**DAMPAK KUALITAS LAYANAN DAN KINERJA KEUANGAN TERHADAP KEINGINAN MIGRASI NASABAH BANK SYARIAH DI JAWA TENGAH**

M. Noor Ardiansah \*)

***Abstract***

*This research’s aim to examined impact of banking services quality and financial performance toward shariah bank’s customer migration intention. Respondent of this study were shariah bank’s customer at 7 big cities in Central Java, who asked to perform the questionnaire. Regression analysis used to examine the hypothesis. Result show that intention of bank’s customer to migration was influence by banking services quality and financial performance, significantly. Especially financial performance determinant : operational expenses and revenue ratio and assets growth. This results support empirically research of Ardiansah (2005), and Derina and Makaliwe (2006), that shariah banking behavior who more rational and financial aspects orientation should take banking services quality and financial performance that profitability as expected decision.*

***Keywords:*** *quality of banking services, shariah banking, financial performance, migration customer intention.*

\*) Dosen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Semarang.

**PENDAHULUAN**

**Latar Belakang Masalah**

Perilaku nasabah bank syariah telah menjadi kajian yang menarik (Bambang, 2006), sejalan dengan pesatnya pertumbuhan industri perbankan syariah di Indonesia, dikaitkan dengan karakteristik dan perilaku nasabah dalam kerangka penerapan *dual banking system*, antara sistem perbankan konvensional dengan syariah. Perhatian tersebut tidak lepas sebagai akibat kehadiran UU No. 10 tahun 1998 yang memberikan peluang *dual banking system* dalam perbankan nasional, yang memicu perkembangan perbankan syariah di Indonesia (Basri, 2005a).

Perkembangan pesat dalam kurun lima tahun terakhir ternyata tidak diikuti dengan penerimaan posisi bank syariah dalam perbankan nasional, yang terlihat dari jumlah aset perbankan syariah hanya sekitar 1,38 % dari total aset perbankan nasional. Capain aset perbankan syariah hanya meningkat 0,14 % dibanding tahun 2004 sebesar 1,24 %. Penghimpunan dana pihak ketiga (DPK) dan pembiayaan yang diberikan masing-masing mencapai Rp 15,231 milyar dan Rp 15,582 milyar. Perkembangan tersebut dinilai lambat (PPM, 2006) mengingat potensi Indonesia sebagai negara berpopulasi muslim terbesar di dunia.

Perkembangan yang masih lambat tersebut diindikasikan berhubungan dengan perilaku nasabah dalam memilih layanan perbankan (PPM, 2006). Berbagai kajian menunjukkan bahwa akibat minimnya kualifikasi sumber daya manusia bank syariah mengakibatkan rendahnya layanan kepada nasabah (Basri, 2005b) dan menimbulkan perbedaan persepsi terhadap penerapan prinsip syariah antara pihak bank dengan nasabah (Ardiansah, 2005). Perilaku nasabah perbankan syariah yang rasional dan berorientasi pada aspek kinerja keuangan masih menempatkan layanan dan kinerja keuangan yang menguntungkan bagi nasabah sebagai dasar keputusan bertransaksi (Derina dan Makaliwe, 2006).

Kondisi tersebut berbeda dengan temuan empiris Hardiwinoto (2004) serta Haron, Norafifah, dan Plenisek (1994) yang menyatakan bahwa perilaku nasabah bertransaksi dengan bank syariah cenderung dipengaruhi penerimaan mereka terhadap prinsip dan aktivitas perbankan yang dilakukan. Penelitian yang dilakukan oleh BI (2000) juga mendukung hal tersebut. Lebih lanjut temuan tersebut mengungkapkan bahwa migrasi nasabah lebih cenderung disebabkan faktor potensi ekonomi dan geografis yang kurang dijangkau bank syariah (BI, 2000) atau tingkat sosial keagamaan nasabah yang rendah sehingga keputusan berinteraksi dengan bank syariah bersifat sementara dan terbatas.

