

**G. Naskah Publikasi**

**TANGGAPAN NASABAH TERHADAP RENCANA KONVERSI  
BANK NTB DARI SISTEM KONVENSIONAL  
KE SISTEM SYARIAH**

**CUSTOMERS' RESPONSE TOWARDS THE CONVERSION  
PLAN OF NTB BANK FROM CONVENTIONAL  
SYSTEM TO SHARIA SYSTEM**

**Zulmi Agustawan**

Dosen Pembimbing

**Homaidi Hamid, S.Ag., M.Ag.**

*Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Jalan Brawijaya, Kasihan,  
Tamantirto, Kasihan, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta, 55183*

*E-mail : [daffamawoh@gmail.com](mailto:daffamawoh@gmail.com)*

*[maidihamid@gmail.com](mailto:maidihamid@gmail.com)*

***Abstrak***

*Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan tanggapan nasabah Bank NTB terhadap rencana konversi dari sistem konvensional ke sistem syariah, serta menganalisis tingkat dukungan dan loyalitas nasabah terhadap rencana konversi Bank NTB.*

*Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif. Metode kuantitatif dilakukan dengan metode deskriptif untuk menggambarkan nilai persentase dari tingkat loyalitas dan dukungan nasabah terhadap rencana konversi Bank NTB. Metode kualitatif dilakukan untuk menjelaskan alasan mengenai mengapa nasabah loyal dan mendukung terhadap rencana Konversi Bank NTB.*

*Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, dari 90 responden Bank NTB yang menjadi sampel, memiliki tingkat loyalitas sebesar 91% dan memiliki tingkat dukungan sebesar 92%, yang artinya nasabah Bank NTB dominan loyal dan mendukung kebijakan Konversi Bank NTB ke sistem Syariah. Loyalnya nasabah Bank NTB disebabkan karena nasabah Bank membutuhkan Bank Berbasis Syariah sebagai alat transaksi dalam hal simpan pinjam. Sedangkan alasan nasabah mendukung rencana konversi yaitu, karena dengan adanya Bank Syariah nasabah bisa terhindar dari bunga bank (riba).*

***Kata Kunci: Konversi, Dukungan, Loyalitas.***

### *Abstract*

**This research was aimed at describing the customers' response towards the conversion plan of NTB Bank from conventional system to sharia, and analyzing the support level and loyalty of the customers towards the conversion plan of NTB Bank.**

**This research used qualitative and quantitative methods. The quantitative method was conducted with descriptive method to describe the percentage value of the loyalty and support level of the customers towards conversion plan of NTB Bank. The qualitative method was conducted to explain the reason why the customers were loyal and supporting the conversion plan of NTB Bank.**

**The result of the research showed that from 90 respondents of NTB Bank that became sample had loyalty level of 91% and had support level of 92%, meaning that the customers of NTB Bank were dominant in terms of loyalty and supported the conversion policy of NTB Bank into sharia system. The loyalty of NTB Bank customers was caused by the bank customers needed sharia based bank as a transaction device for saving and loan. Meanwhile, the reason why the customers supported the conversion plan was, with sharia bank, the costumers were able to avoid the bank interest (usury).**

***Keywords: Conversion, Support, Loyalty***

### **PENDAHULUAN**

Bank merupakan lembaga yang menyimpan dana dari masyarakat berupa simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau dalam bentuk lainnya, untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak.<sup>1</sup> Dalam aktivitas operasionalnya perbankan dibedakan menjadi 2 yaitu: bank konvensional dan bank syariah.

Bank Konvensional merupakan suatu badan usaha yang melaksanakan kegiatan usahanya dengan cara konvensional yang dalam kegiatan usahanya memberikan layanan jasa dalam lalu lintas pembayaran dengan menggunakan sistem bunga.<sup>2</sup> Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya memberikan layanan dan jasa sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> UU Nomer 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Pasal 1 Ayat 1

<sup>2</sup> UU Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah Pasal 1 ayat 5

<sup>3</sup> UU Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah Pasal 1 ayat 8

Undang-undang No. 21 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 6 menyebutkan bahwa Bank Konvensional hanya dapat mengubah kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah dengan izin Bank Indonesia, sedangkan dalam Undang-undang No. 21 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 7 menyebutkan Bank Umum Syariah (BUS) tidak diperbolehkan dikonversi menjadi Bank Umum Konvensional. Konversi adalah dimana sebuah Bank Konvensional merubah bentuk/sistem hukum dari konvensional menjadi syariah. Di Indonesia ada Bank Aceh yang telah melakukan konversi.

Konversi Bank Aceh Syariah berdampak pada meningkatnya *market share* (pangsa pasar) perbankan syariah terhadap perbankan nasional yang menembus angka 5%.<sup>4</sup> Per Desember 2016 *Market Share* perbankan syariah mencapai 5,33% atau meningkat sebesar 0,46% dari 4,87% pada tahun 2015.<sup>5</sup> Selain itu faktor-faktor yang bisa menjadi pendorong kenaikan *Market Share* (pangsa pasar) bank syariah di Indonesia adalah Konversi Bank NTB.

