

# JUSIE

(Jurnal Sosial dan Ilmu Ekonomi)

Volume V, Nomor 02, November 2020 – April 2021

---

**Analisis Persepsi Nasabah Konversi Bank Nagari Konvensional menjadi Bank Nagari Syariah (Studi Kasus pada Bank Nagari Cabang Bukittinggi)**

Penulis : Sandra Dewi, Sabri dan Nasfi

Sumber : Jurnal Sosial dan Ilmu Ekonomi, Volume V, Nomor 02, November 2020 – April 2021

Diterbitkan oleh : Jurusan PIPS FKIP UMMY Solok

## **Analisis Persepsi Nasabah Konversi Bank Nagari Konvensional menjadi Bank Nagari Syariah (Studi Kasus pada Bank Nagari Cabang Bukittinggi)**

**<sup>1</sup>Sandra Dewi, <sup>2</sup>Sabri, <sup>3</sup>Nasfi**

<sup>1</sup>Prodi Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi

<sup>2</sup>Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Haji Agus Salim, Bukittinggi

<sup>3</sup>Prodi Perbankan Syariah, STES Manna Wa Salwa, Padang Panjang

<sup>1</sup> Email: [sandradewibkt@gmail.com](mailto:sandradewibkt@gmail.com)

<sup>2</sup> Email : [sabribgk@gmail.com](mailto:sabribgk@gmail.com)

<sup>2</sup> Email : [nasfi.anwar@gmail.com](mailto:nasfi.anwar@gmail.com)

### **ABSTRACT**

*The purpose of this study is to determine and analyze customer perceptions about the conversion of conventional Nagari Bank to Islamic Nagari Bank, as well as to analyze the obstacles that occur when conventional Nagari Bank converts to Bank Nagari Syariah. The research method is field research (field research), data collection techniques using observation, in-depth interviews and documentation and data analysis techniques using qualitative descriptive analysis methods. The results showed that the dominant perceptions of Bank Nagari customers supported and loyal to the decision of Bank Nagari to convert to Sharia so that they could apply the Minangkabau philosophy. Meanwhile, the obstacles faced by Bank Nagari are from the internal side such as the readiness of human resources, the era of digitalization or the digital ecosystem and it is not easy to provide products that have significant changes, from the external side such as the spread of the corona virus, the impact of the trade war between the United States and China and different views from Public.*

**Keywords: Customer Perception, Conversion, Conventional Bank, Islamic Bank**

### **ABSTRAK**

*Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa persepsi nasabah tentang konversi Bank Nagari Konvensional menjadi Bank Nagari Syariah, serta menganalisa kendala yang terjadi apabila Bank Nagari Konvensional konversi menjadi Bank Nagari Syariah. Metode Penelitian adalah penelitian lapangan (field research), teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi dan teknik analisis data yaitu menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian diperoleh bahwa persepsi nasabah Bank Nagari dominan mendukung dan loyal terhadap keputusan Bank Nagari konversi ke Syariah sehingga dapat menerapkan falsafah Minangkabau. Sedangkan kendala yang dihadapi Bank Nagari yaitu dari sisi internal seperti kesiapan sumber daya manusia, era digitalisasi atau ekosistem digital dan tidak mudah menyediakan produk yang signifikan perubahannya, dari sisi eksternal seperti penyebaran virus corona, dampak perang dagang Amerika Serikat dan China dan pandangan yang berbeda dari masyarakat.*

**Kata kunci: Persepsi Nasabah, Konversi, Bank Konvensional dan Bank Syariah**

## 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> Berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 1999, kemudian di amandemen atau direvisi menjadi Undang-Undang No. 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia, menyatakan bahwa di Indonesia memiliki dua sistem perbankan yaitu konvensional dan perbankan syariah (Nasfi et al., 2019). Bank syariah merupakan bank yang menjalankan operasionalnya berdasarkan agama Islam, sistem bunga (riba) dan kegiatan investasi pada usaha yang tidak memiliki kejelasan kehalalannya dilarang. Bank syariah diawasi secara resmi oleh Dewan Syariah Nasional (DSN) untuk menjamin kehalalan bank dalam melakukan operasionalnya. Perkembangan perbankan syariah selama 10 tahun terakhir luar biasa pesatnya. Namun total aset dari perbankan syariah masih sangat kecil bila dibandingkan dengan total aset seluruh perbankan secara global (Nasfi et al., 2019). Apabila dilihat dari perkembangan perbankan syariah selama sepuluh tahun terakhir di dunia yang demikian pesat itu, saya optimistik bahwa perbankan islam akan terus berkembang dan makin lama makin cepat perkembangannya (Suandi, E, Lukman, S, Primalita, R, Rahim, R, Nasfi, 2020).

Dalam praktiknya perbankan konvensional masih mendominasi dunia perbankan hal ini sangat wajar karena sistem perbankan konvensional adalah sistem perbankan yang pertama kali masuk ke Indonesia, namun demikian saat ini perbankan syariah juga mulai berkembang dengan pesatnya. Saat awal dekade 1980-an, bank syariah tidak hanya bermunculan di negara-negara Islam saja, namun juga diterima dinegara yang mayoritas bukan Islam. Di Indonesia munculnya Bank Syariah Tahun 1992 dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia menjadi perbankan syariah pertama di Indonesia dan diikuti oleh berdirinya berdasarkan bank syariah lainnya (Nasfi, 2020). Hingga tahun 2017 tercatat 13 Bank Umum Syariah (BUS) yang beroperasi di Indonesia berdasarkan jaringan kantor individual. Dukungan untuk berkembangnya perbankan syariah di Indonesia juga datang dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) yaitu lembaga keagamaan resmi yang mengatur tentang berbagai hal tentang Islam, yang mengeluarkan fatwa atau pendapat bahwa bunga bank adalah riba dan haram (Kismawadi & Al Muddatstsir, 2018). Perbankan syariah lahir sebagai lembaga keuangan yang operasional dan produknya dikembangkan berdasarkan pada Al-Qur'an dan Hadist Nabi SAW.