Temuan berbagai penelitian yang masih bertentangan tersebut merupakan bahan kajian lebih mendalam sehingga riset yang menghubungkan perilaku nasabah untuk melakukan migrasi antara bank syariah dan konvensional dengan determinan kualitas layanan dan kinerja keuangan menarik untuk dilakukan.

**Perumusan Masalah dan Tujuan Penelitian**

Berbagai temuan tentang faktor yang menyebabkan perilaku migrasi nasabah bank syariah masih memberikan hasil yang inkonklusif, sehingga perlu kajian yang intensif mengungkapkan apakah kualitas layanan dan kinerja keuangan berpengaruh terhadap keinginan migrasi nasabah bank syariah. Masalah penelitian dapat diungkapkan adalah apakah persepsi migrasi nasabah dipengaruhi oleh kualitas layanan dan kinerja keuangan bank syariah. Adapun tujuan yang ingin dicapai penelitian ini adalah : (1) memberikan bukti empiris tentang pengaruh kualitas layanan dan kinerja keuangan terhadap keinginan migrasi nasabah bank syariah di Jawa Tengah, dan (2) mengkaji determinan dari kualitas layanan dan kinerja keuangan yang berpengaruh terhadap migrasi nasabah.

**TINJAUAN PUSTAKA**

**Perilaku Nasabah Perbankan**

Aspek keprilakuan pada bank syariah terkait dengan pelaksanaan prinsip syariah dalam aktivitas perbankan (Bambang, 2006). Riawan Amin (2006) dalam Bambang (2006) menyatakan bahwa purifikasi prinsip syariah merupakan kata kunci dalam fokus pengembangan perbankan syariah.

Nasabah akan berperilaku rasional dan pragmatis dalam memilih alternatif terbaik dalam interaksi dengan perbankan. Nasabah tersebut akan cenderung memilih layanan transaksi bank yang terbaik: cepat, memuaskan, aman, dan nyaman sebagai suatu pilihan yang rasional (Rahayu, 2005). Survei yang dilakukan oleh Karim Bussiness Consultant (KBC) tahun 2005 terhadap 14 bank syariah menunjukkan bahwa nasabah memberikan perspektif positif kepada bank syariah yang konsisten memberikan layanan terbaiknya. Demikian juga dengan harapan bagi hasil simpanan dan investasi, apabila lebih besar bunga bank konvensional maka nasabah akan migrasi ke bank konvensional.

Perilaku ini tidak selalu ditentukan oleh ciri rasional dan pragmatis nasabah, karena temuan Hardiwinoto (2004), BI (2000) serta Haron, Norafifah, dan Plenisek (1994), mengungkapkan bahwa faktor potensi ekonomi, sosio kultural, serta tingkat sosial keagamaan nasabah mengambil peran dalam keputusan interaksi nasabah dengan bank syariah. Kondisi situasi yang mendukung dan dorongan kultur terhadap penerimaan prinsip syariah perbankan syariah juga mendorong nasabah memilih layanan bank syariah.

**Penelitian Terdahulu**

Produk perbankan syariah selalu mengacu pada prinsip kerjasama dengan bagi hasil, meskipun dengan berbagai metode. Riset oleh Haron, Norafifah, dan Plenisek (1994), Muhammad (2002), Lewis (2001) dan Antonio (1999) menyatakan produk-produk perbankan syariah antara lain: *mudharabah, musyarakah, murabahah, al bai bithaman ajil, al ijarah, qard hasan, al wakalah, al kafalah, dan wadiah.*

Perilaku nasabah perbankan syariah yang rasional dan berorientasi pada aspek kinerja keuangan masih menempatkan layanan dan kinerja keuangan yang menguntungkan bagi nasabah sebagai dasar keputusan bertransaksi (Derina dan Makaliwe, 2006). Lebih lanjut diungkapkan bahwa nasabah masih menganggap layanan perbankan konvensional lebih baik dibanding perbankan syariah (PPM, 2006), sedangkan untuk tingkat kinerja keuangan, nasabah cenderung memilih bank yang menguntungkan tingkat kembaliannya *(return)* baik dalam penghimpunan dana maupun pembiayaan. Nasabah cenderung melakukan migrasi dari bank syariah ke bank konvensional apabila tingkat *return* bank syariah lebih rendah (PPM, 2006).