Konversi Bank NTB ditargetkan selesai sampai pertengahan 2018, bisa jadi pangsa pasar di Indonesia akan bertambah pesat. Pada saat triwulan kedua 2017 tercatat *market share* aset perbankan syariah atas perbankan nasional baru memperoleh 5,38%. Pada bulan Agustus 2017 OJK (Otoritas Jasa Keuangan) mencatat total *Market Share* bank syariah atas perbankan nasional telah memperoleh 5,44%.<sup>6</sup> Untuk memperlancar rancangan konversi, Bank NTB menggandeng kejaksaan sebagai pengarah kebijakan hukum agar terhindar dari berbagai persoalan hukum terkait proses konversi, selain itu bank NTB juga menggandeng beberapa konsultan berpengalaman, yaitu:

1. *Islamic Corporation for the Development of the Private Sector (ICD)*.
2. Markplus.
3. Batasa Tazkia.
4. LPPI.
5. Collega inti pratama.

---

<sup>4</sup> [www.OJK.go.id](http://www.OJK.go.id) Pada tanggal 21 November 2017 Pukul 14.10

<sup>5</sup> *Ibid.*

<sup>6</sup> *Ibid.*

## 6. Dunamis.<sup>7</sup>

Jika konversi ini benar-benar terealisasi maka Bank NTB akan sangat diuntungkan, karena kemungkinan akan didukung oleh masyarakat NTB, mengapa demikian, karena NTB sendiri sudah terkenal dengan sebutan Pulau Seribu Masjid, selain itu NTB juga menyanggah predikat internasional, sebagai tujuan Wisata Halal.

Sebutan dan predikat didapat oleh Lombok disebabkan karena masyarakat Lombok memiliki keagamaan yang kuat dan lebih menjunjung nilai-nilai agama di dalam melakukan kegiatan sehari-hari.

Jika nasabah Nusa Tenggara Barat mendukung kebijakan Bank NTB dalam melakukan konversi, maka akan membuat Bank NTB semakin maju kedepannya, karena nasabah yang loyal dan mendukung sangat dibutuhkan oleh Bank untuk pertumbuhan Bank NTB berbasis Syariah kedepannya.

Dukungan dan loyalitas nasabah Bank juga akan berdampak kepada para pemegang saham, karena dengan adanya loyalitas dan dukungan dari nasabah, maka stabilitas bank dalam jangka panjang akan tetap aman sehingga menguntungkan para pemegang saham. Selain itu, masyarakat yang menabung di bank konvensional bisa jadi akan beralih ke Bank NTB Syariah karena karakter masyarakat NTB yang menjunjung nilai-nilai keagamaan.

Jadi, dukungan dan loyalitas dari segala element masyarakat khususnya nasabah Bank NTB sangat mempengaruhi perkembangan bank sesudah konversi. Meski demikian belum diketahui apakah nasabah mendukung kebijakan bank terkait rencana konversi dari konvensional ke syariah. Jika pihak bank tetap ingin melakukan konversi tetapi tidak didukung penuh oleh seluruh *element* masyarakat khususnya nasabah maka akan berdampak pada perkembangan bank ke depannya.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian Deskriptif, penelitian deskriptif pada umumnya merupakan penelitian non hipotesis sehingga dalam langkah

---

<sup>7</sup> <https://bankntb.co.id/arsip/211> Pada tanggal 22 November 2017 Pukul 20.12

penelitiannya tidak perlu merumuskan hipotesis.<sup>8</sup> Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah deskriptif yang bersifat eksploratif. Riset deskriptif yang bersifat eksploratif bertujuan untuk menggambarkan keadaan atau fenomena dari suatu gejala atau peristiwa yang sedang terjadi saat ini.

Data yang sudah terkumpul diklasifikasikan menjadi dua kelompok data yaitu: data kualitatif dan data kuantitatif. Data yang bersifat kualitatif digambarkan dengan kata-kata lalu memperoleh kesimpulan, sedangkan data yang bersifat kuantitatif yang berujud angka, dikualitatifkan agar bisa ditarik kesimpulan.

Lokasi Penelitian ini di Bank BPD NTB Kantor Cabang Mataram yang berlokasi di Jl. Pejanggik No.30 Mataram | Nusa Tenggara Barat | Kabupaten Lombok Barat. Karena hanya diizinkan di kantor cabang utama pejanggik, sedangkan untuk objek penelitian ini adalah nasabah Bank NTB Kantor Cabang Utama Pejanggik (Lombok Barat).

Penelitian ini menggunakan 90 responden sebagai anggota sampel penelitian, karena dengan 90 responden tersebut bisa mewakili tanggapan nasabah bank, dengan cara memberi kuesioner untuk dijawab oleh responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Probability Sampling*. *Probability Sampling* adalah metode yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Analisis data, data yang berupa angket (kuantitatif) diolah data atau analisis menggunakan data kuantitatif dan kualitatif. Hasil dari pengolahan data ini akan disajikan dalam bentuk tabel untuk mempresentasikan hasil analisis dengan menggunakan teknik deskriptif kualitatif. Analisis data penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah dikumpulkan oleh peneliti. Sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

---

<sup>8</sup> Suharsimi Arikunto. 1992. "Prosedur Penelitian" Jakarta PT. Rineka Cipta. Hlm.206

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan cara bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilih data agar menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistesisikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang dianggap penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat ditulis dalam penelitian.<sup>9</sup> Penelitian ini dianalisis dengan cara bersamaan pada waktu mengumpulkan data.

