

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN DAN HASIL**

#### **A. Pembahasan**

##### **1. Bank NTB**

###### **a. Sejarah Bank NTB**

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 berdasarkan:

- 1) Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat No 6 Tahun 1963 tentang pendirian BPD NTB, Beserta Beberapa Perubahannya.
- 2) Disempurnakan dengan perda (peraturan daerah) Provinsi Nusa Tenggara Barat No 8 Tahun 1984 tentang BPD NTB
- 3) Kemudian dirubah kembali dengan perda NTB No 1 Tahun 1993 tentang BPD NTB
- 4) Perubahan bentuk hukum BPD NTB dari perusahaan daerah menjadi PT (Perseroan Terbatas) BPD NTB tanggal 19 Maret 1999.

Persiapan pendirian Bank NTB dilakukan oleh Bapak H. Muhammad Syareh, SH yang kemudian menjadi Direktur Utama

pertama Bank NTB.<sup>1</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. 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>2</sup>

b. Sejarah Bank NTB Syariah

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. Sejak pertama kali berdiri hingga sekarang ini, Bank NTB Syariah Cabang Selong sudah mengalami enam kali pergantian pimpinan cabang, antara lain:

- 1) Ir. H. Badarudin MM
- 2) H. Ahmad Ahsan

---

<sup>1</sup> [www.bankntb.co.id](http://www.bankntb.co.id)

<sup>2</sup> *ibid.*,

- 3) H. L. Sulhan
- 4) Hj. Fitriah Hukmi
- 5) H. Sulamul Hadi (Alm)
- 6) Bambang Martono

Bank NTB Syariah Cabang Selong juga mendapatkan beberapa prestasi, diantaranya:

- a. Piagam Penghargaan atas prestasi sebagai Penghimpun Dana Deposito Retail tTertinggi Tahun 2010
- b. Prestasi “Terbaik ke II Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga” dalam penilaian kinerja tahun 2014
- c. Prestasi “Terbaik ke II Pertumbuhan Pembiayaan” dalam penilaian Kinerja tahun 2014
- d. Prestasi “Terbaik ke II Pertumbuhan Pembiayaan” dalam penilaian Kinerja tahun 2015
- e. Prestasi “Terbaik ke I Performance Pembiayaan Syariah” dalam penilaian kinerja tahun 2016

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>3</sup>

---

<sup>3</sup> <https://bankntb.co.id/jaringan/syariah> Pada tanggal 28 Juli 2018 Pukul 16:02

c. Visi dan Misi Bank NTB

1) Visi

Menjadi Bank Terkemuka, Amanah dan Kebanggaan Masyarakat, dengan penjabaran sebagai berikut:

- a) Menjadi Bank Terkemuka yaitu selalu terdepan dan terpilih serta mengutamakan pemenuhan kebutuhan pelanggan melalui layanan prima dan dikenal secara luas
- b) Amanah dimaksudkan bahwa dalam menjalankan tugas selalu dilakukan secara professional, penuh tanggung jawab dan konsisten yang dilandasi dengan niat baik
- c) Kebanggaan masyarakat dimaksudkan adalah bahwa bank mempunyai kinerja dan image yang baik sehingga menjadi pilihan, selain memberikan kontribusi dan mendorong perekonomian NTB.

2) Misi

- a) Memberikan layanan prima dan menyediakan produk perbankan yang lengkap sesuai kebutuhan nasabah
- b) Mengembangkan SDM yang professional
- c) Mengembangkan teknologi dan jaringan kantor yang luas
- d) Memberikan kontribusi maksimal kepada pemegang saham dan meningkatkan peran kepedulian sosial
- e) Mendorong pertumbuhan perekonomian daerah<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> <https://bankntb.co.id/tentang-kami/visi-dan-misi> Pada tanggal 28 Juli 2018 Pukul 17:55

## 2. Produk Bank NTB

### a. Produk-Produk Bank NTB Konvensional

#### 1) Produk Simpanan

- a) Giro Umum: Yaitu produk yang memberi kemudahan bertransaksi dengan menggunakan Cek, Bilyet Giro, Kliring dan melalui ATM. Manfaatnya bisa di jadikan agunan kredit.
- b) Giro Kasda: Yaitu himpunan dana/kas daerah Pemprov Nusa Tenggara Barat yang berhasil dihimpun oleh Bank NTB.
- c) Giro KPKN: Merupakan Giro kas Negara (Pemerintah pusat)
- d) Tabungan Tambora: Tabungan masyarakat bumi gora dalam mata uang rupiah yang diperuntukan bagi masyarakat NTB. Dilakukan penarikan undian secara periodik dengan tingkat suku bunga yang menarik. Dapat ditarik secara tunai melalui 5300 outlet ATM Bersama.
- e) Tabungan Simpeda: Tabungan berhadiah yang diundi secara nasional dan regional setiap 6 bulan. Tingkat sukubunga menarik, dan dapat ditarik secara tunai melalui 5300 outlet ATM Bersama.
- f) Tabunganku: Tabungan yang diperuntukan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang

diterbitkan secara bersama-sama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

- g) Tabungan Simpel: Tabungan yang diperuntukkan pelajar dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama-sama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung.
- h) Deposito: Memberikan nilai tambah bagi investasi jangka panjang, menyediakan pilihan dalam berbagai jangka waktu, memberikan tingkat suku bunga yang menarik dan bersaing. Dapat diperpanjang secara otomatis serta dapat dijadikan jaminan kredit.

## 2) Produk Pembiayaan

- a) Kredit Usaha Mikro & Kecil: Layanan kredit yang disediakan dalam rangka meningkatkan akses usaha mikro dan kecil terhadap dana pinjaman untuk pembiayaan investasi dan modal kerja dengan persyaratan ringan dan terjangkau.
- b) Kredit Pengusaha Kecil dan Pengusaha Mikro (KPKM): Layanan kredit yang diberikan kepada debitur, yaitu orang perseorangan, badan usaha yang tidak berbadan hukum, badan usaha yang berbadan hukum termasuk koperasi, atau

---

<sup>5</sup> <https://banknbt.co.id/produk-layanan/produk-simpanan> Pada tanggal 28 Juli 2018 Pukul 18:30

kelompok orang perorangan, yang usahanya memenuhi kriteria usaha kecil atau ciri-ciri usaha mikro.

- c) Kredit Usaha Kecil: Kredit dari bank ke petani, kelompok tani, gabungan kelompok tani usaha mikro dan usaha kecil pada sektor pertanian dalam arti luas yang meliputi sub. Sektor tanaman pangan, hortikultura, peternakan dan perkebunan.
- d) Kredit Usaha Tani Konservasi Daerah Aliran Sungai: Angsuran yang diberikan kepada anggota kelompok tani peserta PKUK-DAS dalam rangka sinkronisasi program bimas dan program Rehabilitasi Lahan dan Konservasi Tanah (RLKT) lahan kering didaerah sungai.
- e) Kredit Usaha Tani: Angsuran bekal kerja yang di berikan kepada KUD untuk keperluan para petani buat membiayai usaha taninya dalam rangka penggalakan padi (palawija)
- f) OECF: Perusahaan pinjaman antara RI dan BPD NTB dalam rangka penggunaan dana pinjaman dari OECF untuk membiayai kredit bentuk permodalan.
- g) Export Import Bank Of Japan IV: Pelanjutan Kredit antar RI dan BPD NTB dalam rangka pemakaian dana bantuan dari The Export Import Bank of Japan untuk mendanai pekerjaan usaha skala kecil.

- h) Kredit Pembinaan Usaha Keluarga Sejahtera Mandiri (PUNDI): Pinjaman yang diberikan kepada masyarakat NTB yang berstatus PNS, pegawai BUMN, BUMD yang mempunyai minat untuk kegiatan usaha ekonomi produktif baik yang dikelola oleh dieinya sendiri maupun keluarganya sendiri.
- i) Kredit Usaha Mikro Ekonomi Produktif: Pinjaman untuk mendorong pengembangan manajemen, pemasaran dan permodalan usaha keluarga-keluarga yang mandiri menjadi pengusaha kecil dan pengusaha menengah yang professional.
- j) Kredit Usaha Hutan Rakyat (KUHR): Pinjaman dari dana reboisasi yang dipergunakan untuk pengembangan usaha Hutan Rakyat, yang penyaluran Kreditnya melalui BPD NTB.
- k) KUPS (Kredit Usaha Pembibitan Sapi): Pinjaman yang diberikan oleh bank kepada pelaku usaha pembenihan sapi yang mendapatkan bantuan bunga dari Pemerintah.
- l) Kredit Sindikasi: Kerjasama pemberian pinjaman antara dua atau lebih lembaga keuangan (Bank) kepada/ dengan sebuah perusahaan (debitur) untuk suatu pembiayaan proyek dengan syarat-syarat atau ketentuan kredit yang sama serta dengan perjnjian kredit yang umumnya



ditandatangani bersama-sama dan ditatausahakan oleh lembaga yang di tunjuk oleh Bank.