Bank Nagari milik orang minang menjadi solusi keuangan bagi mayoritas penduduk Sumatera Barat, berdiri tanggal 12 Maret 1962, Bank Nagari berkontribusi besar pembangunan perkonomian di ranah minang. Dengan pertumbuhan aset sebesar 6,01 % dari tahun 2015 Bank Nagari mencatatkan aset 20,62 Triliun pada tahun 2016, dengan laba bertumbuh 7,38% atau sebesar 341 Milliar. Unit Usaha Syariah (UUS) Bank Nagari pada tahun 2016 ikut menyumbangkan laba sebesar 70.97 Milliar atau sebesar 20,53 persen dari pencapaian total laba Bank Nagari secara keseluruhan. Pada posisi asset, Unit Usaha Syariah (UUS) Bank Nagari menyumbang share 6,5 % dari total aset Bank Nagari atau sebesar 1,340 Triliun. Dengan kekuatan 3 Cabang, 6 Cabang Pembantu dan 2 Kantor Kas. Dan dapat kita lihat pada tabel 1 perkembangan asset, DPK, pembiayaan, dan laba bersih Periode 2014-2018 di bawah ini:

**Tabel 1. Perkembangan Asset Bank Nagari Periode 2014-2018**

Tahun	Asset	(Dalam Jutaan Rupiah) Naik/Turun	
		$\Sigma$	%
2014	18.017.898	-	-
2015	19.448.300	1.430.402	7,94
2016	20.616.860	1.168.560	6,00
2017	21.371.464	754.604	3,66
2018	23.190.691	1.819.227	8,51

Sumber: Annual Report Bank Nagari diakses pada tanggal 03 Maret 2020

Berdasarkan Tabel 1 Perkembangan Asset Bank Nagari Periode 2014-2018 naik sebesar 7,94 % pada tahun 2015, tahun 2016 naik sebesar 6,00 %, dan pada tahun 2017 hanya naik sebesar 3,66 %, tetapi pada tahun 2018 naik signifikan sebesar 8,51 %.

**Tabel 2. Perkembangan DPK Bank Nagari Periode 2014-2018**

Tahun	DPK	(Dalam Jutaan Rupiah) Naik/Turun	
		$\Sigma$	%
2014	13.719.358	-	-
2015	14.613.940	894.582	6,52
2016	15.669.250	1.055.310	7,22
2017	16.353.773	684.523	4,37
2018	18.180.629	1.826.856	11,17

Sumber: Annual Report Bank Nagari diakses pada tanggal 3 Maret 2020

Berdasarkan Tabel 2 Perkembangan DPK Bank Nagari naik sebesar 6,52 % pada tahun 2015, tahun 2016 naik sebesar 7,22%, tahun 2017 DPK Bank hanya naik sebesar 4,37%, dan pada tahun 2018 naik signifikan sebesar 11,17%.

**Tabel 3. Perkembangan Pembiayaan Bank Nagari Cabang Bukittinggi Periode 2014-2018**

Tahun	Pembiayaan	(Dalam Jutaan Rupiah) Naik/Turun	
		$\Sigma$	%
2014	1.194.807	-	-
2015	1.232.865	38.058	3,19
2016	1.292.130	59.265	4,80
2017	1.326.449	34.319	2,66
2018	1.392.358	66.000	4,98

Sumber: Annual Report Bank Nagari diakses pada tanggal 3 Maret 2020

Berdasarkan Tabel 3 Perkembangan Pembiayaan Bank Nagari periode 2014-2018 naik sebesar 3,19% pada tahun 2015, tahun 2016 naik sebesar 4,80%, pada tahun hanya naik sebesar 2,66%, dan tahun 2018 naik 4,98%.

**Tabel 4. Perkembangan laba Bersih Bank Nagari Periode 2014-2018**

Tahun	Laba Bersih	(Dalam Jutaan Rupiah) Naik/Turun	
		$\Sigma$	%
2014	293.793	-	-
2015	317.279	23.486	7,99
2016	340.709	23.430	7,38
2017	301.124	(39.585)	(11,62)
2018	344.324	43.200	14,35

Sumber: Annual Report Bank Nagari diakses pada tanggal 3 Maret 2020

Berdasarkan Tabel 4 Laba Bersih Bank Nagari periode 2014-2018 sebesar 7,99% pada tahun 2015, tahun 2016 naik sebesar 7,38%, dan pada tahun 2017 turun secara signifikan sebesar -11,62%, tetapi pada tahun 2018 naik signifikan sebesar 14,35%. Pemerintah Sumatera Barat maupun manajemen Bank Nagari saat ini perlu menyiapkan sumber daya manusia yang memahami keuangan dan syariah, serta memahami regulasi terkait perbankan syariah serta sosialisasi kemasyarakatan dan segala upaya lainnya. Dengan harapan agar kehadiran Bank Nagari Syariah dapat menjadi solusi dalam perekonomian masyarakat minang secara komprehensif dan Bank Nagari Syariah dapat diterima oleh masyarakat minang secara keseluruhan. Sehingga diperlukannya persepsi nasabah terhadap langkah konversi yang akan dilakukan oleh Bank Nagari Cabang Kota Bukittinggi tersebut. Pembentukan persepsi akan memberikan dampak kemajuan Bank Syariah dan akan mempengaruhi perilaku nasabah dalam berinvestasi dan mengambil dana di Bank Syariah. Persepsi dirasakan sangat penting karena persepsi adalah sebuah proses saat individu mengatur dan menginterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka (Kasmir, 2011).