Pada saat melakukan wawancara kepada responden, peneliti sudah bisa menganalisis data yang diperoleh dari responden, jika peneliti merasa data yang didapat kurang bisa memuaskan maka peneliti melakukan wawancara kepada responden yang sama sampai mendapat hasil yang sesuai dengan permasalahan didalam penelitian.

Setelah peneliti mendapatkan data dari responden maka selanjutnya peneliti mengklarifikasikan data tersebut dengan metode *tematis*, yaitu peneliti akan menganalisis data sesuai dengan tema penelitian yaitu tanggapan nasabah bank NTB terhadap rencana konversi dari sistem konvensional menjadi sistem syariah. Setelah memperoleh data yang sesuai dengan permasalahan penelitian, maka data tersebut dideskripsikan secara tertulis untuk memperoleh kesimpulan sebagai hasil dari penelitian.

## **PEMBAHASAN DAN HASIL**

BPD NTB (Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Barat) adalah bank milik pemerintah provinsi Nusa Tenggara Barat bersama-sama dengan pemerintah Kota/Kabupaten se-Nusa Tenggara Barat. Bank NTB didirikan dan mulai beroperasi pada tanggal 5 Juli 1964.

Persiapan pendirian Bank NTB dilakukan oleh Bapak H. Muhammad Syareh, SH yang kemudian menjadi Direktur Utama pertama Bank NTB.<sup>10</sup> Bank NTB didirikan dengan tujuan untuk mengelola keuangan daerah yaitu sebagai kas daerah. Selain itu bertujuan untuk meningkatkan perekonomian daerah dengan memberikan kredit kepada pengusaha kecil di Nusa Tenggara Barat.

---

<sup>9</sup> Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya ), 2012, Halm.248

<sup>10</sup> [www.bankntb.co.id](http://www.bankntb.co.id)

Seiring dengan berjalannya waktu, bank NTB terus berkembang hingga saat ini memiliki kantor yang berjumlah 41 kantor yang terdiri dari 1 kantor pusat, 1 kantor cabang utama, 10 kantor cabang, 20 kantor cabang pembantu, 4 kantor kas dan 5 playment point. Guna mendukung kualitas pelayanan Bank NTB didukung oleh karyawan dan karyawan sampai dengan 31 Desember 2014 yang berjumlah 729 orang.<sup>11</sup>

Tanggal 27 april 2005, Bank NTB secara resmi meluncurkan kantor cabang syariah pertama yang berlokasi di Selong Kabupaten Lombok Timur. Bank NTB Cabang Syariah ini diresmikan oleh Direktur Utama Bank NTB Bapak H. Umar Yusuf dan Gubernur NTB saat itu, yaitu Bapak H. L. Srinata dan Sekda. Hingga saat ini, Bank NTB Syariah sudah berkembang dengan memiliki dua kantor cabang syariah, tujuh kantor cabang pembantu syariah, dan satu kantor kas syariah.<sup>12</sup>

Peneliti mendeskripsikan hasil dari penyebaran kuesioner kepada nasabah Bank NTB yang berjumlah 90 responden, berdasarkan karakteristik tertentu. Sebelum mendeskripsikan hasil kuesioner ini sebaiknya kita pahami terlebih dahulu **Tabel 4.24** dibawah ini:

**Tabel 4.24**  
**Hasil Karakteristik Responden Secara Terperinci**

No	Variabel	Karakteristik	SS	S	N	TS	STS
1	Loyalitas	PNS	38	13	2		
		Karyawan	9	10	1	2	
		Wiraswasta	2	1	3		
		Pensiunan	3	6			
		Muslim	52	29	4	2	
		Non-Muslim		1	2		
2	Dukungan	PNS	47	5	1		
		Karyawan	11	7	3	1	
		Wiraswasta	3	1	1	1	
		Pensiunan	4	5			
		Muslim	64	16	5	2	
		Non-Muslim	1	2			

<sup>11</sup> Ibid.,

<sup>12</sup> <https://bankntb.co.id/jaringan/syariah> Pada tanggal 28 Juli 2018 Pukul 16:02

(Sumber: Data yang Diolah Peneliti 2018)

Data diatas secara jelas menyebutkan tingkat dukungan dan loyalitas nasabah terhadap rencana konversi Bank NTB. Dari karakteristik responden sesuai dengan pekerjaan dan agama memiliki tingkat dukungan dan loyalitas yang berbeda-beda. Hasil jawaban yang diisi responden pada saat mengisi angket, maka ada 6 karakteristik responden yang dapat di deskripsikan oleh penulis, yaitu:

1. Responden yang berprofesi sebagai PNS berjumlah 53 dari 90 responden atau 59% dari 100%. Nasabah yang berprofesi sebagai PNS memiliki tingkat loyalitas, Sangat Setuju 38 Orang (72%), Setuju 13 Orang (24%), dan Netral 2 Orang (4%), sedangkan tingkat dukungan: Sangat Setuju 47 Orang (61%), Setuju 5 Orang (34%), Netral 1 Orang (5%), yang artinya responden yang berprofesi sebagai PNS 51 Orang (96%) akan loyal kepada Bank, sedangkan 2 Orang (4%) mengatakan Netral. Pada tingkat dukungan nasabah, sebesar: 52 Orang (95%) mendukung bank dalam melakukan konversi, sedangkan 1 Orang (5%) mengatakan Netral. Jadi responden atau nasabah yang berprofesi sebagai PNS dominan akan mendukung dan akan loyal pada Bank NTB.
2. Responden yang berprofesi sebagai Karyawan berjumlah 22 dari 90 responden atau 24% dari 100%. Nasabah yang berprofesi sebagai Karyawan memiliki tingkat loyalitas sebesar: Sangat Setuju 9 Orang (41%), Setuju 10 Orang (45%), Netral 1 Orang (5%), dan Tidak Setuju 2 Orang (9%), sedangkan tingkat dukungan sebesar: Sangat Setuju 11 Orang (50%), Setuju 7 Orang (32%), Netral 3 Orang (14%), Tidak Setuju 1 Orang (4%), yang artinya responden Bank NTB, 19 Orang (86%) akan loyal pada Bank, 1 Orang (5%) Netral dan 2 Orang (9%) tidak akan loyal pada bank, sedangkan pada tingkat dukungan, 18 Orang (82%) akan mendukung bank, 3 Orang (14%) menjawab Netral dan 1 Orang (4%) tidak mendukung Bank NTB. Jadi responden Bank NTB yang berprofesi sebagai karyawan dominan mendukung bank melakukan konversi dan akan tetap loyal pada bank.
3. Responden yang berprofesi sebagai Wiraswasta berjumlah 6 dari 90 responden atau 7% dari 100%. Responden yang berprofesi sebagai



wiraswasta memiliki tingkat loyalitas sebesar: Sangat Setuju 2 Orang (33%), Setuju 1 Orang (17%), Netral 3 Orang (50%), sedangkan tingkat dukungan sebesar: Sangat Setuju 3 Orang (50%), Setuju 1 Orang (16%), Netral 1 Orang (17%), Tidak Setuju 1 Orang (17%), yang artinya responden yang berprofesi sebagai wiraswasta, 3 Orang (50%) akan loyal pada bank sedangkan 3 Orang (50%) mengatakan Netral. Pada tingkat dukungan, 4 Orang (66%) akan mendukung, 1 Orang (17%) Netral dan 1 Orang (17%) tidak akan mendukung bank. Jadi pada responden yang berprofesi sebagai wiraswasta masih 50-50 dalam hal loyal pada bank sedangkan pada tingkat dukungan nasabah yang berprofesi sebagai wiraswasta lebih dominan mendukung bank dalam melakukan konversi.

4. Responden yang berprofesi sebagai pensiunan berjumlah 9 dari 90 responden atau 10% dari 100%. Responden yang berprofesi sebagai pensiunan memiliki tingkat loyalitas sebesar: Sangat Setuju 3 Orang (33%), Setuju 6 Orang (67%), sedangkan tingkat dukungan sebesar: Sangat Setuju 4 Orang (44%), Setuju 5 Orang (56%). Yang artinya responden sebagai pensiunan 9 Orang (100%) akan loyal pada Bank NTB sedangkan pada tingkat dukungan, 9 Orang (100%) akan mendukung Bank NTB. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden sebagai pensiun akan mendukung dan akan tetap loyal pada Bank NTB.
5. Responden yang beragama Islam berjumlah 87 dari 90 responden atau 97% dari 100%. Responden yang beragama Islam memiliki tingkat loyalitas sebesar: Sangat Setuju 52 Orang (60%), Setuju 29 Orang (33%), Netral 4 Orang (5%), Tidak Setuju 2 Orang (2%), sedangkan tingkat dukungan responden yang beragama Islam sebesar: Sangat Setuju 64 Orang (74%), Setuju 6 Orang (18%), Netral 5 Orang (6%), Tidak Setuju 2 Orang (2%), artinya responden yang beragama Islam 81 orang (93%) akan loyal pada bank NTB, 4 Orang (5%) masih menjawab netral dan 2 Orang (2%) tidak akan loyal pada bank NTB. Sedangkan pada tingkat dukungan sebesar, 70 Orang (92%) mendukung bank melakukan konversi, 5 Orang (6%) Netral dan 2 Orang (2%) tidak mendukung bank melakukan konversi. Jadi dapat

disimpulkan bahwa responden yang beragama Islam dominan mendukung dan akan tetap loyal pada Bank NTB.

6. Responden yang non-muslim berjumlah 3 dari 90 orang atau 3% dari 100%. Responden non muslim memiliki tingkat loyalitas sebesar, Setuju 1 Orang (33%), Netral 2 orang (67%), sedangkan pada tingkat dukungan sebesar, Sangat Setuju 1 Orang (33%), Setuju 2 Orang (67%).

Hasil dari data/analisis diatas diperkuat dengan adanya hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada beberapa nasabah Bank NTB yang dilakukan di Bank NTB Kantor Cabang Utama Mataram pada tanggal 23 Maret, yang bera berinisial Hadi Askin, Lalu Hartadi, dan Pak Yusuf.

Nasabah atas nama Hadi Askin selaku Pensiun mengungkapkan bahwa: “Pendapat saya bagus, apalagi kita sebagai umat muslim sudah sepatutnya saling mendukung dalam hal kebaikan seperti ini, dan saya juga sangat membutuhkan hal yang seperti ini untuk menjauhkan kita dari bunga bank, yang biasanya ada di bank konvensional. Saya setuju, karena bank sebagai lembaga keuangan yang membantu masyarakat dalam hal simpan pinjam harus memiliki produk-produk yang sesuai dengan hukum islam agar tidak merugikan masyarakat dengan riba. Tetap loyal karena dengan tetap menggunakan lembaga atau produk milik daerah sama halnya dengan membantu pembangunan daerah.”