- m) Kredit Ketahanan Pangan dan Energi (KKPE): Pinjaman untuk Petani, Peternak, Pekebun, Pedagang, Nelayan dan Pembudidaya Ikan kelompok atau gabungan, kelompok tani yang memiliki usaha yang pas.
- n) Kredit Usaha Rakyat (KUR): Permodalan yang di sediakan dalam rangka menambah saluran antara UMKM dan Koperasi dengan sumber dana (Lembaga Penyalur KUR).
- o) Kredit Pemberdayaan Masyarakat Koperasi: Pinjaman yang disalurkan pada KSP/USP Koperasi untuk memperkuat kemampuan kelompoknya yang bergelut diusaha bidang produktif.
- p) Kredit Serba Guna (KSB): Pembiayaan yang diberikan untuk membantu akses PNS, CPNS, serta pensiunan diberikan kesempatan untuk mendapatkan fasilitas kredit dengan jumlah yang memadai.
- q) Kredit Pemilikan Rumah (KPR): Pinjaman yang diberi oleh bank kepada pengutang yang dipakai untuk membeli/membayar sebuah bangunan rumah tinggal dan tanahnya atau Kapling Sian Bangun (KSB) untuk dimiliki dan ditempati atau dipakai sendiri.

r) Cash Collateral Loan (CCL): Pinjaman yang ditanggung dengan cash, yaitu ditanggung dengan simpanan berupa deposito yang dikeluarkan oleh PT. Bank NTB.<sup>6</sup>

3) Layanan

- a) Bank Garansi
- b) Bank Garansi Penawaran
- c) Bank Garansi Uang Muka
- d) Bank Garansi Pelaksanaan
- e) Bank Garansi Pemeliharaan

4) ATM (Anjungan Tunai Mandiri)

- a) Tarik tunai pada ATM Bank NTB atau pada ATM peserta ATM Bersama
- b) Cek saldo tabungan/ giro
- c) Transfer antar rekening Bank NTB dan peserta ATM Bersama<sup>7</sup>

b. Produk Bank NTB Syariah

1) Produk Simpanan Syariah

- a) Giro Wadi'ah: Dihususkan bagi individu, Koperasi, Yayasan dan Lembaga Hukum. Pengambilan dilakukan menggunakan cek dan bilyet giro. Cek dan BG bisa digunakan sebagai alat pembayaran.

---

<sup>6</sup> <https://bankntb.co.id/produk-layanan/produk-pembiayaan> pada tanggal 27 desember 2017 pada pukul 10.00

<sup>7</sup> <https://bankntb.co.id/produk-layanan/layanan> pada tanggal 27 desember 2017 pada pukul 10.23

- b) Tabungan Taharah: Simpanan haji dan umrah PT. Bank NTB memberi kemudahan bagi masyarakat NTB untuk merencanakan dan meringankan biaya penyelenggaraan ibadah haji. Memberikan perlindungan Asuransi jiwa.
- c) Tabungan Wadi'ah: Tabungan untuk dalam mata uang rupiah pada Unit Usaha Syariah (UUS) yang diperuntukkan bagi masyarakat NTB dengan bagi hasil yang menarik.
- d) Tabungan Mudharabah: Tabungan untuk dalam mata uang rupiah pada Unit Usaha Syariah (UUS) yang diperuntukkan untuk masyarakat NTB dengan bagi hasil yang menarik. Simpanan anda dijamin di Bank NTB karena dijamin Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).
- e) Tabunganku Syariah: Simpanan yang diperuntukkan kepada individu dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama-sama oleh Bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
- f) Deposito Mudharabah: Tabungan nasabah yang mempunyai jangkauan saat penarikannya. Bagi hasil simpanan setiap bulan secara langsung dilimpahkan ke nomer rekening tabungan/ giro atas nama yang bersangkutan. Mempunyai pengelompokan bagi hasil yang tidak stabil berdasarkan jumlah dan jangka waktu.

- 2) Produk Pembiayaan Syariah
  - a) Murabahah
  - b) Ijarah
  - c) Qard
- 3) Layanan Jasa Syariah Lainnya
  - a) Kiriman uang / RTGS
  - b) Kliring
  - c) Layanan Syariah<sup>8</sup>

### **3. Proses Konversi Bank NTB**

Rencana Konversi yang dilakukan oleh NTB ini, tiada lain gubernur NTB sendiri, yaitu TGH. Muhammad Zainul Majdi, atau yang sering dikenal dengan Tuan Guru Bajang (TGB).

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada salah satu Pegawai Bank NTB yang bernama Ibu Fitria yang menjabat sebagai Wakil Pimpinan Cabang Utama Pejanggik, terungkap bahwa rencana konversi Bank NTB ini sebenarnya sudah direncanakan satu tahun yang lalu ketika RUPS (Rapat Umum Pemegang Saham) 2016. Gubernur mengungkapkan keinginannya untuk mengkonversi Bank NTB Konvensional, yang dimana kita ketahui 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

---

<sup>8</sup> <https://bankntb.co.id/produk-layanan/syariah> pada tanggal 22 Desember 2017 pada pukul 11.30

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 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.

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.

Bank NTB Konvensional sejauh ini 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 Bank NTB juga masih melakukan sosialisasi kepada nasabah, masyarakat, dan *stakeholder*.

Jika dilihat dari [Republika.co.id](http://Republika.co.id) Direktur utama Bank NTB Bapak Komari Subakir mengungkapkan bahwa tujuan sosialisasi tersebut yaitu guna memberikan pemahaman kepada para nasabah khususnya masyarakat NTB agar proses Konversi bisa berjalan dengan lancar, selain itu Direktur Utama Bank NTB juga mengungkapkan bahwa saat ini Bank NTB tetap “*on the track*” karena semua konsultan sedang bekerja sesuai dengan bidangnya masing-masing dan Bank NTB berbasis syariah ditargetkan akan mulai beroperasi pada agustus 2018.<sup>9</sup>

PEMDA (Pemerintah Daerah) sudah final (mengetuk palu) bahwa Bank NTB akan konversi ke sistem syariah. OJK juga sangat mendukung terhadap rencana Bank NTB ini sendiri guna meningkatkan *Maket Share* akan tetapi dari OJK sendiri belum mengeluarkan surat izin terkait pemberlakuan pengoperasian Bank NTB berbasis Syariah. Kepala OJK (Otoritas Jasa Keuangan) Farid Falatehan mengungkapkan jika dirinya sangat mendukung dengan

---

<sup>9</sup> <https://republika.co.id/ekonomi/syariah-ekonomi/17/11/15/ozg4tt-bank-ntb-sosialisasi-konversi-ke-syariah>. Pada tanggal 2 Juni 2018 Pukul 17:00

konversi Bank NTB dan sangat yakin bahwa masyarakat Nusa Tenggara Barat sangat mendukung penuh rencana konversi, Farid juga mengajak seluruh anggota (elemen) di NTB mendukung dan melihat Bank Aceh sebagai contoh dimana seluruh elemen (masyarakat, nasabah, *stakeholder*) memberikan dukungan penuh atas konversi tersebut.

## B. Hasil Penelitian

### 1. Penyebaran Kuesioner

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode survei yang disebarkan kepada nasabah Bank NTB secara acak menggunakan kuesioner. Sasaran dari objek penelitian ini adalah nasabah Bank NTB. Jumlah koesioner yang telah disebar oleh peneliti yaitu 90 kuesioner dan diisi oleh 90 responden (nasabah Bank NTB).

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Pertanyaan**

No	Instrumen	Jumlah Pertanyaan
1.	Loyalitas	10
2.	Dukungan	10

(Sumber: Kuesioner yang dibuat pada 2017)

**Tabel 4.3**  
**Hasil Penyebaran Kuesioner**

No	KETERANGAN	JUMLAH
1.	Kuesioner yang di sebar	90
2.	Kuesioner yang kembali	90
3.	Kuesioner yang tidak kembali	0
4.	Kuesioner yang dapat diolah	90
5.	Kuesioner yang tidak dapat diolah	0

Sumber: Data Primer Peneliti 2018

## 2. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan, agama. Adapun untuk lebih jelasnya, penyusun telah merangkum karakteristik responden secara terperinci seperti yang disajikan dalam tabel berikut ini:

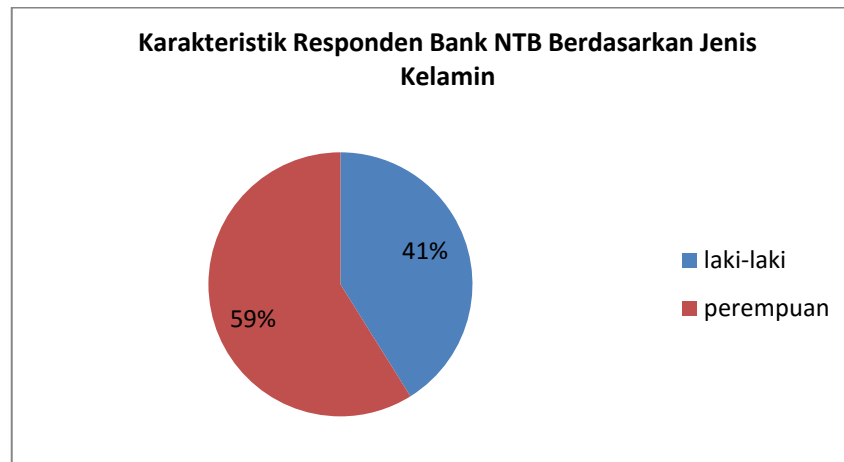
**Tabel 4.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-Laki	37
2.	Perempuan	53

(Sumber: Data Primer Peneliti 2018)

## Gambar 4.1





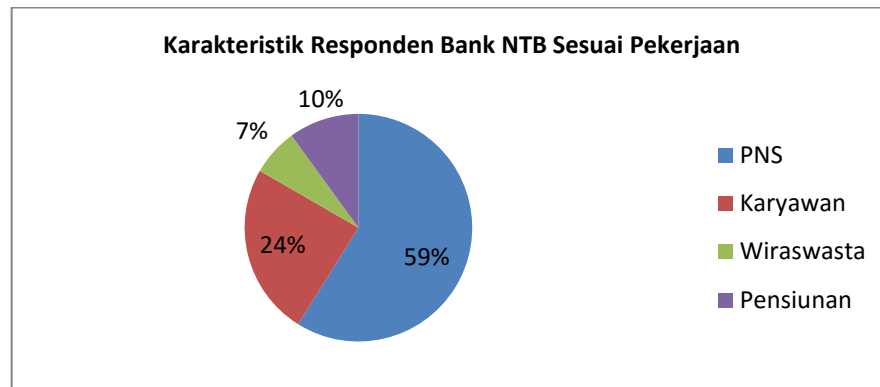
(Sumber: Data Primer Peneliti 2018)

**Tabel 4.5**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah
1.	PNS	53
2.	Karyawan	22
3.	Wiraswasta	6
4.	Pensiunan	9

(Sumber: Data Primer Peneliti 2018)

**Gambar 4.2**



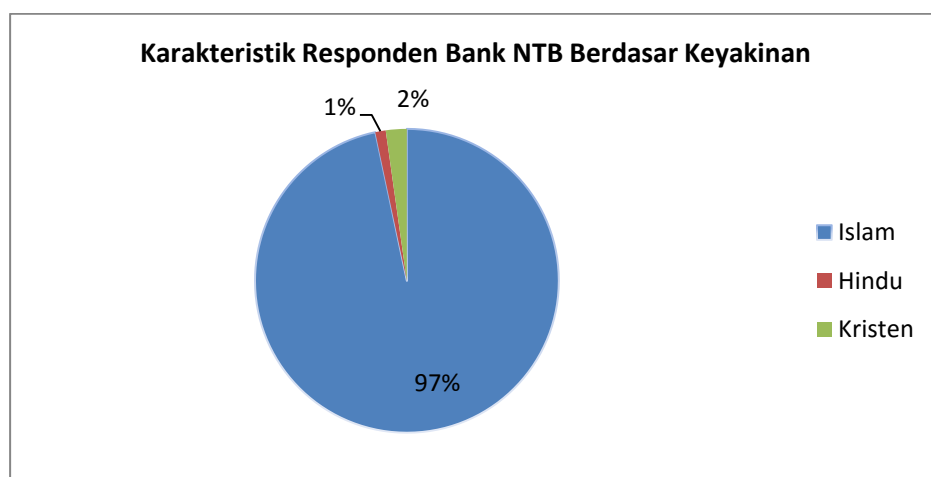
(Sumber: Data Primer 2018)

**Tabel 4.6**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Keyakinan (Agama)**

No	Agama	Jumlah
1.	Islam	87
2.	Hindu	1
3.	Kristen	2
4.	Lainnya	0

(Sumber: Data Primer Peneliti 2018)

**Gambar 4.3**



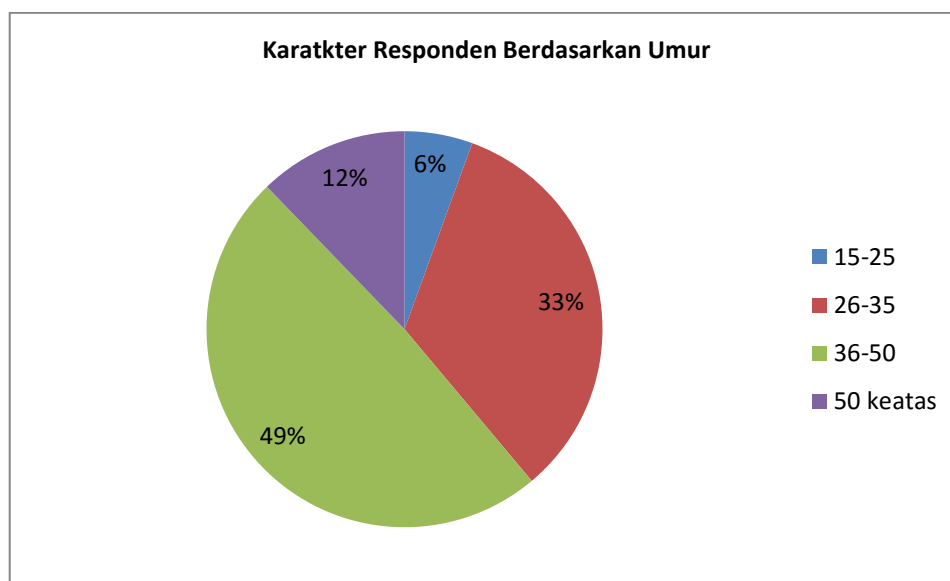
(Sumber: Data Primer 2018)

**Tabel 4.7**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Jumlah
1.	15-25	5
2.	26-35	30
3.	36-50	44
4.	50 keatas	11

(Sumber: Data Primer Peneliti 2018)

**Gambar 4.4**



(Sumber: Data Primer Peneliti 2018)

### 3. Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen ini dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas data yang telah terhimpun. Berikut adalah hasil uji validitas dan reliabilitas data yang dibantu menggunakan aplikasi SPSS.

a. Uji Validitas

Uji validitas yaitu uji yang digunakan untuk mengukur apakah data kuesioner yang diperoleh dari responden valid atau tidak, atau dengan kata lain suatu instrumen penelitian dapat menghasilkan data yang valid, jika instrumen tersebut bisa digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Untuk mengidentifikasi apakah setiap butir pertanyaan itu valid atau tidak, kita bisa melihat pada item *corrected item correlation*, kemudian untuk uji signifikansinya bisa diketahui dengan melihat r tabel pada tingkat signifikansi 0,05 jika nilai r hitung  $\geq$  r tabel maka item pertanyaan bisa dikatakan valid, jika r hitung  $<$  r tabel maka item tersebut tidak valid. Pada penelitian ini dikarenakan responden yang diambil berjumlah 90, maka dikurangi 2 (*degre of fredom*) dengan rumus  $df = N-2$  ( $df = 90-2 = 88$ ). Dalam r tabel dengan melihat pada *product moment* maka nilai r tabel adalah 0,207. Untuk mengatakan data tersebut valid, maka r hitung  $\geq$  0,207. Sedangkan pada karakteristik responden berdasarkan pekerjaan r tabelnya adalah: PNS (0,270), Karyawan (0,422), Wiraswasta (0,811) dan Pensiunan (0,666). Sedangkan pada karakteristik responden

berdasarkan keyakinan (agama), r tabelnya adalah: Muslim (0,210) dan Non Muslim (0,99).

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah**

Variabel	Item	Corrected Item	Keterangan
<b>Loyalitas Nasabah</b>	P1	0,583	<i>Valid</i>
	P2	0,715	<i>Valid</i>
	P3	0,767	<i>Valid</i>
	P4	0,726	<i>Valid</i>
	P5	0,693	<i>Valid</i>
	P6	0,797	<i>Valid</i>
	P7	0,686	<i>Valid</i>
	P8	0,635	<i>Valid</i>
	P9	0,686	<i>Valid</i>
	P10	0,705	<i>Valid</i>

(Sumber: Data Peneliti yang diolah 2018)

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa semua pertanyaan tentang loyalitas, yang diajukan oleh peneliti kepada 90 responden, dari P1-P10 menunjukkan data yang valid. Karena r hitung  $\geq$  r tabel.