Temuan empiris Hardiwinoto (2004) serta Haron, Norafifah, dan Plenisek (1994) mengungkapkan bahwa perilaku nasabah bertransaksi dengan bank syariah cenderung dipengaruhi penerimaan mereka terhadap prinsip dan aktivitas perbankan yang dilakukan. Penelitian yang dilakukan oleh BI (2000) juga mendukung hal tersebut bahwa potensi, preferensi dan perilaku penerimaan bank syariah oleh masyarakat disebabkan penerimaan mereka terhadap produk perbankan yang sesuai syariah. Lebih lanjut temuan tersebut mengungkapkan bahwa migrasi nasabah lebih cenderung disebabkan faktor potensi ekonomi dan geografis yang kurang dijangkau bank syariah (BI, 2000) atau tingkat sosial keagamaan nasabah yang rendah sehingga keputusan berinteraksi dengan bank syariah bersifat sementara dan terbatas.

Penelitian yang dilakukan oleh Hardiwinoto (2004) mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi minat perusahaan terhadap beroperasinya perbankan syariah di kota Semarang. Temuan dari penelitian tersebut adalah minat perusahaan terhadap perbankan syariah dipengaruhi secara signifikan oleh religiusitas operasi bank syariah, yang diimplementasikan dalam penerapan prinsip syariah dalam praktik dan operasi bank syariah. Riset tersebut perlu dieksplorasi lebih lanjut khususnya penerapan prinsip syariah pada perbankan syariah.

**Kerangka Teoritis Penelitian**

Ilustrasi terhadap kerangka teoritis peneilitian diungkapkan pada Gambar 1. Gambar tersebut menjelaskan bahwa variabel kualitas layanan dan kinerja keuangan bank merupakan variabel bebas sedangkan keinginan migrasi nasabah merupakan variabel terikat. Hubungan tersebut dikembangkan dari penelitian yang dilakukan oleh PPM (2006) dan Hardiwinoto (2004).

Gambar 1 : Kerangka Teoritis Penelitian

**KEINGINAN MIGRASI NASABAH**

**KUALITAS LAYANAN**

**KINERJA KEUANGAN**

**METODE PENELITIAN**

**Populasi dan Penentuan Sampel**

Populasi penelitian ini adalah nasabah bank syariah di tujuh kota di Jawa Tengah yang terdapat unit atau cabang atau bank perkreditan rakyat syariah meliputi : Semarang, Kudus, Pekalongan, Magelang, Surakarta, Purwokerto, dan Tegal.

Sampel penelitian ini ditentukan dari nasabah bank syariah di tujuh kota tersebut, baik bank umum syariah, unit syariah atau bank perkreditan rakyat syariah. Populasi dalam penelitian ini kurang diketahui pasti, sehingga sampel ditentukan berdasarkan proporsi jumlah nasabah yang menempatkan dana pihak ketiga di bank tersebut, proporsional per kota dengan total sampel 140 nasabah.

**Prosedur Pengumpulan dan Jenis Data**

Responden nasabah yang ditentukan adalah nasabah yang melakukan transaksi pada bank tersebut, kemudian diwawancarai untuk membantu pengisian kuisioner penelitian secara langsung saat itu juga.

Jenis data penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari jawaban responden nasabah bank tentang persepsi kualitas layanan dan kinerja keuangan. Data sekunder juga digunakan untuk mengungkapkan kinerja keuangan, yang diperoleh dari laporan semester terakhir tahun 2008 bank bersangkutan.