Persepsi secara umum merupakan suatu tanggapan atau pandangan sesuatu terhadap hal-hal yang baru yang mungkin masih dilihat sebelah mata (Ramadonna et al., 2019). Seperti Lembaga Keuangan Syariah (LKS) atau Bank Syariah adalah lembaga yang baru yang belum banyak nasabah mengetahui tentang perbedaan-perbedaan yang ada di Lembaga Keuangan Syariah (LKS) (Metra, Y, R, Miswardi, Dewi, A, Y, Nasfi, 2020). Pengetahuan nasabah tentang Bank Syariah masih sangat minim, masih ada nasabah yang bingung mengenai Bank Syariah yang sebenarnya, masih ada nasabah yang menyamakan Bank Syariah dengan Bank Konvensional (Nasfi et al., 2020).

Hal ini dikarenakan adanya beberapa faktor yang membuat nasabah belum sepenuhnya memperlakukan Bank Syariah secara total diantaranya (Oktavia, 2018b); kurang luasnya penyebaran akan perbankan syariah dibandingkan dengan Bank Konvensional sehingga nasabah sendiri belum secara utuh lepas dari perbankan konvensional guna mempermudah mereka dalam melakukan transaksi pembayaran (Dyan K, 2010), mereka masih terbiasa dengan Bank Konvensional karena memang jiwa mereka lebih dekat dengan konvensional saat mereka bermitra dengan bank, Bank Konvensional yang pertama mereka kenal terlebih dahulu (Oktavia, 2018a).

Bank Nagari seharusnya secara merata melakukan sosialisasi kepada nasabah terkait rencana konversi tersebut. Hak dan kewajiban nasabah akan berbeda apabila terjadi konversi antara Bank Nagari Konvensional ke Bank Nagari Syariah. Begitu pula bagi debitor, penghitungan kewajibannya berubah, yang sebelumnya bunga akan menjadi bagi hasil. Termasuk akadnya, karena antara akad Bank Syariah dan Konvensional berbeda. Dukungan dan loyalitas dari segala element masyarakat khususnya nasabah Bank Nagari sangat mempengaruhi perkembangan bank sesudah konversi. Meski demikian belum diketahui apakah nasabah mendukung kebijakan bank terkait rencana konversi dari konvensional menjadi syariah. Jika pihak bank tetap ingin melakukan konversi tetapi tidak didukung penuh oleh seluruh element masyarakat khususnya nasabah maka akan berdampak pada perkembangan bank kedepannya (Yupitri & Sari, 2012).

Menurut survey awal yang dilakukan penulis pada nasabah Bank Nagari di Bukittinggi, penulis menemukan beberapa fenomena yang terkait dengan penelitian pada Bank Nagari Konvensional Kota Bukittinggi ; 1) nasabah tidak keberatan konversi menjadi bank syariah, 2) Apabila langkah konversi syariah tentunya sesuai kondisi pasar di Sumatera Barat dengan penduduk muslimnya yang padat. Dalam penelitiannya Kiswanto, yang melakukan kajian berupa *roadmap* pemisahan Unit Usaha Syariah (UUS) dalam melakukan pelaksanaannya bank sangat optimis akan melakukannya dengan baik, namun pada saat merealisasikannya ditemukan bahwa beberapa bank sangat konservatif dalam waktu sampai sebisa mungkin untuk mengulur-ngulur waktu sampai akhir pemisahannya seakan *buyingtime* padahal kecukupan modal telah terpenuhi (Kiswono, 2012). Sedangkan penelitian Farlian dan Nuraidar, sudah pernah membahas tentang konversi perbankan syariah yaitu Bank Aceh, ditemukan bahwa masyarakat/nasabah juga mendukung adanya perbankan syariah di Aceh tersebut, namun tidak mudah dalam mengkonversi bank konvensional dan syariah banyak halangan dan rintangan di dalam pelaksanaannya (Farlian & Nuraidar, 2017).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian dilakukan di Bank Nagari Cabang Kota Bukittinggi yang beralamat di JL. Istana No.1 Bukittinggi Sumatera Barat, Waktu penelitian dilakukan pada bulan Maret sampai bulan Juni 2020.

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*). Elitar dkk mengemukakan “penelitian lapangan pada hakikatnya merupakan metode untuk menemukan secara khusus dan realistis apa yang tengah terjadi pada suatu saat di tengah masyarakat” (Elitar, Fadlun Maror-Julian Koto, 2016). Adapun maksud dari penelitian ini yaitu mengetahui dan menganalisis secara mendalam tentang bagaimana persepsi nasabah tentang konversi Bank Nagari Konvensional menjadi Bank Nagari Syariah.