Sedangkan nasabah atas nama Lalu Hartadi selaku PNS mengungkapkan bahwa: “Apa yang dilakukan oleh Bank NTB dengan melakukan konversi ke bank syariah sudah tepat, karena sebagai orang islam, apalagi NTB yang mayoritas agama islam seharusnya mempunyai perbankan syariah yang lebih banyak daripada bank konvensional. Menurut saya baik buruknya seseorang ditentukan oleh apa yang mereka makan dan kerjakan.. Saya mendukung kebijakan bank dalam melakukan konversi, karena bank syariah harusnya lebih banyak dari bank konvensional agar kita ini yang sebagian agama islam dan yang non-muslim juga tentunya bisa terhindar dari bunga bank. Loyal karena emang gaji keluar dari Bank NTB jadi tidak bisa kemana-mana, tidak bisa pindah ke Bank NTB Syariah juga.”

Sedangkan nasabah yang berinisial Pak Yusuf selaku karyawan mengungkapkan bahwa: “Menurut pendapat saya jika benar bank melakukan konversi yang dikatakan mas tadi maka itu sangatlah bagus kalau menurut saya, karena kita mengetahui bahwasanya bank syariah adalah bank yang memiliki sistem bagi hasil tidak seperti bank konvensional yang menganut bunga. Bunga kan haram, dan sudah di jelaskan di dalam al-qur’an tentang larangan riba. Tidak seperti bank syariah yang mempraktikkan sistem bagi hasil. Kalau saya mendukung-mendukung saja, soalnya ini kan sesuatu yang baik, jadi buat apa kita tidak menerima sesuatu yang baik. Ya jelas saya mendukung rencana konversi bank. Saya akan tetap menggunakan layanan bank ini, karena selain dekat dengan rumah saya, layanan bank ini juga bisa dikatakan bagus selain itu bank NTB merupakan salah satu Bank terbaik di NTB.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis di Bank NTB Kantor Cabang Utama Pejanggik (Lombok Barat), serta dari rumusan masalah yang ada maka penulis dapat menyimpulkan, dari 90 responden nasabah Bank NTB yang menjadi anggota populasi sampel, memiliki tingkat loyalitas 91% dan pada tingkat dukungan sebesar 92%.

Artinya nasabah Bank NTB dominan Loyal dan Mendukung kebijakan Bank NTB melakukan konversi. Data ini diperkuat dengan adanya hasil wawancara kepada ketiga nasabah Bank NTB yang mengungkapkan mendukung dan akan tetap loyal setelah konversi Bank NTB.

Adapun beberapa saran penulis terhadap Bank, nasabah Bank ataupun peneliti lain terkait Konversi Bank NTB, diantaranya:

1. Bagi Bank NTB
  - a. Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memberi masukan kepada Bank NTB, bahwasannya nasabah yang ada di Bank NTB Kantor Cabang Utama Pejanggik, secara umum menyetujui langkah yang dilakukan oleh bank dalam melakukan konversi. Dan nasabah akan tetap loyal pada Bank NTB sebelum dan sesudah konversi. Karena pada umumnya

masyarakat NTB dominan agama Islam yang berjumlah kurang lebih 95% dengan senang hati akan mendukung langkah baik yang akan dilakukan oleh Bank NTB.

- b. Penelitian ini diharapkan memberikan masukan kepada pihak internal perbankan agar tetap melakukan sosialisasi kepada para nasabah dan masyarakat dan stakeholder agar nasabah dan masyarakat NTB mendapat informasi yang cukup dan pengetahuan yang baik tentang prinsip-prinsip yang dianut dalam perbankan syariah, karena pada variabel loyalitas dan dukungan pada karakteristik nasabah berdasarkan pekerjaan dan keyakinan, yaitu: wiraswasta dan non-muslim memiliki data yang beragam, artinya nasabah tidak terlalu mendukung atau netral terhadap keputusan bank untuk melakukan konversi. Dengan demikian diperlukannya sosialisasi yang lebih mendalam kepada beberapa karakteristik nasabah tersebut.

## 2. Bagi Nasabah

- a. Pada Agustus 2018 Bank NTB akan mulai beroperasi sesuai dengan prinsip syariah atau Bank berbasis Syariah, artinya nasabah tidak perlu khawatir lagi dengan adanya bunga karena Bank NTB berbasis syariah menganut bagi hasil, sehingga masyarakat seharusnya lebih memilih perbankan syariah daripada perbankan konvensional.
- b. Bank NTB merupakan Bank yang memiliki potensi besar dalam melakukan usahanya di dunia perbankan, sehingga masyarakat perlu memanfaatkan jasa dari Bank NTB.