**Definisi Operasional Variabel**

Variabel kualitas layanan penelitian diukur dengan menggunakan instrumen kualitas layanan dari KBC (2005) yang dimodifikasi. Variabel kinerja keuangan diukur melalui instrumen penilaian dari *Islamic Banking Award* dengan dimensi meliputi : efisiensi biaya *(cost efficient),* tingkat keuntungan(*profitable),* tingkat pertumbuhan pendanaan (*growth of funding),* dan tingkat pertumbahan aset (*growth of assets).* Definisi dan pengukuran variabel penelitian dapat diungkap pada Tabel 1.

**Tabel 1. : Operasionalisasi Varibel Penelitian**

| **Variabel** | **Dimensi** | **Pengukuran** |
| --- | --- | --- |
| ***Kualitas layanan*** | Satpam (8%) | 3 pertanyaan |
|  | Layanan nasabah (54%) | 4 pertanyaan |
|  | Layanan telepon (10%) | 3 pertanyaan |
|  | Perlengkapan kantor (9%) | 2 pertanyaan |
|  | Peralatan kantor (13%) | 2 pertanyaan |
|  | Musholla (16%) | 3 pertanyaan |
| ***Kinerja keuangan*** | Efisiensi biaya | Rasio beban operasional terhadap pendapatan operasional |
|  | Profitabilitas | *Rasio profit to asset* (ROA) |
|  | Pertumbuhan dana | Pertumbuhan DPK |
|  | Pertumbuhan aset | Pertumbuhan aset |
| ***Keinginan migrasi*** |  | 4 pertanyaan |

**Metode Analisis Data**

1. **Statistik Deskriptif**

Analisis deskriptif ditujukan untuk memberikan gambaran mengenai demografi responden, meliputi : nama perusahaan, alamat, pekerjaan, omset usaha tahun terakhir, mulai mengenal perbankan syariah, lama interaksi dengan bank syariah, pendapat tentang bunga, dan pendapat tentang kelebihan bank syariah.

1. **Statistik Inferens**

Analisis terhadap data untuk menguji hipotesis dilakukan dengan regresi berganda. Sebelum pengujian dilakukan, data yang akan dianalisis diuji realibilitas dan validitasnya (Ghozali, 2002). Dilakukan pengujian terhadap terpenuhinya asumsi klasik terhadap persamaan tersebut, melalui uji multikolinieritas, heteroskedasitas, autokorelasi dan normalitas.

Uji hipotesis dilakukan dengan memperhatikan signifikansi nilai F dan nilai t atas variabel independen.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Karakteristik Responden**

Pengumpulan kuisioner yang disampaikan langsung sejumlah 140 eksemplar, dengan kuisoner yang tidak lengkap dan salah sebanyak 58 eksemplar sehingga yang dapat digunakan hanya 82 eksemplar (58,6 %). Karakteristik responden dalam penelitian ini tercermin bahwa pekerjaan sebagian besar responden adalah wiraswasta sebanyak 39 (47,6 %), dengan lama mengenal bank syariah sebagian besar 1 sampai 3 tahun sebanyak 59 responden (71,9 %). Lama interaksi masih terbatas sebagian besar 1 samapi 3 tahun sebanyak 73 orang (89 %). Opini responden terhadap bunga bank sebanyak 43,9 % menganggap haram, 35,4 % masih ragu-ragu dan 20,7 % menganggap halal. Persepsi sebagian besar responden terhadap keunggulan bank syariah sebanyak 66 orang (80,5 %) adalah karena sesuai prinsip Islam, yang sejalan dengan opini responden terhadap bunga bank.

**Karakteristik Variabel**

Karakteristik variabel penelitian memperlihatkan bahwa rata-rata persepsi kualitas layanan bank adalah 121,45 (skala 17-170) atau nilai 7,14 (skala 1-10) yang berarti layanan bank cukup berkualitas. Persepsi keinginan migrasi bank dari responden menunjukkan rata-rata 30,01 (skala 4-40) atau 7,50 (skala 1-10) yang berarti cukup tinggi keinginan migrasi responden. Rata-rata perbandingan biaya operasional dengan pendapatan operasional adalah 86,87 %; tingkat *return on asset* (ROA) adalah 7,5 %; dengan pertumbuhan dana pihak ketiga (DPK) sebesar 7,65 % dan pertumbuhan aset sebesar 9,06 %.