Metode Kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Moleong, 2019). Deskriptif adalah menggambarkan sifat sesuatu yang berlangsung pada saat penelitian

dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala (Nasfi et al., 2019). Menggambarkan dari masalah dan sebab- sebab yang ada pada suatu lembaga tersebut. Berdasarkan uraian di atas maka penelitian ini disebut penelitian kualitatif (*field research*) bersifat deskriptif, yang menggambarkan tentang analisis persepsi nasabah tentang konversi Bank Nagari Konvensional.

## 2. Sumber Data

Sumber data adalah salah satu yang paling vital dalam penelitian. Ada dua jenis sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini, yaitu (Bungin, 2013):

### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh penulis dari sumber asli, Data yang didapat dari sumber pertama, seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner, observasi yang dilakukan oleh peneliti. Sumber data primer yang didapat oleh peneliti adalah dari beberapa nasabah pada Bank Nagari Cabang Bukittinggi.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang lebih dulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang atau instansi diluar penelitian sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya data asli, mengutip untuk memperoleh data dari berbagai referensi. Data ini diperoleh dari sumber-sumber yang telah ada diantaranya dari Al-Qur'an, Al-Hadist, buku-buku, jurnal serta literature-literatur lainnya yang berkaitan dengan penelitian dan internet.

## 3. Informan Penelitian

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi dari Bank Nagari tersebut. Dalam penelitian kualitatif, sumber data diposisikan sebagai narasumber/pemilik informasi, karena itu disebut dengan informan, dengan kata lain subjek yang diteliti, karena ia bukan saja sebagai narasumber melainkan juga aktor pelaku yang ikut menentukan berhasil atau tidaknya sebuah penelitian berdasarkan informasi yang diberikan (Gunawan, 2013).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Persepsi Nasabah Tentang Konversi Bank Nagari Konvensional Menjadi Bank Nagari Syariah

Wawancara Mendalam terhadap Nasabah Bank Nagari ; 1) *Ahmad Delyuzar*, dengan pernyataan April 2020, 2) *Muhammad Arief*, dengan pernyataan Mei 2020, 3) dan *Saparudin*, Wawancara Mendalam Mei 2020.

#### 1) Perbedaan Bank Konvensional dan Bank Syariah

Berdasarkan penelitian yang dilakukan ditemui dilapangan perbedaan antara bank konvensional dan bank syariah :

**Tabel 5. Perbedaan Bank Konvensional dan Bank Syariah**

Aspek	Konvensional	Syariah
Investasi	Bank tidak mempertimbangkan halal atau haramnya proyek yang dibiayai dan investasi terbatas	Bank hanya berinvestasi pada proyek atau produk yang halal saja dan investasi deposito, tabungan dan giro tidak terbatas
Return	1. Sistem bunga tetap 2. Menganggap bahwa usaha nasabah selalu untung 3. Besarnya presntasi berdasarkan jumlah uang (modal) yang dipinjam	1. Keuntungan penggunaan modal dibagi sesuai dengan akad yang disepakati diawal 2. Memperhatikan kemungkinan untung atau rugi usahayang dibiayai 3. Penentuan besarnya nisbah

		bagi hasil berdasarkan jumlah keuntungan yang diperoleh
Perjanjian	Perjanjian yang dibuat oleh Bank berdasarkan hukum positif	Perjanjian yang dibuat oleh Bank berdasarkan Al-Qur'an dan Hadist dan sesuai dengan prinsip syariat Islam
Hubungan Antar Bank dan Nasabah	Hubungan Bank dengan nasabah adalah kreditur dan debitur	Hubungan Bank dengan nasabah adalah kemitraan
Dewan Pengawas	Bank langsung diawasi oleh OJK dan Komisaris	Dewan Pengawas Syariah yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Gubernur No. 584/716/2016
Penyelesaian Sengketa	Penyelesaian sengketa dilakukan di pengadilan negeri	Penyelesaian sengketa melalui musyawarah namun bila pada musyawarah yang dilakukan tidak mencapai kesepakatan maka sengketa akan diselesaikan melalui Mahkamah Syariah

Sumber: Diolah Penulis (2020)

Berdasarkan pernyataan narasumber "Ahmad Delyuzar" sebagai berikut:

*"Tahu, Bank Konvensional berdasarkan standar operasional dan dan aturan hukum yang berlaku di Indonesia sedangkan Bank Syariah berdasarkan aturan syariat Islam".*

Berikut pernyataan dari narasumber "Muhammad Arief" sebagai berikut :

*"Alhamdulillah tahu, dan InsyaAllah cukup paham".*

Wawancara dengan nasabah "Saparudin" sebagai berikut::

*"Tahu, Bank Konvensional dengan sistem bunga sedangkan Bank Syariah dengan sistem bagi hasil".*

## 2) Nasabah Mengetahui atau Tidak tentang Rencana Konversi yang Akan Dilakukan oleh Bank Nagari dan Alasannya

Hasil wawancara dengan nasabah "Ahmad Delyuzar" menyatakan bahwa:

*"Saya mengetahuinya, tapi saya tidak mengetahui secara pasti apa alasan pihak Bank Nagari mengkonversi Bank Nagari ke Bank Nagari Syariah".*

Wawancara dengan nasabah "Muhammad Arief" :

*"Tidak tahu, mungkin karena petinggi dari Bank Nagari sudah mengetahui perbedaan antara Bank Konvensional dan Syariah terutama akadnya".*

Berdasarkan wawancara dengan narasumber "Saparudin" :

