

**THE EFFECT OF CONVERSION OF CONVENTIONAL BANK RIAU KEPRI TO SHARIA BANK RIAU KEPRI ON ASSETS AND CUSTOMER SATISFACTION WITH CUSTOMER PERCEPTIONS AS INTERVENING VARIABLES**

**Raisa Azura Figana<sup>1</sup> Marnis<sup>2</sup> Yusni Maulida<sup>3</sup>**

**<sup>1)</sup> Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Riau**

**<sup>2,3)</sup> Dosen Program Pascasarjana Universitas Riau**

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

*Abstract*

*Changes in the banking industry that are increasingly fast make banks have to respond to everything that happens, currently Bank Riau Kepri plans to convert to Islamic commercial banks. The plan to change the bank's business model from the previous commercial bank to sharia because shareholders see the potential for business development in this segment. This is related to the background of the people in Riau and the Riau Islands which are quite thick with Islamic culture. The purpose of this study was to determine the effect of conversion of conventional Riau Kepri Bank into Sharia Riau Kepri Bank on assets and customer satisfaction mediated by customer perceptions.*

*This study took a sample of 379 customers. The variables used are Riau bank conversion, customer perception, asset quality and customer satisfaction. This study uses quantitative methods, the technique used is simple random sampling and the data were analyzed using Structural Equation Modeling analysis.*

*The results showed that the conversion of conventional Riau Riau Islands Bank to Sharia Riau Riau Islands Bank had an effect on asset quality, customer perceptions, and customer satisfaction. conversion of conventional Bank Riau Kepri to Bank Riau Riau Islands sharia has an effect on asset quality through customer perceptions and conversion of conventional Bank Riau Riau Islands to sharia Riau Islands bank affects customer satisfaction through customer perceptions.*

**Keywords:** *bank riau conversion, customer perception, asset quality and customer satisfaction*

**Abstrak**

Perubahan pada industri perbankan yang kian cepat membuat bank harus merespon segala hal yang terjadi, saat ini Bank Riau Kepri berencana untuk mengkonversi ke bank komersial syariah. Rencana untuk mengubah model bisnis bank dari bank komersial sebelumnya menjadi syariah karena pemegang saham melihat potensi pengembangan bisnis di segmen tersebut. Hal ini terkait dengan latar belakang masyarakat di Riau dan Kepulauan Riau yang cukup kental dengan budaya islam. Tujuan penelitian ini guna mengetahui pengaruh Konversi Bank Riau Kepri konvensional Menjadi Bank Riau Kepri Syariah Terhadap Aset dan kepuasan nasabah yang dimediasi dengan persepsi nasabah.

Penelitian ini mengambil Sampel sebanyak 379 nasabah. Variabel yang digunakan adalah konversi bank riau, persepsi nasabah, kualitas aset dan kepuasan nasabah. Penelitian ini

menggunakan metode kuantitatif, teknik yg digunakan ialah simple random sampling dan data dianalisis dengan menggunakan analisis *Structural Equation Modelling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konversi Bank Riau Kepri konvensional menjadi Bank Riau Kepri syariah berpengaruh terhadap kualitas aset, persepsi nasabah, dan kepuasan nasabah. konversi Bank Riau Kepri konvensional menjadi Bank Riau Kepri syariah berpengaruh terhadap kualitas aset melalui persepsi nasabah dan konversi Bank Riau Kepri konvensional menjadi bank riau kepri syariah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah melalui persepsi nasabah.

**Kata kunci:** konversi bank riau,persepsi nasabah,kualitas aset dan kepuasan nasabah

## PENDAHULUAN

Dalam aktivitas operasionalnya perbankan dibedakan menjadi dua yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank Konvensional merupakan suatu badan usaha yang melaksanakan kegiatan usahanya dengan cara konvensional yang dalam kegiatan usahanya memberikan layanan jasa dalam lalu lintas pembayaran dengan menggunakan sistem bunga. Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya memberikan layanan dan jasa sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Pembentukan bank syariah melalui mekanisme konversi merupakan proses transformasi secara legal formil bank konvensional menjadi bank syariah (M. R. Sholihin & Mun'im, 2019). Konversi bank konvensional menjadi bank syariah dipandang merupakan mekanisme yang didasari oleh prosedur dan regulasi perbankan secara komprehensif (Umam & Antoni, 2018) Penerapan kebijakan konversi berimplikasi pada kewenangan bank untuk mendesain dan menjalankan layanan keuangan sesuai prinsip-prinsip syariah dan secara konsisten berkewajiban melakukan pengelolaan bank sesuai regulasi perbankan (Shafii et al., 2016) Kebijakan konversi perbankan tidak hanya berkenaan dengan aspek legal formil, tetapi juga terkait mekanisme pengawasan dan fungsi-fungsi manajemen yang terdiri dari tata kelola perusahaan (corporate governance), operasional bank, struktur dan