**Analisis Data**

Analisis data dilakukan dengan tiga tahapan, yaitu (1) menilai kualitas data; (2) menguji terpenuhinya asumsi klasik persamaan regresi, dan (3) menguji hipotesis.

**Uji Kualitas Data**

Pengujian dilakukan dengan menilai validitas dan reliabilitas data. Uji reliabilitas dilakukan dengan memperhatikan batas *cronbach alpha* 0,6; sedang uji reliabilitas dilakukan dengan memperhatikan signifikansi korelasi dimensi pertanyaan dengan konstruk. Hasil uji reliabilitas atas variabel penelitian tampak pada Tabel 2.

**Tabel 2. : Uji Reliabilitas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Varibel | *Cronbach alpha* | Kesimpulan |
| Kualitas layanan bank | 0,8854 | Reliabel |
| Keinginan migrasi | 0,6943 | Reliabel |

 Sumber :data primer yang diolah.

Uji validitas awal atas kualitas layanan bank menunjukkan item pertanyaan no 7 tidak signifikan sehingga tidak digunakan dalam analisis selanjutnya, sedang untuk dimensi varibel keinginan migrasi memperlihatkan signifikan pada 1 %. Hasil tersebut terlitat pada Tabel 3.

**Tabel 3. : Uji Validitas**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Variabel | Korelasi  | Taraf Sig. | Kesimpulan  |
| Kualitas layanan bank (16 dimensi pertanyaan) | 0,394 – 0,829 | 1% | Valid |
| Keinginan migrasi ( 4 dimensi pertanyaan) | 0,428 – 0,718 | 1% | Valid |

 Sumber : data primer yang diolah.

**Uji Asumsi Klasik**

**a. Uji multikolinieritas**

Deteksi terhadap nilai *tolerance* tiap varibel penelitian menunjukkan tidak lebih dari 0,9 dan nilai VIF tidak lebih dari 10 sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi masalah multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas terlihat pada Tabel 4.

**Tabel 4. : Uji Multikolinieritas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Variabel | Tolerance | VIF |
| Kualitas layanan bank  | 0,770 | 1,300 |
| BOPO | 0,576 | 1,735 |
| ROA | 0,745 | 1,342 |
| Pertumbuhan DPK | 0,581 | 1,720 |
| Pertumbuhan Aset | 0,765 | 1,306 |

 Sumber : data primer yang diolah.

**b. Uji autokorelasi**

Deteksi terhadap masalah autokorelasi menunjukkan nilai *durbin watson* (dw) hitung sebesar 1,836. Nilai dw menurut tabel dengan n=82 dan k=5 diperoleh angka dl=1,525 dan du=1,774. Terlihat bahwa nilai dw hitung > du maka dapat disimpulkan tidak terdapat masalah autokorelasi antar residual.

**c. Uji heteroskedasitas**

Grafik scatterplot pada Gambar 2 memberikan gambaran tidak terdapat pola tertentu sehingga disimpulkan tidak terdapat masalah heteroskedasitas.

**Gamber 2. : Scatter Plot**

****

**d. Uji normalitas**

Grafik p-p plot pada Gambar 3. menunjukkan bahwa residual terdistribusi secara normal disepanjang garis sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat masalah normalitas dalam distribusi residual.

**Gambar 3. : Grafik P-P Plot**

****

**Uji Hipotesis**

Pengujian terhadap hipotesis dilakukan dengan memperhatikan signifikansi nilai F dan nilai t dari tiap variabel independen. Hasil pengujian regresi persamaan yang diusulkan dapat disajikan pada Tabel 5.