*"Tidak tahu, karena Bank Nagari belum melakukan sosialisasi kepada nasabah secara keseluruhan".*

## 3) Pendapat Nasabah tentang Rencana Konversi Bank Nagari Konvensional menjadi Bank Nagari Syariah

Berdasarkan pernyataan nasabah "Ahmad Delyuzar" :

*"Saya sangat menyetujuinya, karena dengan dikonversinya Bank Nagari ke Bank Nagari Syariah maka transaksi yang digunakan sesuai dengan prinsip syariat Islam dan tidak mengandung riba".*

Pernyataan nasabah "Muhammad Arief" lainnya:

*"Sangat bagus karena kita sudah tahu bahwa perbedaan diantara Bank Konvensional dan Bank Syariah. Terutama dalam segi akad yang dipakai kalau konvensional semata-mata hanya bertujuan untuk profit dan dalam syariah akad*

yang dipakai bermacam-macam juga lebih mementingkan dalam hal kesejahteraan nasabahnya dengan keterbukaan dalam bagi hasil kedua belah pihak”.

Wawancara dengan nasabah “Saparudin” lainnya:

*“Bagus, agar terhindar dari unsur riba dan bertransaksi berdasarkan Syariat Islam”.*

**4) Nasabah mendukung kebijakan Bank Nagari dalam melakukan Konversi**

Hasil wawancara dengan “Ahmad Delyuzar” nasabah menyatakan bahwa:

*“Saya sangat mendukung”.*

Wawancara dengan nasabah “Muhammad Arief” yang lainnya:

*“Sangat mendukung, karena dengan konversinya Bank Nagari ke Syariah kita bisa bertransaksi berdasarkan syariat Islam”.*

Berdasarkan wawancara dengan nara sumber “Saparudin” lainnya:

*“Sangat mendukung langkah konversi dari Bank Nagari”.*

**5) Alasan nasabah mendukung kebijakan Bank Nagari melakukan Konversi**

Berdasarkan pernyataan narasumber “Ahmad Delyuzar” sebagai berikut:

*“Karena dengan beralihnya Bank Nagari Konvensional ke Bank Nagari Syariah maka pihak Bank dan nasabah akan terhindar dari transaksi yang mengandung riba”.*

Pernyataan narasumber “Muhammad Arief” lainnya:

*“Menurut saya apabila Bank Nagari telah berubah menjadi Bank Nagari Syariah. InsyaAllah Bank Nagari dan nasabah didalamnya tidak terikat lagi dengan riba dan juga lebih memberi pemahaman kepada masyarakat bahwa syariah itu lebih baik serta kedua belah pihak memegang prinsip keterbukaan dalam berakad”.*

Wawancara dengan nasabah “Saparudin” lainnya:

*“Karena dengan konversi Bank Nagari ke Syariah kita dapat bertransaksi berdasarkan prinsip Syariat Islam dan terhindar dari riba”.*

**6) Nasabah akan loyal pada Bank Nagari sesudah konversi**

Hasil wawancara dengan nasabah “Ahmad Delyuzar” menyatakan bahwa:

*“Saya akan tetap loyal terhadap Bank Nagari”.*

Wawancara dengan nasabah “Muhammad Arief” lainnya:

*“InsyaAllah”.*

Berdasarkan wawancara dengan narasumber “Saparudin” lainnya:

*“InsyaAllah akan tetap loyal”.*

**7) Alasan nasabah loyal atau tidak loyal pada Bank Nagari**

Berdasarkan pernyataan narasumber “Ahmad Delyuzar” sebagai berikut:

*“Karena langkah konversi yang dilakukan oleh Bank Nagari dan dapat menerapkan falsafah adat kita”.*

Pernyataan narasumber “Muhammad Arief” lainnya:

*“Jika Bank Nagari Syariah konsisten dalam memegang prinsip syariah. Tentunya dalam hal perubahan tidak serta merta instan tapi akan berusaha untuk mendekati prinsip syariah yang sebenarnya”.*

Wawancara dengan nasabah “Saparudin” lainnya:

*“Karena antara Bank dan nasabah akan saling menguntungkan dengan tetap loyal”.*

**8) Menurut nasabah langkah konversi ini sesuai dengan falsafah adat yaitu “Adat Basandi Syara’, Syara’ Basandi Kitabullah”**

Berdasarkan pernyataan narasumber “Ahmad Delyuzar” sebagai berikut:

*“InsyaAllah sesuai”.*

**Berikut pernyataan narasumber "Muhammad Arief" lainnya:**

*"Menurut saya sangat sesuai Surah Al-Baqarah ayat 275 yang artinya "Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan) dan urusannya (terserah kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya".*

**Wawancara dengan nasabah "Saparudin" lainnya:**

*"Sesuai, karena dengan dikonversinya Bank Nagari ke Syariah dan sesuai dengan ajaran agama Islam".*

**9) Harapan nasabah dengan adanya konversi Bank Nagari Konvensional menjadi Bank Nagari Syariah**

**Berdasarkan pernyataan nasabah "Ahmad Delyuzar" sebagai berikut:**

*"Semoga dengan dikonversinya Bank Nagari ke Bank Nagari Syariah masyarakat Sumatera Barat akan terhindar dari transaksi riba".*

**Pernyataan nasabah "Muhammad Arief" lainnya:**

*"Semoga Bank Nagari kedepannya lebih baik lagi dalam menjadi lembaga penghimpun dana dan mensejahterakan kehidupan umat".*