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Dukungan Nasabah**

Variabel	Item	Corrected Item	Keterangan
<b>Dukungan Nasabah</b>	P1	0,466	<i>Valid</i>
	P2	0,652	<i>Valid</i>
	P3	0,669	<i>Valid</i>
	P4	0,661	<i>Valid</i>
	P5	0,755	<i>Valid</i>
	P6	0,626	<i>Valid</i>
	P7	0,716	<i>Valid</i>
	P8	0,695	<i>Valid</i>
	P9	0,628	<i>Valid</i>
	P10	0,778	<i>Valid</i>

(Sumber: Data peneliti yang diolah pada 2018)

Tabel 4.9 menunjukkan bahwa semua pertanyaan tentang dukungan, yang diajukan oleh peneliti kepada 90 responden, dari P1-P10 menunjukkan data yang valid. Karena  $r$  hitung  $\geq r$  tabel.

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Validitas Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

PNS	Item	Corrected Item	Keterangan
<b>Loyalitas Nasabah</b>	P1	0,614	<i>Valid</i>
	P2	0,762	<i>Valid</i>
	P3	0,751	<i>Valid</i>
	P4	0,801	<i>Valid</i>
	P5	0,753	<i>Valid</i>
	P6	0,851	<i>Valid</i>
	P7	0,795	<i>Valid</i>
	P8	0,735	<i>Valid</i>
	P9	0,736	<i>Valid</i>
	P10	0,736	<i>Valid</i>

(Sumber: Data Peneliti yang Diolah 2018)

Tabel 4.10 menunjukkan bahwa semua pertanyaan tentang loyalitas, yang diajukan oleh peneliti kepada 53 responden yang berprofesi sebagai PNS, dari P1-P10 menunjukkan data yang valid. Karena  $r$  hitung  $\geq r$  tabel.

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Validitas Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

PNS	Item	Corrected Item	Keterangan
<b>Dukungan Nasabah</b>	P1	0,451	<i>Valid</i>
	P2	0,721	<i>Valid</i>
	P3	0,708	<i>Valid</i>
	P4	0,726	<i>Valid</i>
	P5	0,665	<i>Valid</i>
	P6	0,684	<i>Valid</i>
	P7	0,686	<i>Valid</i>
	P8	0,683	<i>Valid</i>
	P9	0,664	<i>Valid</i>

	P10	0,770	<i>Valid</i>
--	-----	-------	--------------

(Sumber: Data Peneliti yang Diolah 2018)

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa semua pertanyaan tentang dukungan nasabah yang berprofesi sebagai PNS, yang diajukan oleh peneliti kepada 53 responden, dari P1-P10 menunjukkan data yang valid. Karena  $r$  hitung  $\geq$   $r$  tabel.

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Validitas Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Karyawan	Item	Corrected Item	Keterangan
<b>Loyalitas Nasabah</b>	P1	0,585	<i>Valid</i>
	P2	0,744	<i>Valid</i>
	P3	0,743	<i>Valid</i>
	P4	0,823	<i>Valid</i>
	P5	0,809	<i>Valid</i>
	P6	0,870	<i>Valid</i>
	P7	0,798	<i>Valid</i>
	P8	0,558	<i>Valid</i>
	P9	0,799	<i>Valid</i>
	P10	0,772	<i>Valid</i>

(Sumber: Data Peneliti yang Diolah 2018)

Tabel 4.12 menunjukkan bahwa semua pertanyaan tentang loyalitas, yang diajukan oleh peneliti kepada 22 responden yang berprofesi sebagai karyawan, dari P1-P10 menunjukkan data yang valid. Karena  $r$  hitung  $\geq$   $r$  tabel.

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Validitas Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Karyawan	Item	Corrected Item	Keterangan
<b>Dukungan Nasabah</b>	P1	0,543	<i>Valid</i>
	P2	0,707	<i>Valid</i>
	P3	0,753	<i>Valid</i>
	P4	0,708	<i>Valid</i>

P5	0,855	<i>Valid</i>
P6	0,842	<i>Valid</i>
P7	0,887	<i>Valid</i>
P8	0,860	<i>Valid</i>
P9	0,894	<i>Valid</i>
P10	0,932	<i>Valid</i>

(Sumber: Data Peneliti yang Diolah 2018)

Tabel 4.13 menunjukkan bahwa semua pertanyaan tentang dukungan, yang diajukan oleh peneliti kepada 22 responden yang berprofesi sebagai karyawan, dari P1-P10 menunjukkan data yang valid. Karena  $r$  hitung  $\geq r$  tabel.

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Validitas Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Wiraswasta	Item	Corrected Item	Keterangan
<b>Loyalitas Nasabah</b>	P1	0,866	<i>Valid</i>
	P2	0,886	<i>Valid</i>
	P3	0,886	<i>Valid</i>
	P4	0,204	<i>Tidak Valid</i>
	P5	0,866	<i>Valid</i>
	P6	0,886	<i>Valid</i>
	P7	0,403	<i>Tidak Valid</i>
	P8	0,886	<i>Valid</i>
	P9	0,332	<i>Tidak Valid</i>
	P10	0,886	<i>Valid</i>

(Sumber: Data Peneliti yang Diolah 2018)

Tabel 4.14 menunjukkan bahwa pertanyaan tentang loyalitas, yang diajukan oleh peneliti kepada 6 responden yang berprofesi sebagai wiraswasta, dari P1,P2,P3,P5,P6,P8, dan P10 menunjukkan data yang valid, yang artinya  $r$  hitung  $\geq r$  tabel. sedangkan P4,P7



dan P9 menunjukkan data yang tidak valid, yang artinya  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel.

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Validitas Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Wiraswasta	Item	Corrected Item	Keterangan
<b>Dukungan Nasabah</b>	P1	0,127	<i>Tidak Valid</i>
	P2	0,852	<i>Valid</i>
	P3	0,852	<i>Valid</i>
	P4	0,825	<i>Valid</i>
	P5	0,825	<i>Valid</i>
	P6	0,852	<i>Valid</i>
	P7	0,763	<i>Tidak Valid</i>
	P8	0,763	<i>Tidak Valid</i>
	P9	0,888	<i>Valid</i>
	P10	0,888	<i>Valid</i>

(Sumber: Data Peneliti yang Diolah 2018)

Tabel 4.15 menunjukkan bahwa pertanyaan tentang dukungan, yang diajukan oleh peneliti kepada 6 responden yang berprofesi sebagai wiraswasta, dari P2,P3,P4,P5,P6,P9, dan P10 menunjukkan data yang valid, yang artinya  $r$  hitung  $\geq$   $r$  tabel. sedangkan P1,P7 dan P8 menunjukkan data yang tidak valid, yang artinya  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel.

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji Validitas Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pensiunan	Item	Corrected Item	Keterangan
<b>Loyalitas Nasabah</b>	P1	0,676	<i>Valid</i>
	P2	0,698	<i>Valid</i>
	P3	0,961	<i>Valid</i>
	P4	0,774	<i>Valid</i>
	P5	0,736	<i>Valid</i>
	P6	0,864	<i>Valid</i>
	P7	0,837	<i>Valid</i>
	P8	0,762	<i>Valid</i>

	P9	0,961	<i>Valid</i>
	P10	0,961	<i>Valid</i>

(Sumber: Data Peneliti yang Diolah 2018)

Tabel 4.16 menunjukkan bahwa semua pertanyaan tentang loyalitas, yang diajukan oleh peneliti kepada 9 responden yang berprofesi sebagai pensiunan, dari P1-P10 menunjukkan data yang valid. Karena  $r$  hitung  $\geq$   $r$  tabel.

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji Validitas Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pensiunan	Item	Corrected Item	Keterangan
<b>Dukungan Nasabah</b>	P1	0,667	<i>Valid</i>
	P2	0,707	<i>Valid</i>
	P3	0,948	<i>Valid</i>
	P4	0,777	<i>Valid</i>
	P5	0,758	<i>Valid</i>
	P6	0,860	<i>Valid</i>
	P7	0,772	<i>Valid</i>
	P8	0,820	<i>Valid</i>
	P9	0,958	<i>Valid</i>
	P10	0,948	<i>Valid</i>

(Sumber: Data Peneliti yang Diolah 2018)

Tabel 4.17 menunjukkan bahwa semua pertanyaan tentang dukungan, yang diajukan oleh peneliti kepada 9 responden yang berprofesi sebagai karyawan, dari P1-P10 menunjukkan data yang valid. Karena  $r$  hitung  $\geq$   $r$  tabel.

**Tabel 4.18**  
**Hasil Uji Validitas Karakteristik Responden Berdasarkan Keyakinan**

Muslim	Item	Corrected Item	Keterangan
<b>Loyalitas Nasabah</b>	P1	0,581	<i>Valid</i>
	P2	0,705	<i>Valid</i>
	P3	0,758	<i>Valid</i>
	P4	0,722	<i>Valid</i>

P5	0,677	<i>Valid</i>
P6	0,791	<i>Valid</i>
P7	0,705	<i>Valid</i>
P8	0,620	<i>Valid</i>
P9	0,673	<i>Valid</i>
P10	0,696	<i>Valid</i>

(Sumber: Data Peneliti yang Diolah 2018)

Tabel 4.18 menunjukkan bahwa semua pertanyaan tentang loyalitas, yang diajukan oleh peneliti kepada 87 responden yang beragama sebagai muslim, dari P1-P10 menunjukkan data yang valid. Yang artinya  $r$  hitung  $\geq r$  tabel.