**Tabel 5. : Hasil Pengujian Hipotesis**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Variabel  | Koefisien | Nilai t | Sig |
| Konstanta | 5,868 | 4,549 | 0,001\* |
| Kualitas layanan bank  | -0,111 | 3,435 | 0,001\* |
| BOPO | -0,760 | 3,092 | 0,003\* |
| ROA | 0,630 | -0,789 |  0,433 |
| Pertumbuhan DPK | 0,078 | -0,101 | 0,919 |
| Pertumbuhan Aset | -0,893 |  2,043 | 0,045\* |
| Nilai F | 5,437 | 0,000\* |
| R2 | 0,263 |

 \* signifikan pada 5%

 Sumber : data primer yang diolah.

Hasil di atas menunjukkan bahwa secara simultan, variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap keinginan migrasi nasabah yang ditunjukkan nilai F sebesar 5,437 yang signifikan pada 5 % meskipun dengan nilai R2 0,263 atau 26,3 % yang berarti hanya 26,3 % variasi variebel independen mampu menjelaskan variasi variabel dependen, sedang 73,7 % dipengaruhi variasi variabel yang lain.

Secara individual, uji parameter menunjukkan bahwa nilai t variabel kualitas layanan bank (3,435), BOPO (3,092) dan pertumbuhan aset (-2,043), masing-masing berpengaruh secara signifikan terhadap keinginan berpindah nasabah, pada taraf alfa 5 %. Sedangkan nilai t dari variabel ROA (-0,789) dan pertumbuhan DPK (-0,101) tidak signifikan pada taraf 5 % sehingga disimpulkan tidak berpengaruh terhadap keinginan migrasi nasabah secara individu. Modelpersamaan dari hubungan antar variabel dapat diformulasikan sbb:

**Y = 5,868 - 0,111X1 - 0,760X2 + 0,630X3 + 0,078X4 - 0,893X5**

Keterangan : Y = keinginan migrasi nasabah X3= ROA

 X1= kualitas layanan nasabah X4= Pertumbuhan DPK

 X2= BOPO X5= Pertumbuhan Aset

Arah hubungan variabel independen terhadap variabel dependen terlihat bahwa kualitas layanan berhubungan negatif, sedangkan variabel kinerja keuangan yang negatif hanya rasio BOPO sedangkan rasio ROA, pertumbuhan DPK, dan pertumbuhan aset berhubungan positif walaupun yang signifikan hanya pertumbuhan aset.

**Pembahasan Hasil**

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan kesesuaian dengan temuan penelitian oleh Ardiansah (2005) serta Derina dan Makaliwe (2006), yang menyatakan perilaku nasabah perbankan syariah yang rasional dan berorientasi pada aspek kinerja keuangan masih menempatkan layanan bank dan kinerja keuangan yang menguntungkan bagi nasabah sebagai dasar keputusan bertransaksi. Persepsi nasabah yang masih menganggap layanan perbankan konvensional lebih baik dibanding perbankan syariah (PPM, 2006) dan tingkat kinerja keuangan, nasabah cenderung memilih bank yang menguntungkan tingkat kembaliannya *(return)* baik dalam penghimpunan dana maupun pembiayaan mengakibatkan nasabah cenderung melakukan migrasi dari bank syariah ke bank konvensional apabila tingkat *return* bank syariah lebih rendah (PPM, 2006). Kondisi tersebut berbeda dengan temuan empiris oleh Hardiwinoto (2004) serta Haron, Norafifah, dan Plenisek (1994) bahwa perilaku nasabah bertransaksi dengan bank syariah cenderung dipengaruhi penerimaan mereka terhadap prinsip dan aktivitas perbankan yang dilakukan. Penelitian yang dilakukan oleh BI (2000) juga mendukung bahwa potensi, preferensi dan perilaku penerimaan bank syariah oleh masyarakat disebabkan penerimaan mereka terhadap produk perbankan yang sesuai syariah.