**Berdasarkan wawancara dengan narasumber "Saparudin" lainnya:**

*"Dengan adanya konversi masyarakat Sumatera Barat yang mayoritas muslim dapat terhindar dari unsur riba, perekonomian di daerah Sumatera Barat dapat lebih maju dan semoga Bank Nagari dapat memperbanyak fasilitasnya terutama ATM dan Kantornya untuk mempermudah transaksinya".*

**10) Menurut nasabah langkah konversi ini sudah sejalan dengan keinginan dari nasabah Bank Nagari**

**Berdasarkan pernyataan narasumber "Ahmad Delyuzar" sebagai berikut:**

*"Menurut saya nasabah Bank Nagari berasal dari latar belakang dan pola pikir yang berbeda-beda, jadi belum tentu semua nasabah sejalan dengan pihak Bank. Akan tetapi bagi nasabah yang memahami perbedaan antara Bank Konvensional dan Bank Syariah mungkin mereka akan setuju dan mendukungnya".*

**Pernyataan narasumber "Muhammad Arief" lainnya:**

*"Bisa jadi sejalan dengan harapan nasabah apabila Bank Nagari konversi ke Bank Nagari Syariah karena sesuai dengan prinsip syariat Islam".*

**Wawancara dengan nasabah "Saparudin" lainnya:**

*"Menurut saya sejalan dengan keinginan nasabah karena nasabah yang mayoritas muslim ingin terhindar dari riba".*

**11) Analisis Penulis**

Jadi, dari hasil wawancara di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa persepsi nasabah tentang konversi Bank Nagari Konvensional menjadi Bank Nagari Syariah didukung sepenuhnya oleh nasabah. Masyarakat Sumatera Barat sangat antusias jika pengkonversian bank nagari seluruhnya menjadi syariah sesuai dengan falsafah adat kita yaitu *"Adat Basandi Syara', Syara' Basandi Kitabullah"* yang berarti seluruh adat yang digunakan oleh masyarakat Minangkabau harus bersendikan kepada syariat Islam, yang pada gilirannya didasarkan Al- Qur'an dan Sunnah.

Masyarakat sangat berharap bank menjadi syariah sesuai dengan ajaran agama Islam yang dianut oleh mayoritas masyarakat, namun masyarakat berharap

bahwa fasilitas yang dimiliki oleh Bank Syariah di perbaiki, menurut masyarakat fasilitas pada Bank Syariah menjadi kelemahan Bank Syariah. Fasilitas yang harus ditenahi adalah seperti fasilitas ATM yang harus diperbanyak. Masyarakat mengerti untuk mengkonversikan bank menjadi syariah tidak mudah dan harus membutuhkan waktu.

Dukungan dan ketegasan dari pemerintah sangatlah penting untuk bisa mengimplementasikan falsafah adat kita untuk menjadikan perbankan di Sumatera Barat bisa dikonversi secara utuh menjadi Bank Syariah seperti harapan masyarakat Sumatera Barat selama ini yang menginginkan sistem perbankan dan perekonomian yang sesuai dengan prinsip-prinsip ajaran Islam.

## **B. Kendala Yang Terjadi Apabila Bank Nagari Konvensional Konversi Menjadi Bank Nagari Syariah**

### **1) Melatar belakang Konversi Bank Nagari**

Keputusan bersama (aklamasi) dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) Luar Biasa (RUPS-LB) dan Pemegang Saham Bank Nagari.

Ada dua pilihan yang dapat diambil yaitu *spin off* (memisahkan diri dan membentuk bank baru) atau konversi (mengubah sistem dan operasional bank induk saat ini menjadi Bank Syariah secara menyeluruh). Dalam RUPS, seluruh pemegang saham yang terdiri dari para kepala daerah kabupaten/kota di Sumatera Barat dan koperasi karyawan, menyetujui opsi kedua.

Hasil wawancara dengan pihak bank menyatakan bahwa:

*“Ada dua hal yang melatarbelakangi konversi Bank Nagari yaitu : Pertama, dari hasil survei. Karyawan, nasabah dan masyarakat umum dominan konversi ke syariah. OJK meminta seluruh bank yang mempunyai UUS harus memilih antara spin off atau konversi. Kedua, dari pemegang saham. Pemegang saham sepakat bank tersebut untuk konversi ke syariah.”*

### **2) Tujuan konversi Bank Nagari Konvensional menjadi Bank Nagari Syariah**

Berdasarkan wawancara dengan pihak bank menyatakan bahwa:

*“Berdasarkan OJK atau BI : Bank harus berdiri sendiri dan harus memilih antara syariah atau konvensional. Apabila memilih syariah secara keseluruhan bank harus syariah baik itu bank pusat maupun cabang dan agar masyarakat Sumatera Barat dapat bertransaksi berdasarkan prinsip syariah”.*

### **3) Manfaat konversi Bank Nagari Konvensional menjadi Bank Nagari Syariah**

Hasil wawancara dengan pihak Bank menyatakan bahwa:

*Untuk pihak bank, nasabah terutama masyarakat Sumatera Barat agar terhindar dari sistem transaksi bunga yang mengandung unsur riba dan bertransaksi berdasarkan prinsip syariat Islam.”*

### **4) Alasan Bank Nagari melakukan konversi dari Bank Nagari Konvensional menjadi Bank Nagari Syariah**

Ada 3 alasan Bank Nagari melakukan konversi yaitu:

#### **a. Dari Sisi Bisnis**

Pangsa pasar syariah di Sumatera Barat masuk kedalam *“overload”* dalam sisi *demand* terhadap pembiayaan syariah dengan rasio FDR 2018 rata-rata mencapai 17%. Hal ini berarti permintaan untuk pembiayaan syariah melampaui dana bank syariah yang ada. Dan Sumatera Barat paling besar dibanding daerah-daerah lain.