kinerja keuangan, dan sumber daya manusia. Di Indonesia sendiri perkembangan industri perbankan syariah disambut baik oleh para pengguna jasa perbankan, terutama di daerah yang mayoritas masyarakatnya menganut agama islam, salah satunya ialah Provinsi Riau. Tidak hanya itu masyarakat Riau juga sangat menjunjung tinggi nilai-nilai keislaman. Nilai-nilai keislaman tersebut diaplikasikan dalam kehidupan sehari-hari termasuk dalam segi pembangunan ekonomi.

Untuk itu dalam hal ini Bank Daerah milik Provinsi Riau yakni PT Bank Pembangunan Daerah Riau Kepri (Bank Riau Kepri) berencana untuk mengkonversi ke bank komersial syariah. Rencana untuk mengubah model bisnis bank dari bank komersial sebelumnya menjadi syariah karena pemegang saham melihat potensi pengembangan bisnis di segmen tersebut. Hal ini terkait dengan latar belakang masyarakat di Riau dan Kepulauan Riau yang cukup kental dengan budaya Islam. Bank Riau Kepri sebagai roda utama perbankan di Riau dapat dengan baik memproyeksikan nilai-nilai keislaman tersebut dalam kegiatan operasionalnyasesuai dengan apa yang menjadi keinginan masyarakat Riau khususnya nasabah Bank Riau Kepri.

Tujuan penelitian ini guna mengetahui pengaruh Konversi Bank Riau Kepri konvensional Menjadi Bank Riau Kepri Syariah Terhadap Aset dan kepuasan

nasabah yang dimediasi dengan persepsi nasabah

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **Lokasi dan waktu penelitian**

Penelitian dilakukan pada Penelitian dilakukan pada kantor cabang utama Bank Riau Kepri beralamat di Simpang Empat, Pekanbaru Kota, Pekanbaru City, Riau 28121. Bank Riau Kepri Cabang Utama merupakan cabang terbesar dengan membawahi 6 (enam) kantor kas dan 4 (empat) unit kedai. Ruang lingkup penelitian ini adalah nasabah tabungan pada Bank Riau Kepri Cabang Utama. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni s/d Juli 2021.

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menanyakan hubungan kasual (sebab-akibat). Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan penelitian kuantitatif yaitu peneliti menggunakan kuesioner, observasi, dan wawancara dalam melakukan teknik pengumpulan data.

### **Populasi dan Sampling**

Populasi pada penelitian ini adalah Seluruh nasabah Tabungan Bank Riau

Cabang Utama pada tahun 2021 sejumlah 27.347 orang. Dari jumlah populasi dan menggunakan Tabel Morgan, maka dapat diperoleh jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 379 responden. Pengambilan sampling menggunakan simple random sampling.

### **Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan analisis data statistik inferensial diukur dengan SEM-PLS yang menggunakan program Smart PLS (*Smart Partial Least Square*) mulai dari pengukuran model (outer model), struktur model (inner model) dan pengujian hipotesis.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Uji Validitas**

Uji validitas data ditentukan oleh proses pengukuran yang kuat. Suatu instrument penelitian dikatakan mempunyai validitas yang kuat apabila instrumen tersebut mengukur apa sebenarnya yang diukur. ini merupakan uji yang menunjukkan seberapa besar item pernyataan mewakili konsep atau variabel yang diukur.