 Karakteristik persepsi responden mengenai kualitas layanan bank menunjukkan rata-rata sebesar 7,14 (skala 1-10) sedangkan rata-rata keinginan migrasi juga cukup tinggi (7,50 dalam skala 1-10) menunjukkan bahwa nasabah menganggap kualitas layanan bank syariah telah cukup baik, namun dilain sisi \keinginan migrasi yang juga cukup tinggi. Hal ini apabila dicermati dikarenakan karakteristik sebagian besar responden baru mengenal bank syariah kurang dari 3 tahun, dengan interaksi kurang dari 3 tahun. Pengenalan dan interaksi yang kurang mengakibatkan keputusan yang diambil cenderung praktis.

Hal ini juga didukung persepsi responden tentang bunga bank yang halal dan ragu-ragu mencapai 56,1 % yang menunjukkan dasar keputusan membedakan bank syariah dengan bank konvensional masih berorientasi pada kepraktisan keuntungan finansial dari penempatan dana atau pengambilan pembiayaan/ kredit. Persepsi nasabah tentang keunggulan bank syariah sebagian besar karena sesuai prinsip Islam, yang menunjukkan bahwa pengenalan nasabah mengenal prinsip layanan, produk dan pola pemasaran bank syariah masih kurang karena interaksi kurang, dan terbatas mengenal bank syariah hanya bank sesuai prinsip Islam. Temuan penelitian ini memberikan dukungan tentang perilaku nasabah perbankan syariah yang masih rasional dan berorientasi pada kinerja keuangan dan kualitas layanan, sehingga perbankan syariah harus lebih mengembangkan strategi dan kebijakan pengembangan usahanya berdasarkan pola perilaku tersebut.

Arah hasil persamaan menunjukkan bahwa keputusan migrasi nasabah sangat rasional dan masih mendasarkan pada kualitas layanan dan kinerja keuangan terutama BOPO sebagai indikator efisiensi operasi bank, dan pertumbuhan aset yang menunjukkan perkembangan omset perbankan. Meskipun begitu variasi variabel independen hanya mampu menjelaskan 26,3 % variasi variabel dependen. Sebanyak 73,7 % variasi variabel dependen masih ditentukan oleh variabel yang lain diluar variabel yang diteliti.

**PENUTUP**

**Kesimpulan**

1. Kualitas layanan bank dan kinerja keuangan (rasio BOPO, ROA, Pertumbuhan DPK, dan Pertumbuhan Aset) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keinginan migrasi nasabah bank syariah.

2. Determinan yang mempengaruhi keinginan migrasi nasabah secara signifikan adalah kualitas layanan bank, rasio biaya operasional dibanding pendapatan operasional, dan pertumbuhan aset,

3. Penelitian ini memberikan dukungan empiris terhadap hasil penelitian Ardiansah (2005) serta Derina dan Makaliwe (2006), yang menyatakan perilaku nasabah perbankan syariah yang rasional dan berorientasi pada aspek kinerja keuangan masih menempatkan layanan bank dan kinerja keuangan yang menguntungkan bagi nasabah sebagai dasar keputusan bertransaksi.

**Keterbatasan**

Penelitian ini memiliki keterbatasan antara lain :

1. Dimensi pertanyaan tentang keinginan migrasi nasabah bank perlu dikembangkan lebih ekstensif tidak terbatas 4 pertanyaan.

2. Aspek kinerja keuangan dapat dikembangkan pada aspek penilaian kesehatan perbankan-aspek *Capital, Aset, Management, Efficiency, and Liquidity (CAMEL).* Penelitian lanjutan dapat dilakukan dengan membandingkan antara nasabah perbankan syariah dan perbankan konvensional untuk tiap aspek layanan bank dan kinerja keuangan.

**Saran**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan kepada pihak dewan pengawas syariah dan manajemen bank syariah mengenai peranan kualitas layanan dan kinerja keuangan perbankan syariah terhadap keinginan migrasi nasabah, dan telaah terhadap faktor penentu variabel tersebut dalam penyusunan strategi dan kebijakan pengembangan operasi perbankan syariah.