#### **b. Dari Sisi Sosiologis**

Filosofi masyarakat minang *“Adat Basand Syara’, Syara’ Basandi Kitabullah”* cukup menjadi alasan sosiologis untuk konversi ke syariah.

**c. Dari Sisi Agama**

Berdasarkan fatwa MUI No. 1 Tahun 2014 tentang bunga adalah sama dengan riba. Dan riba berdasarkan Hadist shahih dan ijma' ulama adalah salah satu dosa besar dalam Islam. Konsekuensi dari fatwa ini adalah kita perlu menyelamatkan umat ini (baik nasabah dan karyawan) Bank Nagari Konvensional dari dosa besar tersebut yang dapat mengundang bencana ke negeri ranah minang. Disisi lain juga terdapat fenomena nasabah dan karyawan yang *resign* dari Bank Konvensional karena alasan Riba, tentunya hal ini tidak bisa kita anggap sederhana.

**Berdasarkan pernyataan pihak bank sebagai berikut:**

*"Karena dari hasil survei masyarakat Sumatera Barat terutama nasabah lebih dominan memilih konversi ke syariah daripada spin off dan keputusan pemegang saham mendukung sekaligus memilih langkah konversi Bank Nagari."*<sup>66</sup>

**5) Pandangan pihak bank tentang rencana konversi Bank Nagari konvensional menjadi Bank Nagari Syariah**

**Hasil wawancara dengan pihak bank yaitu:**

*"Saya sebagai pihak bank sangat mendukung keputusan konversi bank ke syariah dan apapun keputusan pihak pemegang saham, bank harus mempersiapkan seluruhnya mulai dari sumber daya manusia dan lain sebagainya".*

**6) Perencanaan, pelaksanaan konversi Bank Nagari Konvensional menjadi Bank Nagari Syariah**

**Berdasarkan wawancara dengan narasumber sebagai berikut:**

*"Disiapkan seluruhnya mulai dari pelatihan sumber daya manusia dan sosialisasi, survey dengan nasabah secara bertahap."*

**7) Kendala yang dihadapi bank apabila dilakukan konversi Bank Nagari menjadi Syariah**

**Hasil wawancara dengan narasumber yaitu:**

*"Pertama, wabah covid-19. Pelaksanaan sosialisasi karyawan, nasabah, masyarakat dan pemegang saham terkendala. Kedua, Pandangan yang berbeda-beda dari masyarakat dan menganggap bahwa Bank Syariah dan Konvensional sama saja".*

**8) Pihak bank sudah melakukan survei dan sosialisasi dengan nasabah Bank Nagari terhadap rencana konversi dan pandangan nasabah tersebut**

**Berdasarkan wawancara dengan pihak bank sebagai berikut:**

*"Survei dan sosialisasi kepada nasabah dilakukan secara bertahap dan terkendala karena adanya virus covid-19. Pandangan nasabah tersebut ada yang setuju, tidak mau tau dan yang menganggap Bank Konvensional dan Bank Syariah itu sama. Tetapi pada umumnya nasabah mendukung langkah konversi Bank Nagari tersebut."*

**9) Besar peranan nasabah berkontribusi dalam rencana konversi Bank Nagari tersebut**

**Hasil wawancara dengan pihak bank yaitu:**

*"Sangat besar, apapun keadaan bank nasabah yang berperan penting terhadap bank tersebut."*

**10) Keputusan konversi Bank Nagari diberlakukan**

**Berdasarkan wawancara dengan pihak bank sebagai berikut:**

*"Pada tanggal 30 November 2019. Disepakati dalam Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS-LB) secara aklamasi oleh seluruh pemegang saham."*

**11) Menurut nasabah rencana konversi sudah efektif digunakan**

**Hasil wawancara dengan narasumber yaitu:**

*“Kita tidak mengetahui konversi ini sudah efektif digunakan karena belum berjalan dan dilakukan secara bertahap. Efektif atau tidaknya akan diketahui pada tahun 2021 saat tahap konversi sudah selesai dilaksanakan.”*

**12) Analisis Penulis**

Jadi, dari hasil wawancara diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa kendala-kendala yang dihadapi apabila Bank Nagari Konvensional konversi menjadi Bank Nagari Syariah yaitu dari sisi eksternal seperti penyebaran virus corona di berbagai belahan dunia terutama di Indonesia, dampak perang dagang antara Amerika Serikat dan China yang dikhawatirkan akan berpengaruh terhadap perekonomian di Sumatera Barat. Dan pandangan yang berbeda-beda dari masyarakat yang menganggap bahwa Bank Konvensional dan Bank Syariah sama saja.