**Tabel 4.19**  
**Hasil Uji Validitas Karakteristik Responden Berdasarkan Keyakinan**

Muslim	Item	Corrected Item	Keterangan
<b>Dukungan Nasabah</b>	P1	0,462	<i>Valid</i>
	P2	0,646	<i>Valid</i>
	P3	0,680	<i>Valid</i>
	P4	0,673	<i>Valid</i>
	P5	0,755	<i>Valid</i>
	P6	0,634	<i>Valid</i>
	P7	0,717	<i>Valid</i>
	P8	0,694	<i>Valid</i>
	P9	0,621	<i>Valid</i>
	P10	0,776	<i>Valid</i>

(Sumber: Data Peneliti yang Diolah 2018)

Tabel 4.19 menunjukkan bahwa semua pertanyaan tentang dukungan, yang diajukan oleh peneliti kepada 87 responden yang beragama muslim, dari P1-P10 menunjukkan data yang valid. Yang artinya  $r$  hitung  $\geq r$  tabel.

**Tabel 4.20**  
**Hasil Uji Validitas Karakteristik Responden Berdasarkan Keyakinan**

Non-Muslim	Item	Corrected Item	Keterangan
<b>Loyalitas Nasabah</b>	P1	0,132	<i>Tidak Valid</i>
	P2	0,991	<i>Valid</i>
	P3	0,132	<i>Tidak Valid</i>
	P4	0,991	<i>Valid</i>
	P5	0,991	<i>Valid</i>
	P6	0,132	<i>Tidak Valid</i>
	P7	0,991	<i>Valid</i>
	P8	0,991	<i>Valid</i>
	P9	0,381	<i>Tidak Valid</i>
	P10	0,991	<i>Valid</i>

(Sumber: Data Peneliti yang Diolah 2018)

Tabel 4.20 menunjukkan bahwa pertanyaan tentang loyalitas, yang diajukan oleh peneliti kepada 3 responden yang beragama non-muslim, dari P2,P4,P5,P7,P8, dan P10 menunjukkan data yang valid, yang artinya  $r$  hitung  $\geq r$  tabel. sedangkan P1,P3,P6 dan P9 menunjukkan data yang tidak valid, yang artinya  $r$  hitung  $< r$  tabel.

**Tabel 4.21**  
**Hasil Uji Validitas Karakteristik Responden Berdasarkan Keyakinan**

Non-Muslim	Item	Corrected Item	Keterangan
<b>Dukungan Nasabah</b>	P1	0,500	<i>Tidak Valid</i>
	P2	1,000	<i>Valid</i>
	P3	0,500	<i>Tidak Valid</i>
	P4	1,000	<i>Valid</i>
	P5	1,000	<i>Valid</i>
	P6	1,000	<i>Valid</i>
	P7	0,500	<i>Tidak Valid</i>
	P8	1,000	<i>Valid</i>
	P9	0,500	<i>Tidak Valid</i>
	P10	1,000	<i>Valid</i>

(Sumber: Data Peneliti yang Diolah 2018)

Tabel 4.21 menunjukkan bahwa pertanyaan tentang dukungan, yang diajukan oleh peneliti kepada 3 responden yang beragama non-islam, dari P2,,P4,P5,P6,P8, dan P10 menunjukkan data yang valid, yang artinya  $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ . sedangkan P1,P3,P7 dan P9 menunjukkan data yang tidak valid, yang artinya  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ .

Tabel-tabel diatas mengungkapkan bahwa semua pertanyaan dari P1-P10 pada Variabel Loyalitas Nasabah dan Dukungan Nasabah memiliki nilai  $r \text{ hitung}$  yang lebih besar dari 0,207. Artinya pada pertanyaan yang ada pada Variabel Loyalitas Nasabah (P1,P2,P3,P4,P5,P6,P7,P8,P9,P10) dan Variabel Dukungan Nasabah (P1,P2,P3,P4,P5,P6,P7,P8,P9,P10) menunjukkan data yang valid. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan untuk menguji Loyalitas dan Dukungan, dari 20 pertanyaan yang diajukan peneliti kepada 90 responden, semua pertanyaan bisa dikatakan valid.

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yaitu: PNS Karyawan, dan Pensiunan, dari variabel loyalitas dan dukungan, dari P1-P10 menunjukkan data yang valid, karena  $r \text{ hitung}$  variabel loyalitas (PNS, Karyawan dan Pensiunan) lebih besar dari  $r \text{ tabel}$  (PNS (0,254), Karyawan (0,422), dan Pensiunan (0,666)). Sehingga pada karakteristik berdasarkan pekerjaan responden (PNS, Karyawan, dan Pensiunan) bisa dikatakan valid.

Pada karakteristik responden berdasarkan pekerjaan wiraswasta memiliki data yang beragam, pada variabel loyalitas untuk wiraswasta P1,P2,P3,P5,P6,P8,P10 merupakan data yang valid sedangkan pada P4,P7,P9 tidak valid. Pada variabel dukungan (wiraswasta), dari P2, P3, P4, P5, P6, P9, P10 merupakan data yang valid, pada P1, P7, P8 tidak valid.

Karakteristik responden berdasarkan keyakinan (agama), pada variabel loyalitas dan dukungan nasabah, pada responden yang menganut agama Muslim, dari P1-P10 menunjukkan data yang valid. Sedangkan pada responden Non-Muslim pada variabel loyalitas dari P2, P4, P5, P7, P8, P10 menunjukkan data yang valid, sedangkan P1, P3, P6, P9 menunjukkan data yang tidak valid, sedangkan pada variabel dukungan pada responden non-muslim, dari P2, P4, P5, P6, P8, P10 menunjukkan data valid, sedangkan pada P1, P3, P7, P9, tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah uji yang apabila dilakukan secara berulang-ulang pada objek yang sama maka akan menghasilkan data (hasil) yang sama. Untuk menguji reliabilitas suatu data, dapat diketahui dengan melihat tabel *Reliability Statistic*, suatu data dikatakan reliabel apabila *Cronchbach's Alpha*  $> 0,60$ . Berikut adalah hasil uji reliabilitas instrumen penelitian:

**Tabel 4.21**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas dan Dukungan**

Variabel	Cronchbach's Alpha	Keterangan
Loyalitas Nasabah	0,883	<i>Reliabel</i>
Dukungan Nasabah	0,861	<i>Reliabel</i>

(Sumber: Data yang diolah peneliti 2018)

**Tabel 4.22**  
**Hasil Uji Reliabilitas Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Variabel	Cronchbach's Alpha	Keterangan
1.	PNS	Loyalitas	0,909	<i>Reliabel</i>
		Dukungan	0,866	<i>Reliabel</i>
2.	Karyawan	Loyalitas	0,911	<i>Reliabel</i>
		Dukungan	0,939	<i>Reliabel</i>
3.	Wiraswasta	Loyalitas	0,801	<i>Reliabel</i>
		Dukungan	0,921	<i>Reliabel</i>
4.	Pensiunan	Loyalitas	0,931	<i>Reliabel</i>
		Dukungan	0,928	<i>Reliabel</i>

(Sumber: Data yang diolah peneliti 2018)

**Tabel 4.23**  
**Hasil Uji Reliabilitas Karakteristik Responden Berdasarkan Agama**

No	Agama	Variabel	Cronchbach's Alpha	Keterangan
1.	Muslim	Loyalitas	0,879	<i>Reliabel</i>
		Dukungan	0,862	<i>Reliabel</i>
2.	Non-Muslim	Loyalitas	0,698	<i>Reliabel</i>
		Dukungan	0,937	<i>Reliabel</i>

(Sumber: Data yang diolah peneliti 2018)

Tabel-tabel diatas mengungkapkan bahwa variabel Loyalitas Nasabah memiliki nilai *Cronchbach's Alpha* 0,883 yang artinya variabel tersebut terbukti reliabel karena  $0,883 > 0,60$ . Sedangkan variabel Dukungan Nasabah memiliki nilai *Cronchbach's Alpha* 0,861 yang artinya variabel Dukungan Nasabah juga valid dan reliabel karena  $0,861 > 0,60$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa semua variabel diatas terbukti valid dan reliabel. Jika kita lihat reliabilitas responden berdasarkan karakteristik pekerjaan yaitu: PNS, Karyawan, Wiraswasta, dan Pensiunan, semua data pada karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dikatakn Reliabilitas karena *Cronchbach's Alpha* (PNS, Karyawan, Wiraswasta, dan Pensiunan)  $> 0,60$ . Pada karakteristik responden berdasarkan Agama. Pada responden Muslim dan Non-muslim juga memiliki *Cronchbach's Alpha*  $> 0,60$ . Yang artinya seluruh data diatas sudah terbukti reliabel.