**DAFTAR PUSTAKA**

Antonio, M. Syafii. 1999. ***Bank Syariah: Suatu Pengenalan Umum.***Tazkie Institute dan Bank Indonesia, Jakarta.

Ardiansah, M. Noor, Sri Murtini dan Jati Handayani. 2006. ***Implementasi Prinsip Syariah pada Perbankan Syariah: Studi Investigasi di Kota Semarang.*** Laporan Penelitian PHK A2. Jurusan Akuntansi Polines.

Bambang, Muhammad H. 2006. Menjadi Sejatinya Bank Syariah. Artikel. ***Republika*.** Sabtu 15 Jul. Hal. 16.

Bank Indonesia (BI). 2000. Penelitian Potensi, Preferensi dan Perilaku Masyarakat terhadap Bank Syariah di Wilayah Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta. ***http. www. bi.go. id penelitian.html***

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*.2005. Stalistik Perhankan Syariah per Desember 2005 ***http.www.bi indikator. him/***

Basri, Ikhwan A. 2005a. Dicari Eksekutif Muslim yang Kaffah. ***Republika.***24 Maret. Hal. 15.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2005b. Dampak Negatif SDM Konvensional Mengemudikan LKS. ***Republika.*** *26* Maret. Hal. 15.

Derina, Ratna dan Makaliwe, Williem A. 2006 Perilaku Perbankan Indonesia: Beberapa Temuan Pattern dan Panel Analysis 1993-2005. ***Manajemen Usahawan Indonesia.*** No. 06 Th. XXXV. Juni. Hal. 10-15.

El-Fikri, Syahruddin. 2005. Peluang dan Tantangan Perbankan Syariah di Indonesia. ***Republika.*** *28* Maret. Hal. 17.

Ghozali, Imam 2002. ***Aplikasi Analisis Multivariate Dengan*** SPSS. Semarang: Badan Penerbit Undip.

Gujarati, Damodar. 1988. ***Ekonometrika Dasar (trj.)*** Jakarta: Erlangga.

Hardiwinoto. 2004. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Perusahaan 1erhadap *Beroperasinya Perbankan Syariah di Kota Semarang.* ***Tesis*** Program Magister Akuntansi Undip. Tidak Dipublikasikan.

Haron, Sudin; Norafifah Ahmad dan Sandra Plenisek. 1994. Bank Patronase Factors of Muslim and Non Muslim Customers. International ***Journal of Bank Marketing.*** Vol 12 No. .1 MCB University Press.

Kaleem, Ahmad. 2000. Modelling Monetary Stability tinder Dual Banking System: The Case of Malaysia. ***International Journal of Islamic Financial Services.***Vol. 2 No.l.

Karim, Adiwarman A. 2005. Islamic Banking Award. ***Majalah SWA.*** No. 17/XXI/ 18-30 Agustus. Hal. 110-112.

Lewis, Mervyn K. 2001. ***Perbankan Syariah, Prinsip, Praktek dan I'rospek.*** Yogyakarta: UII Press.

Mason, Lind. 2000. ***Statistics; Basic Concept and Aplications.*** *Prentice* Hall.

LPP-PPM. 2006. Kualitas Layanan dan Return Faktor Utama Migrasi Nasabah. ***Republika.*** Kamis, 20 Juli. Hal 16.

Presley, John R dan Humayon. 2000. ***Attitudes Towards Islamic Finance: an Update of Empirical Evidance****. 7th* Incentives Orientation Courses: Islamic Economic, Banking & Finance. Leicester. UK.

Rahayu, Eva Martha. 2005. Parade Bank-Bank Syariah Pemberi Layanan Terbaik. ***Majalah SWA****.* No. 17/XXI/ 18-30 Agustus. Hal. 106-107.

Setiawan, Abdul Azis. 2004. Parameter Lembaga Bisnis Syariah. ***Hidayatullah.***Edisi 07/XVIU. Nopember.