**Tabel 3: Uji Validitas Penelitian**

<b>Indikator</b>	<b>Nilsi</b>	<b>Keputusan</b>
<b>X1.1</b>	<b>0,728</b>	<b>Valid</b>
<b>X1.2</b>	<b>0,773</b>	<b>Valid</b>
<b>X1.3</b>	<b>0,748</b>	<b>Valid</b>
<b>X1.4</b>	<b>0,758</b>	<b>Valid</b>
<b>X1.5</b>	<b>0,762</b>	<b>Valid</b>
<b>X1.6</b>	<b>0,822</b>	<b>Valid</b>
<b>Y1.1</b>	<b>0,834</b>	<b>Valid</b>
<b>Y1.2</b>	<b>0,890</b>	<b>Valid</b>
<b>Y1.3</b>	<b>0,836</b>	<b>Valid</b>
<b>Y2.1</b>	<b>0,842</b>	<b>Valid</b>

Y2.2	0,758	Valid
Y2.3	0,886	Valid
Y2.4	0,864	Valid
Y2.1	0,719	Valid
Y2.2	0,742	Valid
Y2.3	0,815	Valid
Y2.4	0,854	Valid
Y2.5	0,809	Valid
Y2.6	0,816	valid

Sumber : Data Hasil Olahan, 2022

#### Uji Reliabilitas

Reliabilitas dari suatu pengukuran mengindikasikan stabilitas dan konsistensi

dari instrumen yang mengukur suatu konsep dan berguna untuk menguji suatu “kebaikan” dari pengukuran tersebut

**Tabel 4: Hasil Uji Cronbach's Alpha**

Variabel	Cronb Alpha	Cut of Value	Ket
Konversi Bank Riau	0,868	0,6	Reliabel
Persepsi Nasabah	0,807	0,6	Reliabel
Kualitas Aset	0,859	0,6	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,814	0,6	Reliabel

Sumber : Data Hasil Olahan, 2022

#### Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menggunakan *Adjusted R-squared* yang menunjukkan berapa persentase variasi konstruk endogen/kriterion dapat dijelaskan oleh konstruk yang

dihipotesiskan memengaruhinya (eksogen/prediktor). *Adjusted R-squared* hanya ada untuk variabel endogen (M. Sholihin & Ratmono, 2013) Hasil nilai *Adjusted R-squared* dapat dilihat sebagai berikut

**Tabel 5 Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>)**

Struktur	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Nasabah	0,554	0,545
Kualitas Aset	0,543	0,534
Persepsi Nasabah	0,535	0,531

Sumber: Data hasil olahan, 2022

Dari Tabel 5 diatas diperoleh nilai R square variabel kepuasan nasabah sebesar 0,554. Artinya adalah sebesar 55,4% variabel kepuasan dipengaruhi oleh konversi Bank Riau Kepri ke Bank Riau Syariah, kualitas aset sebesar 0,543. Artinya adalah sebesar 54,3% variabel kualitas aset dipengaruhi oleh konversi Bank Riau Kepri ke Bank Riau Syariah. Dan persepsi nasabah sebesar 0,535. Artinya adalah sebesar 53,5% variabel persepsi nasabah dipengaruhi oleh konversi Bank Riau Kepri ke Bank Riau Syariah sisanya sebesar dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diuji pada penelitian ini..

### Uji Hipotesis

Dalam hal ini dilakukan metode *bootstrapping* terhadap sampel, pengujian dengan *bootstrapping* juga dimaksudkan untuk meminimalkan masalah pada data penelitian. Hasil pengujian dengan *bootstrapping* dari analisis PLS dapat dilihat sebagai berikut:

Uji PLS atau *Partial Least Square* merupakan pendekatan persamaanstruktural (*Structural Equation Modelling/SEM*) berbasis varian. Pendekatan ini digunakan untuk melakukan analisis jalur yang banyak digunakan dalam studi keperilakuan, sehingga PLS menjadi teknik statistik yang digunakan dalam model yang lebih dari satu variabel dependen dan variabel independent.

**Tabel 6 Hasil Pengujian Hipotesis**

hipotesis	P Values	Ket
Konversi Bank Riau -> Kepuasan Nasabah	0,000	Signifikan
Konversi Bank Riau -> Kualitas Aset	0,000	Signifikan
Konversi Bank Riau -> Persepsi Nasabah	0,000	Signifikan
Konversi Bank riau-> Persepsi Nasabah-> Kualitas Aset	0,026	Signifikan
Konversi Bank riau-> Persepsi Nasabah -> Kepuasan Nasabah	0,016	Signifikan

Sumber: Data hasil olahan, 2022

Dari Tabel 6 dapat diketahui hasil pengujian hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Pengaruh Konversi Bank Riau terhadap Kepuasan Nasabah

Pengaruh konversi bank riau terhadap kepuasan nasabah adalah signifikan dengan nilai path koefisien 0.636, dengan t statistic 6.951 dan p value 0.000.