#### **4. Gambaran Hasil Penelitian**

Peneliti mendeskripsikan hasil dari peneyebaran 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:



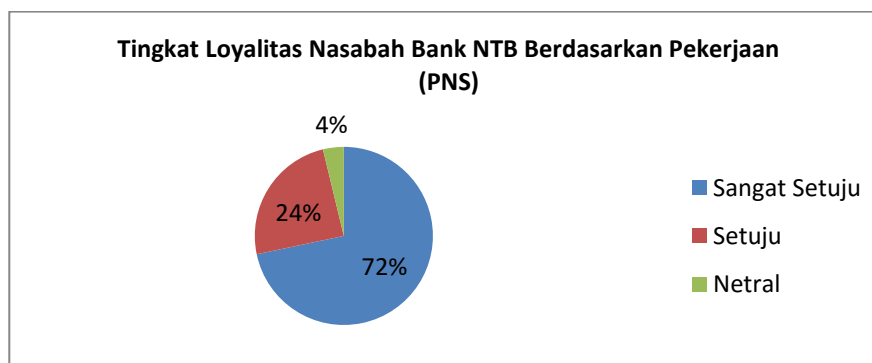
**Tabel 4.24**  
**Hasil Karakteristik Responden Secara Terperinci**

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			

(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, lebih jelasnya kita bisa melihat pada gambar-gambar serta penjelasannya dibawah ini:

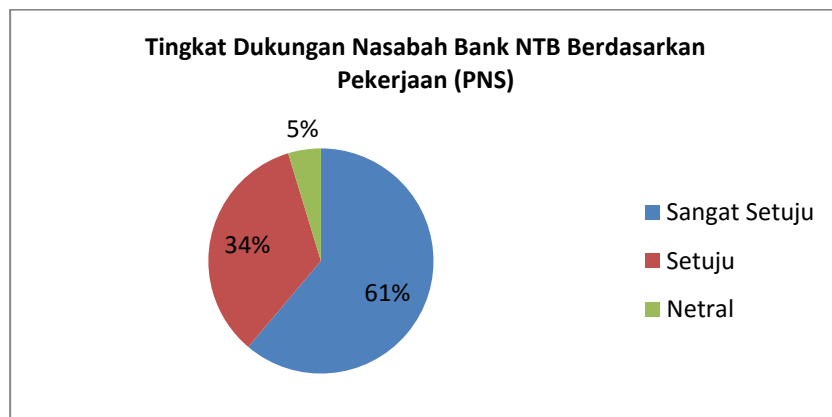
**Gambar 4.5**



(Sumber: Data yang Diolah Peneliti 2018)

Gambar 4.5 mengungkapkan bahwa, diantara 53 responden yang berprofesi sebagai PNS, 51 (96%) responden setuju (loyal) pada bank dan 2 (4%) nya netral dengan konversi bank

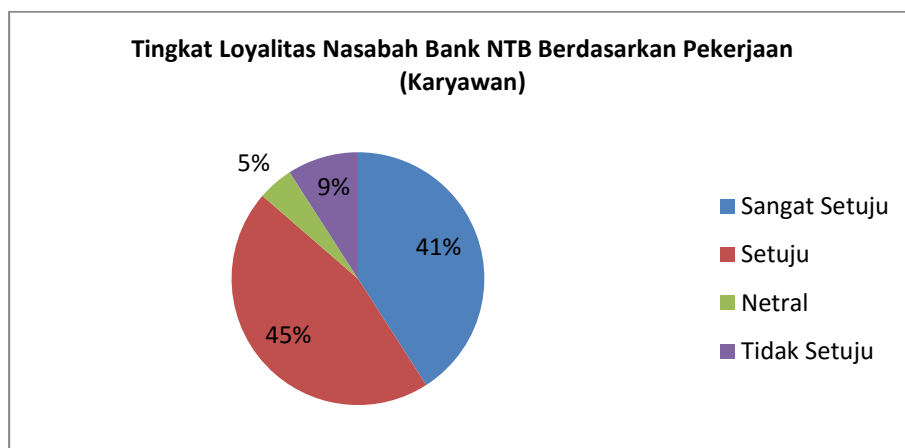
**Gambar 4.6**



(Sumber: Data yang Diolah Peneliti 2018)

Gambar 4.6 mengungkapkan bahwa, diantara 53 responden yang berprofesi sebagai PNS, 52 (95%) responden setuju (mendukung) pada bank dan 1 (5%) nya netral dengan konversi bank

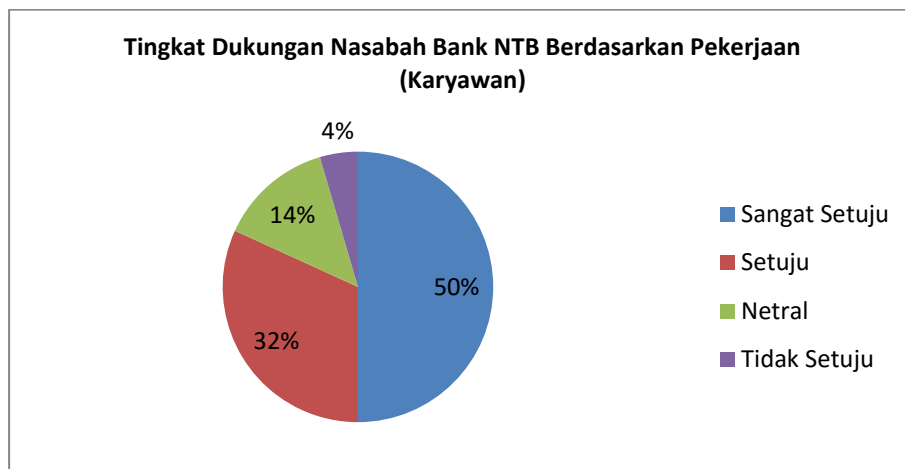
**Gambar 4.7**



(Sumber: Data yang Diolah Peneliti 2018)

Gambar 4.7 bahwa, diantara 22 responden yang berprofesi sebagai karyawan, 19 (86%) responden setuju (loyal) pada bank, 1 (5%) nya netral, dan 2 (9%) tidak setuju dengan konversi bank

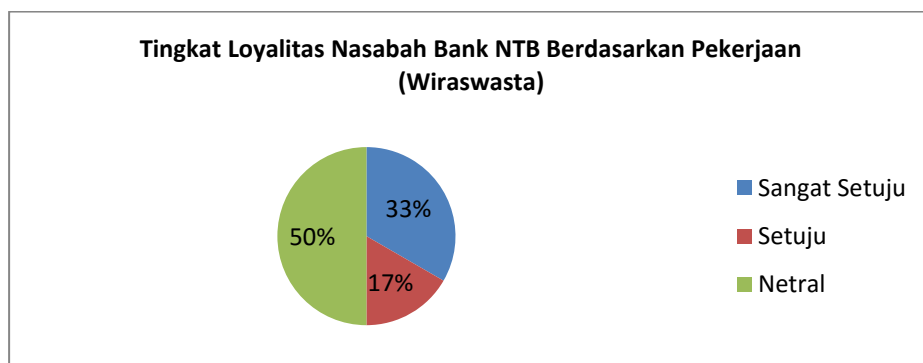
**Gambar 4.8**



(Sumber: Data yang Diolah Peneliti 2018)

Gambar 4.8 mengungkapkan bahwa, diantara 22 responden yang berprofesi sebagai karyawan, 18 (82%) responden setuju (mendukung) pada bank, 3 (14%) nya netral, dan 1 (4%) tidak setuju dengan konversi bank

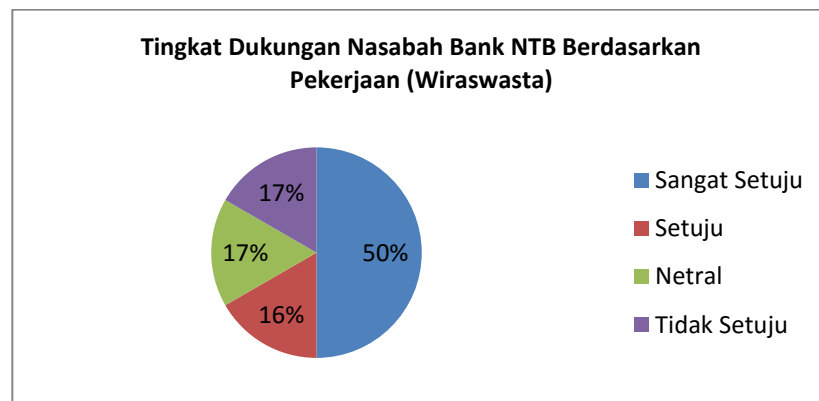
**Gambar 4.9**



(Sumber: Data yang Diolah Peneliti 2018)

Gambar 4.9 mengungkapkan bahwa, diantara 6 responden yang berprofesi sebagai wiraswasta, 3 (50%) responden setuju (loyal) pada bank, 3 (50%) nya netral dengan konversi bank