## 3. Bagi Peneliti Lain

- a. Perlunya dilakukan penelitian lanjutan dalam penelitian ini, dengan melakukan penelitian di beberapa tempat. Agar bisa memperkuat data dan mengetahui bagai mana dukungan dan loyalitas nasabah Bank NTB sebelum dan sesudah konversi.
- b. Dalam penelitian selanjutnya, penulis berharap agar peneliti bisa menambahkan beberapa variabel terkait dengan tanggapa nasabah agar penelitian selanjutnya bisa secara lebih luas terkait apa saja yang

mempengaruhi nasabah dalam memilih perbankan syariah sesudah konversi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku:**

- Anshori, Abdul Ghofur. 2010. *“Pembentukan Bank Syariah Melalui Akuisisi dan Konversi”*. Yogyakarta: UII Press.
- Beik, Irfan Syauqi dan Laily Dwi Arsyianti. 2016. *“Ekonomi Pembangunan Syariah”*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Bungin, Burhan. 2006. *“Analisis Data Penelitian Kualitatif”*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Dwiastuti Rini, Agustina Shinta, dan Riyanti Isaskar. 2012. *“Ilmu Perilaku Konsumen”*. Malang: UB Press.
- Lazar Kanuk dan Leon Schiffman. 2008. *“Perilaku Konsumen”*. Indonesia: PT. Mancana Jaya Cemerlang
- Sugiyono. 2012. *“Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B”*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang. 2003. *“Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran”*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.

### **Jurnal:**

- Adespa, Roni. “Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menabung di bank syariah”. *Al Musyaraf: Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*, Volume 02. Nomor 01. Januari-Juni 2017.
- Asra Idriyansyah Purba, “Pengaruh Perubahan Bank Umum Bank Syariah Terhadap Minat Menabung Di Bank Aceh Syariah Pada Masyarakat Kabupaten Aceh Tenggara”. *HUMAN FALAH*, Volume 04. Nomor 01. Januari-Juni 2017.
- Binar Dwiyanto Pamungkas “Analisis Pengaruh Dana Pihak Ketiga, Modal Sendiri dan Jumlah Kredit Bermasalah Terhadap Volume Penyaluran Kredit (Studi Kasus Pada PT Bank NTB Periode Maret 2010 – Desember 2015)”. *Jurnal Ekonomi Bisnis* Volume 01. Nomor 12. Agustus 2016

Gian Gumilar, Hamidah Nayati Utami, dan Ika Ruhana “Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kemampuan dan Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Bank NTB Cabang Utama Pejanggik)”. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Volume 22. Nomor 02. Mei 2015

Hamron, Zubadi. “Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Nasabah Menabung Pada Bank Syariah di Kabupaten Magelang”. *Jurnal Analisis Bisnis Ekonomi*, Volume 11. Nomor 01. April 2013.

Herawati Khotimi dan Endang Kartini “Evaluasi Penerapan PSAK 50 dan PSAK 55 Atas Cadangan Kerugian Penurunan Nilai (Studi Kasus Pada PT. BANK NTB)”. *Jurnal Valid*, Volume 12. Nomor 03. Juli 2015.

Isfi Sholihah, “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi Masyarakat tentang Perbankan Syariah di Kecamatan Selong Kabupaten Lombok Timur”. *Jurnal EducatiO*, Volume 10. Nomor 01. Juni 2015.

Oni, Dian Rachmawati, Achmad Fauzi dan Kadarisman Hidayat “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan” *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Volume 29. Nomor 1. Desember 2015.

Romadhon, Gilang “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Perpindahan Pelanggan”. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*. Volume 02. Nomor 03. Desember 2013.

Sri wigati “Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam” *Maliyah* Volume 01. Nomor 01. Juni 2011

Tuti Hastuti dan Muhammad Nasri “Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Nasabah: Aplikasi *Servqual Model* Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kota Malang”. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*. Volume 03. Nomor 03. Desember 2004

Umu Rosyidah, “Respon Perbankan Syariah Atas Pemberlakuan PSAK Syariah No.102 Tentang Akuntansi Murabahah Pada Divisi Unit Usaha Syariah (UUS) PT.Bank NTB Lombok”. *Ganec Swara*, Volume 09. Nomor 01. Maret 2015

**Internet:**

<https://bankntb.co.id/arsip/211> pada tanggal 22 november 2017 pukul 20:12

<https://bankntb.co.id/tentang-kami/visi-dan-misi>, pada tanggal 28 juli 2018 pukul 17:55

<https://bankntb.co.id/jaringan/syariah>. 28 juli 2018 pukul 16:02

[www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id) pada tanggal 21 november 2017 pukul 14:10

<https://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/03/pengertian-loyalitas-konsumen.html?m=1> pada tanggal 2 mei 2018 pukul 19:40

<http://wartawarga.gunadarma.ac.id/2010/03/citra-produk/>. pada tanggal 26 juli 2018 pukul 22:00

## LAMPIRAN

Contoh kuesioner

### TANGGAPAN NASABAH TERHADAP RENCANA KONVERSI BANK NTB DARI SISTEM KONVENSIONAL MENJADI SISTEM SYARIAH

Identitas Responden

Pada pertanyaan dibawah ini, responden dimohon untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan berikut dengan keadaan/jawaban yang sebenarnya. Berilah tanda (√) pada jawaban saudara anggap benar. Hanya ada satu jawaban pada setiap nomornya.

1. Jenis kelamin?
  - a. Laki-Laki
  - b. Perempuan
2. Umur?
  - a. 15-25 tahun
  - b. 26-35 tahun
  - c. 36-50 tahun
  - d. Lebih dari 50 tahun
3. Pekerjaan?
  - a. PNS
  - b. Karyawan
  - c. Wiraswasta
  - d. Pensiunan
  - e. Lainnya
4. Berapa lama menjadi nasabah Bank NTB.?
  - a. 0-1 tahun
  - b. 1-4 tahun
  - c. 4-8 tahun
  - d. Lebih 8 Tahun

5. Pendidikan Terakhir?
- a. SD/Madrasah                      c. SMA/SMK  
 b. SMP                                      d. Sarjana
6. Agama
- a. Islam                                      c. Hindu  
 b. Kristen                                    d. Lainnya.

