemukan bahwa hanya antecedens Biaya Peralihan dan Norma Keagamaan yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Inersia nasabah, sementara empat lainnya tidak memiliki pengaruh signifikan, dan bahwa Inersia dan Kepuasan nasabah memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap Niat Beralih ke bank Syariah. Temuan lain adalah persepsi kemudahan beralih juga dipengaruhi oleh jenis Peralihan itu sendiri, dan pelanggan dapat dibagi berdasarkan tingkat inersia yang berbeda. Penelitian ini adalah sedikit penelitian, jika bukan yang pertama, yang menganalisis inersia nasabah Muslim untuk beralih ke Bank Syariah juga memberikan tipe inersia.

.....The Muslim population in Indonesia is more than 200 million, but the number of Islamic banking accounts is only around 30 million (11% of Conventional Banks), and the market share for funding is only around 6%. Nevertheless, there is still little research on why Indonesian Muslims are so inert on Conventional Banks. This study aims to analyze the inertia factors of Muslim customers and switch intention to Sharia Banks. The results of this study can be an essential input for the formulation of sharia banking development strategies, and studies of Muslim customer behavior. This study uses a quantitative approach. Six antecedens of Customer Inertia have been identified previously, namely: Knowledge, Confusion, Similarities, Switching Costs, Satisfaction, and Religious Norms, and two antecedens of Switching Intention, namely: Inertia and Customer Satisfaction. Analysis of data from the results of a survey of 303 conventional bank customers using LISREL-SEM found that only the antecedens of Switching Costs and Religious Norms have a positive and significant influence on Customer Inertia, while four others have no significant effect, and that Customer inertia and Satisfaction have a negative and significant effect on the Switch Intention to Sharia banks. Other findings are the perception of ease of switching is also influenced by the type of Switching itself, and customers can be segmented based on their different levels of inertia. This study is a little research, if not the first, that analyzes the inertia of Muslim customers to switch to Islamic banks in Indonesia, and provides several types of inertia.