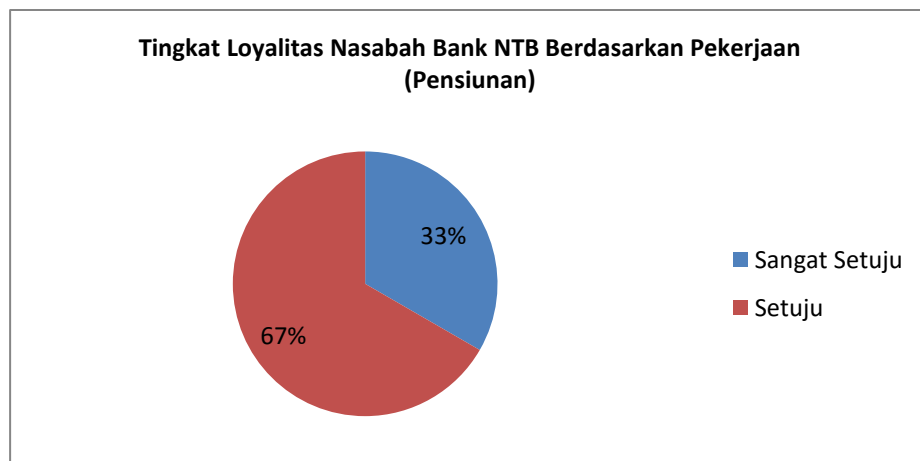
**Gambar 4.10**



(Sumber: Data yang Diolah Peneliti 2018)

Gambar 4.10 mengungkapkan bahwa, diantara 6 responden yang berprofesi sebagai wiraswasta, 4 (66%) responden setuju (mendukung) pada bank, 1 (17%) nya netral, dan 1 (17%) tidak setuju dengan konversi bank

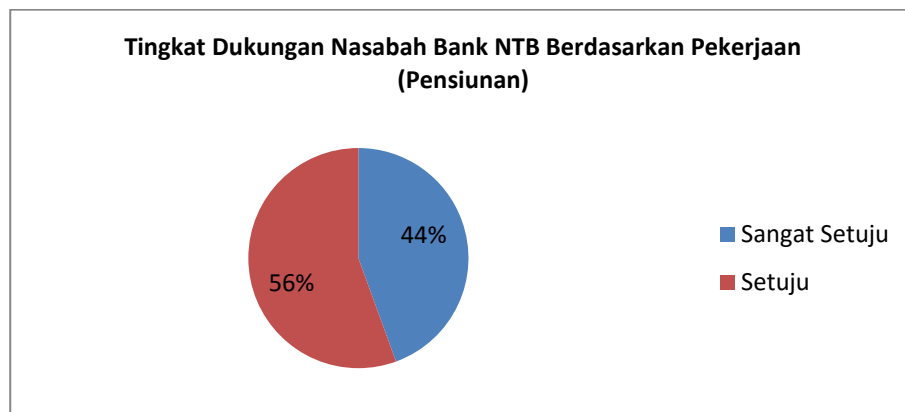
**Gambar 4.11**



(Sumber: Data yang Diolah Peneliti 2018)

Gambar 4.11 mengungkapkan bahwa, diantara 9 responden yang berprofesi sebagai pensiunan, 9 (100%) responden setuju (loyal) pada bank.

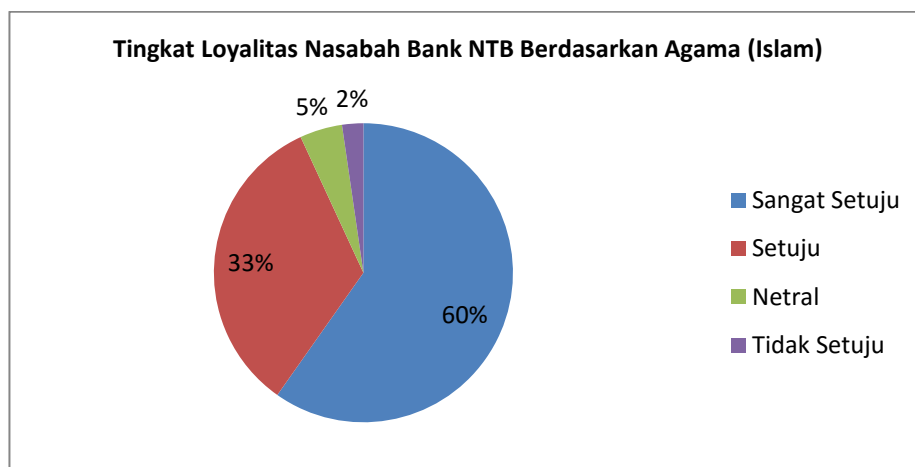
**Gambar 4.12**



(Sumber: Data yang Diolah Peneliti 2018)

Gambar 4.12 mengungkapkan bahwa, diantara 9 responden yang berprofesi sebagai pensiunan, 9 (100%) responden setuju (mendukung) bank melakukan konversi

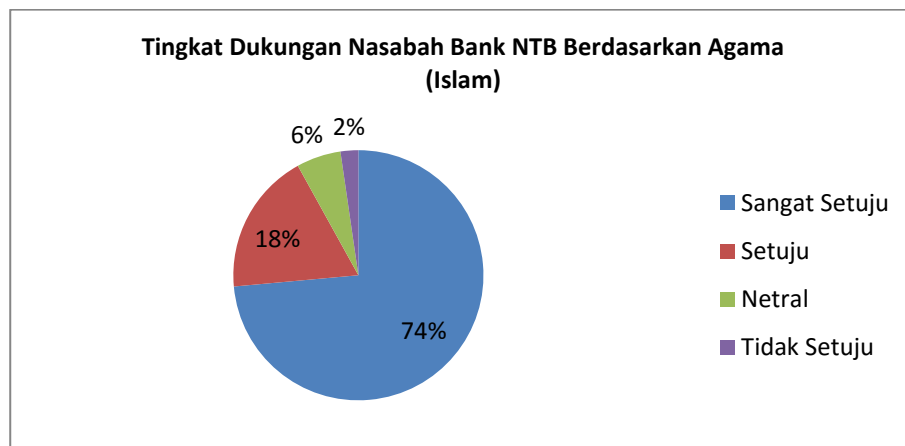
**Gambar 4.13**



(Sumber: Data yang Diolah Peneliti 2018)

Gambar 4.13 mengungkapkan bahwa, diantara 87 responden yang beragama Islam, 81 (93%) responden setuju (loyal) pada bank, 4 (5%) nya netral, dan 2 (2%) tidak setuju dengan konversi bank

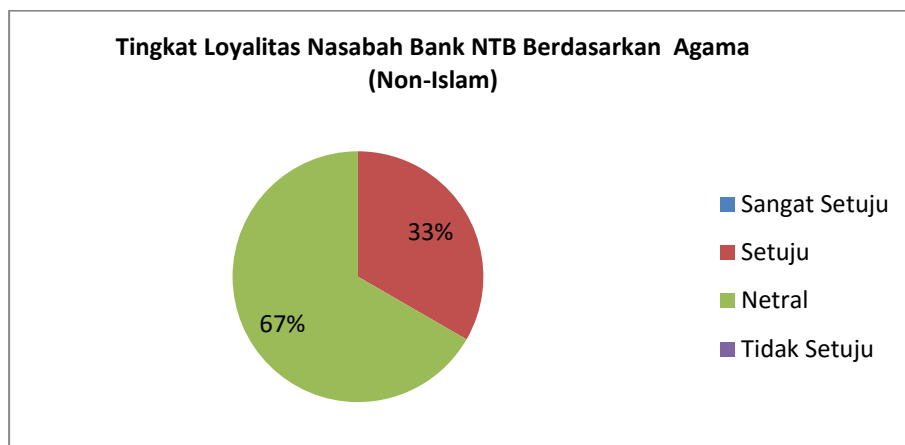
**Gambar 4.14**



(Sumber: Data yang Diolah Peneliti 2018)

Gambar 4.14 mengungkapkan bahwa, diantara 87 responden yang beragama Islam, 80 (92%) responden setuju (mendukung) pada bank, 5 (6%) nya netral, dan 2 (2%) tidak setuju dengan konversi bank

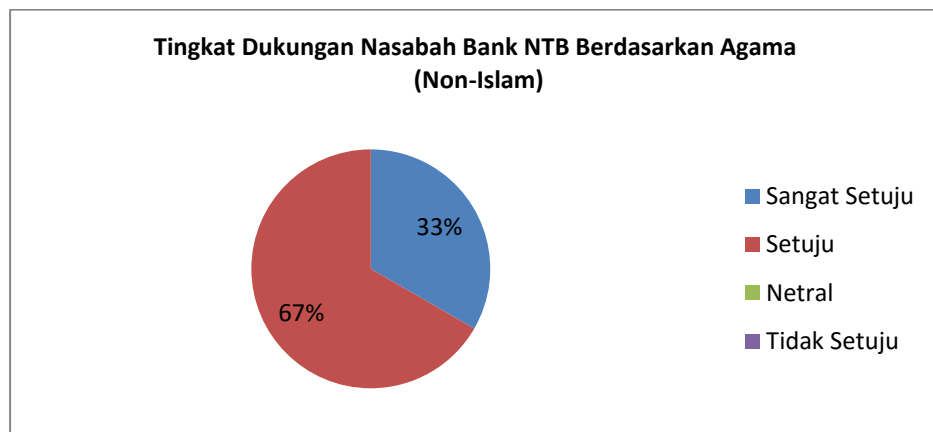
**Gambar 4.15**



(Sumber: Data yang Diolah Peneliti 2018)

