

## PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Zulmi Agustiawan

Nomor Mahasiswa : 20140730116

Program Studi : Ekonomi Syariah

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“Tanggapan Nasabah Terhadap Rencana Konversi Bank NTB Dari Sistem Konvensional ke Sistem Syariah”** merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 23 Agustus 2018

Yang membuat pernyataan



Zulmi Agustiawan

**MOTTO**

**SELAMA KAMU YAKIN, TIDAK ADA YANG TAK MUNGKIN.  
PERCAYALAH, BAHWA KAMU LEBIH HEBAT DARI YANG KAMU  
PIKIRKAN.**

*(Zulmi Agustiawan)*

## **PERSEMBAHAN**

Karya Skripsi ini diberikan untuk orang-orang yang saya cintai

Kepada keduaorang tuaku tercinta Ayahanda Riswan dan Ibunda Sumarni yang selalu memberikan dukungan dan semangat yang begitu besar kepada anaknya dan tidak pernah lelah memberikan semangat untuk tetap tegar berjuang, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Kepada Kakak Yanti, Kakak Susi, Kakak Septi, Adek Tika, Adek Rian, Daffa, Alifiya, Difta, Q-ha, dan tentunya Irva yang mengajarkan arti kekuatan dan kesungguhan dalam memaknai kehidupan, kemudian semangat itu terpatri untuk tetap tekun menuntut ilmu, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan .

Kepada Bapak Homaidi Hamid, yang telah mengajarkan arti sebuah pengorbanan dan terimakasih karena selalu mengorbankan waktu buat membimbing saya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Alhamdulillah dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang selalu memberikan rahmat, hidayah, dan nikmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul: **Tanggapan Nasabah Bank Terhadap Rencana Konversi Bank NTB Dari Sistem Konvensional Ke Sistem Syariah**, yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan studi program Sarjana (S1) Jurusan Ekonomi Perbankan Islam pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, atas perjuangan beliau dalam memperjuangkan umatnya.

Peneliti menyadari bahwa terselesaikannya penyusunan skripsi ini diikuti dengan kerja keras dan tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, do'a, serta saran dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati peneliti hendaknya menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budianto M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Hj. Akif Khilmiyah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Maesyaroh, M.A. Selaku Kepala Program Studi Ekonomi dan Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

4. Bapak Homaidi Hamid, S.Ag., M.Ag. Selaku Dosen Pembimbing saya, terimakasih telah membimbing saya dengan penuh kesabaran serta mengarahkan peneliti ketika menjalani proses penelitian hingga tahap akhir penyelesaian.
5. Serta Dosen Fakultas Agama Islam yang sudah mentransfer ilmu, kesabaran dan keteladanan dengan penuh keikhlasan kepada penulis
6. Seluruh civitas akademika UMY khususnya Tata Usaha Fakultas Agama Islam.
7. Kepada kedua orantuaku tercinta Ayahanda Riswan dan Ibunda Sumarni.
8. Teman-teman UMY angkatan 2014, terkhusus untuk teman-teman EPI-C 2014 kebersamaan tidak akan pernah aku lupakan, semoga Allah selalu bersama kita.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat penulis harapkan guna perbaikan dimasa yang akan datang dan penulis berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pihak.

*Wassalamu 'alaikum. wr. wb.*

Yogyakarta, 23 Agustus 2018

Penulis

Zulmi Agustiawan

## Daftar Isi

<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>iii</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Kegunaan Penelitian.....	5
<b>BAB II .....</b>	<b>6</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI.....</b>	<b>6</b>
A. Tinjauan Pustaka .....	6
B. Kerangka Teori.....	12
1. Perilaku Konsumen .....	12
a. Definisi.....	12
b. Tindakan Konsumen .....	13
c. Kepuasan dan Loyalitas Konsumen.....	14
2. Perilaku Konsumen Dalam Pandangan Islam .....	18
a. Keyakinan Hari Kiamat.....	18
b. Konsep Sukses .....	18
c. Kebijakan .....	18
d. Kedudukan Harta .....	18
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	21
a. Aspek Internal Dalam Perilaku Konsumen.....	21
1) Pembelajaran Konsumen.....	21
2) Persepsi Konsumen .....	22
3) Pengetahuan Konsumen .....	24
4) Dukungan Konsumen.....	25
b. Aspek Eksternal Dalam Perilaku Konsumen .....	26
1) Lingkungan Sosial Makro.....	26
2) Lingkungan Sosial Mikro .....	29
4. Faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam Islam .....	31
a. Faktor kebudayaan .....	31
b. Faktor Sosial.....	31
c. Faktor Pribadi .....	32

d. Faktor Psikologis .....	32
5. Konversi .....	32
6. Mekanisme Konversi Bank .....	33
7. Penyelesaian Status Hukum Nasabah Bank Pasca Konversi .....	38
8. Konsekuensi Hukum Bagi Bank .....	40
9. Bank Konvensional dan Bank Syariah.....	41
<b>BAB III.....</b>	<b>46</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>46</b>
A. Jenis Penelitian.....	46
B. Teknik Pengumpulan Data.....	48
C. Keabsahan dan Kredibilitas.....	50
D. Teknik Analisis Data.....	51
<b>BAB IV .....</b>	<b>51</b>
<b>PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>54</b>
A. Pembahasan.....	54
1. Bank NTB .....	54
a. Sejarah Bank NTB.....	54
b. Sejarah Bank NTB Syariah .....	55
c. Visi dan Misi Bank NTB.....	57
2. Produk Bank NTB.....	58
a. Produk-Produk Bank NTB Konvensional .....	58
b. Produk-Produk Bank NTB Syariah.....	63
3. Proses Konversi Bank NTB .....	65
B. Hasil Penelitian .....	68
1. Penyebaran Kuesioner .....	68
2. Karakteristik Responden.....	69
3. Uji Instrumen Penelitian .....	73
a. Uji Validitas .....	73
b. Uji Realibilitas.....	83
4. Gambaran Hasil Penelitian .....	85
<b>BAB V.....</b>	<b>102</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>102</b>
A. Kesimpulan .....	102
B. Saran.....	103
C. Keterbatasan Penelitian.....	105

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>106</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>I</b>
A. Hasil Turntin .....	<b>I</b>
B. Contoh Kuesioner .....	<b>III</b>
C. Transkrip Wawancara.....	<b>VI</b>
D. Foto-foto.....	<b>XII</b>
E. Data Hasil Uji Validitas dan Reliabilutasn .....	<b>XV</b>
F. Surat Penelitian.....	<b>XXXI</b>
G. Naskah Publikasi.....	<b>XXXII</b>