Sedangkan dari sisi internal yaitu kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM) dan era digitalisasi atau ekosistem digital menjadi tantangan perbankan dan tidak mudah untuk bisa menyediakan produk yang begitu signifikan perubahannya.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

**1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang Analisis Persepsi Nasabah tentang Konversi Bank Nagari Konvensional menjadi Bank Nagari Syariah, peneliti dapat menyimpulkan bahwa, Nasabah Bank Nagari dominan loyal dan mendukung kebijakan Bank Nagari untuk melakukan konversi menjadi Syariah. Diperkuat dengan adanya wawancara kepada nasabah Bank Nagari yang mengungkapkan mendukung dan akan tetap loyal setelah konversi Bank Nagari. Sehingga dapat menerapkan falsafah Minangkabau yaitu *“Adat Basandi Syara’, Syara’ Basandi Kitabullah* di dalam kehidupan masyarakat Sumatera Barat. Sedangkan kendala-kendala yang dihadapi Bank Nagari ada dua sisi yaitu sisi eksternal seperti penyebaran virus corona, dampak perang dagang antara AS dan China, pandangan yang berbeda dari masyarakat yang menganggap Bank Konvensional dan Syariah sama. Dan dari sisi internal seperti kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM), era digitalisasi atau ekosistem digital dan tidak mudah untuk menyediakan produk yang signifikan perubahannya.

**2. Saran**

Diperlukan adanya sosialisasi dan survei yang lebih mendalam dengan nasabah Bank Nagari agar dapat mengetahui keinginan nasabah dan langkah konversi dapat berjalan dengan baik. Dan pihak bank harus menghilangkan persepsi nasabah yang menganggap Bank Konvensional dan Syariah sama serta memberitahukan kepada nasabah non muslim bahwa tidak ada layanan dan ketulusan yang berubah dari Bank Nagari selain sistemnya. Memberikan pelatihan kepada seluruh karyawan Bank Nagari tentang sistem syariah, memperkuat kemampuan dan kehandalan daya dukung teknologi sehingga langkah konversi dapat berjalan dengan baik dan sesuai waktu yang telah ditetapkan.

**DAFTAR KEPUSTAKAAN**

- Bungin, B. 2013. *Metode Penelitian Sosial & Ekonomi*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Dyan K, K. 2010. *Kinerja Keuangan Perbankan Paska Kebijakan Office Channeling (Studi Kasus Pada Bank Permata dan Unit Usaha Syariahnya)*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Elitar, Fadlun Maror-Julian Koto, A. T.-E. 2016. *Penelitian Lapangan (Filed Research)*. Fakultas Ilmu Sosial Universitas Sumatera Utara.
- Farlian, T., & Nuraidar, N. 2017. *Meretas Reaksi Jalan Panjang Bank Aceh Konversi Syariah*. *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam*, 3(1), 39–50.
- Gunawan, I. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara, 143.
- Kasmir. 2011. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Kismawadi, E. R., & Al Muddatstsir, U. D. 2018. *Persepsi Masyarakat Tentang Akan Di Konversikannya Bank Konvensional Ke Bank Syariah Di Aceh Studi Kasus Di Kota Langsa*. *Ihtiyath: Jurnal Manajemen Keuangan Syariah*, 2(2).
- Kiswono, B. 2012. *Spin Off Unit Usaha Syariah (UUS), Kendala dan Strategi Penyelesaiannya*. (Makalah Tidak Dipublikasikan). Jakarta: Bank Indonesia.
- Metra, Y, R, Miswardi, Dewi, A, Y, Nasfi, N. 2020. *Pengaruh Emosional, Rasional Keputusan Memilih Bertransaksi Dengan Bank Muamalat*. *E-Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 8(3), 357–364. <https://doi.org/https://doi.org/10.31846/jae.v8i3>
- Moleong, L. J. 2019. *Metodologi penelitian kualitatif*.
- Nasfi, N. 2020. *Analisis Kinerja Keuangan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Sumatera Barat*. *Tamwil*, 5(2), 131–150. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31958/jtm.v5i2>
- Nasfi, N., Iska, S., Nofrivul, N., & Antoni, A. 2019. *Financial Sustainability In The Assesment of The Financial Pemormance of West Sumatera Sharia Financing Bank (BPRS)*. *Jurnal Menara Ekonomi: Penelitian Dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi*, 5(1), 51–62. <https://doi.org/https://doi.org/10.31869/me.v5i1.1272>
- Nasfi, N., Rahmad, R., & Sabri, S. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah*. *Ekonomika Syariah: Journal of Economic Studies*, 4(1), 19–38. <https://doi.org/10.30983/es.v4i1.3146>
- Oktavia, E. 2018a. *Analisis Persepsi, Pengetahuan Dan Sikap Nasabah Terhadap Keberadaan Bank Syariah*. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung (September)*, 160–164.
- Oktavia, E. 2018b. *Analisis Persepsi, Pengetahuan Dan Sikap Nasabah Terhadap Keberadaan Bank Syariah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kabupaten Pringsewu, Lampung)*. UIN Raden Intan Lampung.
- Ramadonna, Y., Nasfi, N., & Aziz, Z. 2019. *The Effect Of Customer Relationship Management And Customer Value On Customer Satisfsaction Of Service And Its Impact on Customer Loyalty In PT. BPR Rangkang Aur*. *Jurnal Menara Ekonomi: Penelitian Dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi*, 5(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.31869/me.v5i1.1277>
- Suandi, E, Lukman, S, Primalita, R, Rahim, R, Nasfi, N. 2020. *Relationship Between Blue Ocean Strategy, Customer, And Islamic Bank Performance*. *Jurnal Ipteks Terapan*, 14(2), 60–71. <https://doi.org/http://doi.org/10.22216/jit.2020.v14i2.5319>
- Yupitri, E., & Sari, R. L. 2012. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan (Vol. 1)*. University of North Sumatra.