Gambar 4.15 mengungkapkan bahwa, diantara 3 responden yang beragama non-muslim, 1 (33%) responden setuju (loyal) pada bank dan 2 (67%) nya netral dengan konversi bank

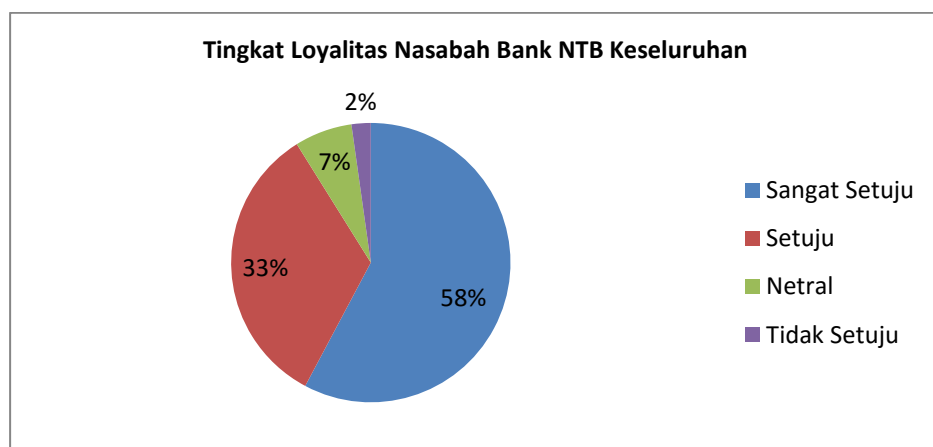
**Gambar 4.16**



(Sumber: Data yang Diolah Peneliti 2018)

Gambar 4.16 mengungkapkan bahwa, diantara 3 responden yang beragama non-muslim, 3 (100%) responden setuju (mendukung) dengan konversi bank

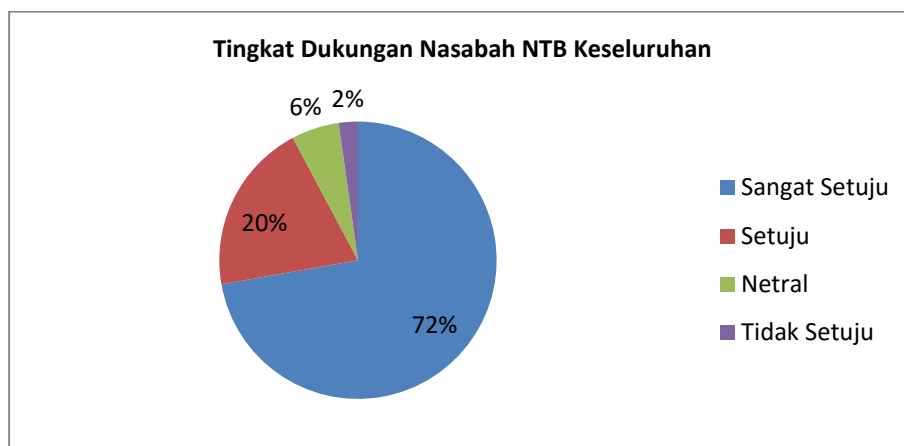
**Gambar 4.17**



(Sumber: Data yang Diolah Peneliti 2018)

Gambar 4.17 mengungkapkan bahwa, diantara 90 responden yang menjadi anggota sampel, 82 (91%) responden setuju (loyal) pada bank, 6 (7%) nya netral, dan 2 (2%) tidak setuju dengan konversi bank

**Gambar 4.18**



(Sumber: Data yang Diolah Peneliti 2018)

Gambar 4.18 mengungkapkan bahwa, diantara 87 responden yang beragama Islam, 83 (92%) responden setuju (mendukung) pada bank, 5 (6%) nya netral, dan 2 (2%) tidak setuju dengan konversi bank

Data (gambar-gambar) diatas, peneliti dapat melihat secara terperinci tingkat loyalitas dan dukungan nasabah sesuai dengan karakteristik responden nasabah Bank NTB berdasarkan pekerjaan, agama dan keseluruhannya. Hasil jawaban yang diisi responden pada saat mengisi angket, maka ada beberapa 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 tingkan 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%), yang artinya pada responden non-muslim memiliki jawaban Netral lebih besar daripada Setuju, bisa jadi responden non muslim loyal dan tidak loyal pada bank karena netral dalam hal ini belum bisa dipastikan apakah loyal atau tidak, sedangkan pada tingkat dukungan responden non-muslim mendukung terkait rencana Bank NTB melakukan konversi.

Dari keenam jenis karakteristik responden diatas, peneliti bisa melihat bahwa dari segi pekerjaan responden dominan loyal dan mendukung kebijakan Bank NTB, hanya 2 orang dari karyawan yang tidak loyal, 1 orang dari karyawan dan 1 orang dari wiraswasta yang tidak mendukung kebijakan Bank. Sedangkan dari segi agama, responden muslim dominan mendukung dan loyal pada bank karena hanya 2 orang saja yang tidak mendukung dan loyal pada bank, sedangkan pada responden non-muslim dari 3 nasabah, hanya 1 (33%) yang setuju (loyal) dan 2 (67%) netral. Pada tingkat dukungan, responden non-muslim mendukung sepenuhnya terhadap kebijakan Bank NTB.

Jika peneliti mengukur tingkat loyalitas dan dukungan nasabah dari 90 responden maka hasilnya adalah: 82 (91%) responden akan loyal pada bank, 6 (7%) responden yang menjawab netral dan hanya 2 (2%) responden saja yang tidak loyal pada bank. Sedangkan pada tingkat dukungan nasabah Bank hasilnya adalah: 83 (92%) responden akan

mendukung kebijakan bank, 5 (6%) menjawab netral, dan 2 (2%) tidak mendukung bank melakukan konversi.

Tidak loyalnya nasabah bank NTB dikarenakan nasabah tidak akan menggunakan layanan ini secara terus menerus (P4) dan tidak yakinnya nasabah terhadap stabilitas Bank dalam jangka panjang (P9), sedangkan tidak didukungnya kebijakan bank oleh nasabah dalam melakukan konversi dikarenakan nasabah tidak beranggapan bahwa dengan adanya bank syariah tidak akan membuatnya bertransaksi dengan benar/halal (P7), dan menganggap tidak akan membuat hidup lebih berkah jika menggunakan bank syariah (P8). Walaupun ada beberapa nasabah yang tidak loyal dan mendukung dengan kebijakan Bank dalam melakukan konversi, bukan berarti bank akan mengurungkan niat untuk melakukan konversi, karena mayoritas nasabah bank NTB akan tetap loyal dan mendukung Bank NTB dalam melakukan konversi ke sistem syariah.

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 mempraktikan 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.

Jadi dapat dikatakan bahwa kedua Hasil dari kuesioner dan wawancara tersebut mengungkapkan bahwa Konversi yang dilakukan oleh Bank NTB ini akan di dukung oleh sebagian nasabah Bank NTB. Selain itu responden atas nama Hadi Askin mengungkapkan bahwa sebagai seorang muslim sudah sepatutnya saling mendukung dalam hal kebaikan (konversi) dan berharap jika perbankan berbasis syariah ini benar-benar menjauhkan mereka dari riba (bunga). Tidak hanya sampai disitu nasabah bank atas nama Lalu Hartadi selaku PNS (Pegawai Negeri Sipil) juga mengungkapkan bahwa dari dulu ingin beralih ke Bank NTB Syariah akan tetapi persyaratan yang banyak dan kontrak PEMDA (Pemerintah Daerah) masih di Bank NTB Konvensional, sehingga mengurungkan niat untuk beralih ke Bank NTB Syariah. Selain itu nasabah atas nama Pak Yusuf mengungkapkan jika layanan Bank NTB merupakan layanan yang bagus sehingga ini menjadi salah satu faktor loyalnya nasabah Bank NTB.

Dengan adanya dukungan penuh dari semua elemen yang ada di NTB seperti masyarakat, nasabah, pemegang saham, dan anggota internal lainnya, bisa saja konversi yang dilakukan oleh Bank NTB akan sukses seperti apa yang telah di lakukan oleh Bank Aceh. Karena

suksesnya bank aceh dalam melakukan konversi ke sistem syariah tak lepas dari dukungan masyarakat dan anggota internal lainnya.