**Petunjuk Pengisian Angket, Loyalitas Nasabah, Dukungan Nasabah (Dukungan Konversi).**

Cara menjawab pertanyaan dibawah ini dengan cara memberi tanda (√) pada jawaban yang menurut pendapat anda benar.

Keterangan:

- SS = Sangat Setuju                      Skor = 5  
 S = Setuju                                    Skor = 4  
 N = Netral                                    Skor = 3  
 KS = Kurang Setuju                      Skor = 2  
 STS = Sangat Tidak Setuju              Skor = 1

**1. Pertanyaan**

- a. Variabel Loyalitas Nasabah

No	PERNYATAAN	ALTERNATIVE JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Saya menganggap layanan Bank ini sangat penting.					
2.	Saya begitu terkesan dengan Bank ini.					
3.	Saya tidak akan pindah ke Bank lain					
4.	Saya akan menggunakan produk Bank secara terus menerus (sebelum dan sesudah Konversi).					
5.	Saya akan merokemendasikan Bank ini setelah Konversi.					
6.	Saya tidak akan pindah ke Bank lain,					



	apapun kondisinya.					
7.	Saya yakin terhadap manajemen Bank ini.					
8.	Saya yakin Bank bisa menjaga kepercayaan kepada nasabah.					
9.	Saya yakin stabilitas Bank dalam jangka panjang.					
10.	Saya akan tetap loyal terhadap Bank.					

b. Variabel Dukungan Nasabah

No	PERNYATAAN	ALTERNATIVE JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Saya ingin terhindar dari bunga Bank (riba).					
2.	Produk-produk Bank syariah lebih baik (halal) daripada Bank Konvensional.					
3.	Saya membutuhkan Produk-produk berbasis Syariah.					
4.	Sebaiknya Bank NTB melakukan Konversi (Konvensional ke Syariah).					
5.	Perubahan dari Konvensional ke Syariah (Konversi) bisa membuat saya terhindar dari Bunga Bank (Riba).					
6.	Konversi Bank akan membuat saya paham tentang Produk-produk Syariah.					
7.	Dengan adanya Konversi berarti saya berniaga/bertransaksi dengan benar (halal).					
8.	Dengan adanya Konversi (Konvensional ke Syariah) bisa membuat hidup saya lebih berkah dalam hal simpan pinjam dengan Bank.					
9.	Saya ingin bertransaksi menggunakan Bank Syariah dalam hal simpan, pinjam-meminjam.					
10.	Saya sangat mendukung kebijakan Bank terkait Konversi (Konvensional ke Syariah).					

-Terimakasih-

## Transkrip Wawancara

### Tanskrip Hasil Wawancara Pegawai Bank NTB

Hari/Tanggal : 23 Maret 2018

Nama : Buk Fitriya

Selaku : Wakil Pimpinan Cabang

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana Sejarah Konversi Bank NTB dan siapa yang mempunyai ide pertama untuk melakukan konversi?	rencana konversi PT. Bank NTB ini sebenarnya sudah direncanakan satu tahun yang lalu ketika RUPS (Rapat Umum Pemegang Saham) 2016. Gubernur mengungkapkan keinginannya untuk mengkonversi PT. Bank NTB Konvensional, yang dimana kita ketahui PT.Bank NTB adalah milik PEMDA (Pemerintah Daerah) dan yang memiliki kekuasaan penuh (mayoritas) pemegang saham adalah PEMPROV (pemerintah Provinsi). Disaat gubernur ingin melakukan konversi sebagian besar Pemerintah Daerah setuju dan Walikota, Bupati juga setuju dengan hal itu, Maka dari situlah awal mula terbentuknya konversi Bank NTB. Setelah RUPS selesai barulah dilakukan diskusi secara internal di Bank NTB, terkait tentang apakah konversi ini layak atau tidak layak dilakukan dan apakah akan menguntungkan atau tidak, karena pada saat itu pak gubernur berangkat dari keyakinan, Beliau mengatakan “kalau kita menuruti atau taat pada perintah Allah maka rezeki akan dipermudah”, akan tetapi dari sisi perbankan tidak langsung menerima karena harus dipertimbangkan terlebih dahulu dan bahkan sempat banyak yang meragukan secara internal terkait konversi. Setelah Diskusi di Bank NTB selesai barulah

		<p>dibentuk tim persiapan konversi yang dimana untuk meperlancar (mempersiapkan) rencana konversi di Bank NTB dan memilih konsultan-konsultan mana yang akan dipilih untuk mendampingi konversi bank.</p> <p>Setelah semua itu di diskusikan. Hal pertama yang dilakukan oleh Bank NTB adalah melakukan riset pasar, studi banding dan mempersiapkan kelancaran regulasi apakah PERDA atau payung hukumnya ada atau tidak, yang kedua baru melihat aturan OJK seperti apa terhadap pembentukan BUS (Bank Umum Syariah), setelah itu barulah hampir selama satu tahun ini dilakukan pembekalan (pelatihan) SDM seperti mempelajari PDPS (Pelatihan Dasar Perbankan Syariah), selagi SDM dipersiapkan barulah dari segi sistem dibenahin karena semua data nasabah akan disesuaikan dengan sistem perbankan syariah.</p> <p>Jadi sejauh ini PT. Bank NTB Konvensional masih melakukan persiapan untuk melakukan konversi, seperti masih dipersiapkannya SDM dengan cara latihan khusus untuk para pegawai di beberapa Bank NTB Syariah dan BSM, selain itu PT. Bank NTB juga masih melakukan sosialisasi kepada nasabah, masyarakat, dan <i>stakeholder</i></p>
--	--	---

Tanskip Hasil Wawancara dengan Nasabah Bank NTB

Responden ke-1

Hari/Tanggal : 23 Maret 2018

Nama : Hadi Askin

Selaku : Nasabah

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana Pendapat Anda Tentang Rencana Konversi Bank NTB?	kalo pendapat saya sih bagus, apalagi kita sebagai umat muslim sudah sepatutnya saling mendukung dalam hal kebaikan seperti ini, dan saya juga sangat membutuhkan hal-hal yang seperti ini untuk menjauhkan kita dari bunga bank, yang biasanya ada di bank konvensional.
2.	Apakah Anda Mendukung Kebijakan Bank NTB Dalam Melakukan Konversi?	Saya setuju (Mendukung)
3.	Apa Alasan Anda Mendukung Kebijakan Bank Melakukan Konversi?	Karena bank sebagai lembaga keuangan yang membantu masyarakat dalam hal simpan pinjam harus memiliki produk-produk yang sesuai dengan hukum islam agar tidak merugikan masyarakat dengan riba.

4.	Apakah Anda Akan Loyal Pada Bank Sesudah Konversi?	Saya akan tetap loyal
5.	Apa Alasan Anda Loyal Pada Bank?	Karena dengan tetap menggunakan lembaga atau produk milik daerah sama halnya dengan membantu pembangunan daerah

## Tanskip Hasil Wawancara dengan Nasabah Bank NTB

Responden ke-2

Hari/Tanggal : 23 Maret 2018

Nama : Lalu Hartadi

Selaku : Nasabah

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana Pendapat Anda Tentang Rencana Konversi Bank NTB?	Menurut saya apa yang dilakukan oleh Bank NTB dengan melakukan konversi ke bank syariah sudah tepat, karena kita-kita ini sebagai orang islam, apalagi NTB yang mayoritas agama islam seharusnya mempunyai perbankan syariah yang lebih banyak daripada bank konvensional. Karena menurut saya baik buruknya seseorang ditentukan oleh apa yang mereka makan dan kerjakan, salah satu contohnya adalah bertransaksi dengan bank konvensional yang mempunyai riba. Otomatis kita bertransaksi dengan hal yang tidak baik/benar. Dulu pernah ada sosialisasi agar pindah ke Bank NTB Syariah akan tetapi persyaratan

		yang banyak dari bank yang membuat saya mengurungkan niat pindah ke Bank NTB Syariah.
2.	Apakah Anda Mendukung Kebijakan Bank NTB Dalam Melakukan Konversi?	Saya mendukung kebijakan bank dalam melakukan konversi
3.	Apa Alasan Anda Mendukung Kebijakan Bank Melakukan Konversi?	Alasannya ya itu tadi, karena bank syariah harusnya lebih banyak dari bank konvensional agar kita ini yang sebagian agama islam dan yang non-muslim juga tentunya bisa terhindar dari bunga bank.
4.	Apakah Anda Akan Loyal Pada Bank Sesudah Konversi?	Loyal
5.	Apa Alasan Anda Loyal Pada Bank?	Loyal karena emang gaji keluar dari Bank NTB jadi tidak bisa kemana-mana, tidak bisa pindah ke Bank NTB Syariah juga.

Tanskip Hasil Wawancara dengan Nasabah Bank NTB

Responden ke-3

Hari/Tanggal : 23 Maret 2018

Nama : Pak. Yusuf

Selaku : Nasabah

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana Pendapat Anda Tentang Rencana Konversi Bank NTB?	Menurut pendapat saya jika benar bank melakukan konversi yang dikatakan mas tadi maka itu sangatlah bagus kalau menurut saya, karena kita mengetahui bahwasanya bank syariah adalah bank yang memiliki sistem bagi hasil tidak seperti bank konvensional yang menganut bunga. Bunga kan haram, dan sudah di jelaskan di dalam al-qur'an tentang larangan riba. Tidak seperti bank syariah yang mempraktikan sistem bagi hasil
2.	Apakah Anda Mendukung Kebijakan Bank NTB Dalam Melakukan Konversi?	Kalau saya mendukung-mendukung saja
3.	Apa Alasan Anda Mendukung Kebijakan	soalnya ini kan sesuatu yang baik, jadi buat apa kita tidak menerima sesuatu



	Bank Melakukan Konversi?	yang baik. Ya jelas saya mendukung rencana konversi bank
4.	Apakah Anda Akan Loyal Pada Bank Sesudah Konversi?	Saya akan tetap menggunakan layanan bank ini
5.	Apa Alasan Anda Loyal Pada Bank?	Karena selain dekat dengan rumah saya, layanan bank ini juga bisa dikatakan bagus selain itu bank NTB merupakan salah satu Bank terbaik di NTB