Hasil tersebut terlihat bahwa nilai hitung lebih besar dari 1.978 (t tabel),

yang menunjukkan bahwa ada pengaruh antara konversi bank riau syariah dengan kepuasan nasabah. Dengan demikian, dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa "ada pengaruh antara konversi bank riau syariah terhadap kepuasan nasabah" diterima.

2. Pengaruh Konversi Bank Riau terhadap Kualitas Aset pengaruh antara konversi Bank Riau terhadap kualitas aset adalah signifikan dengan nilai koefisien 0.535, dengan t statistic 5.632 dan p value 0.000. Hasil tersebut terlihat bahwa nilai t hitung lebih besar dari 1.978 (t tabel), yang menunjukkan bahwa ada pengaruh antara konversi Bank Riau dengan kualitas aset. Dengan demikian dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa "konversi Bank Riau berpengaruh terhadap kualitas aset" diterima.
3. Pengaruh Konversi Bank Riau terhadap Persepsi Nasabah pengaruh konversi Bank Riau terhadap persepsi nasabah adalah signifikan dengan nilai path koefisien 0.732, dengan t statistic 6.766 dan p value 0.000. Hasil tersebut terlihat bahwa nilai t hitung lebih besar dari 1.978 (t tabel) yang menunjukkan bahwa ada pengaruh antara konversi Bank Riau dengan persepsi nasabah. Dengan demikian, dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa "ada pengaruh antara konversi

Bank Riau terhadap persepsi nasabah" diterima.

4. Pengaruh Konversi Bank Riau terhadap Kualitas Aset Melalui Persepsi Nasabah antara konversi Bank Riau terhadap kualitas aset melalui persepsi nasabah adalah signifikan dengan nilai path koefisien koefisien 0.173, dengan t statistic 2.323 dan p value 0.026. Hasil tersebut terlihat bahwa nilai t hitung lebih besar dari 1.978 (t tabel) yang menunjukkan bahwa ada pengaruh antara konversi Bank Riau terhadap kualitas aset melalui persepsi nasabah. Dengan demikian dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa "konversi Bank Riau terhadap kualitas aset melalui persepsi nasabah" diterima.
5. Pengaruh Konversi Bank Riau Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Persepsi Nasabah pengaruh konversi Bank Riau terhadap kepuasan nasabah melalui persepsi nasabah adalah signifikan dengan nilai path koefisien 0.182, dengan t statistic 2.406 dan p value 0.016. Hasil tersebut lebih besar dari 1.978 (t tabel) yang menunjukkan bahwa ada konversi Bank Riau terhadap kepuasan nasabah melalui persepsi nasabah. Dengan demikian, dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa "konversi Bank Riau terhadap kepuasan nasabah melalui persepsi nasabah" diterima

## Pembahasan

1. Pengaruh Konversi Bank Riau Kepri Konvensional Menjadi Bank Riau Kepri Syariah Terhadap Kualitas Aset

Temuan penelitian memperlihatkan Konversi Bank Riau Kepri Konvensional Menjadi Bank Riau Kepri Syariah berpengaruh Terhadap Kualitas Aset. Hal ini menunjukkan bahwa Konversi Bank Riau Kepri Konvensional Menjadi Bank Riau Kepri Syariah dapat menentukan tingkat kualitas aset. Semakin baik Konversi

Bank Riau Kepri Konvensional Menjadi Bank Riau Kepri Syariah maka kualitas aset akan meningkat.

Konversi perbankan ini diharapkan dapat menjadi pilihan, khususnya bagi masyarakat Riau dalam memilih jasa perbankan tanpa harus khawatir dengan permasalahan riba. Bagi Bank Riau Kepri sendiri konversi bank konvensional menjadi syariah ini juga sebagai upaya untuk menciptakan kepuasan nasabah, terutama nasabah Bank Riau Kepri yang menganut agama

Islam. Ini sejalan dengan Visi dari bank Riau Kepri adalah “Menjadi bank terkemuka, terpercaya, dan berdaya saing dalam menggerakkan perekonomian regional”. Selain itu dasar pembentukan Bank Riau adalah berdasarkan Qanun tentang Pelaksanaan Syariat Islam, khususnya Qanun Nomor 9 Tahun 2014 tentang Pembentukan Bank di Riau. ([www.Riauprov.go.id](http://www.Riauprov.go.id)).

Penilaian kualitas aset dimaksudkan untuk mengevaluasi kondisi aset bank dan kecukupan manajemen risiko kredit (Indonesia, 2014). Aspek ini menunjukkan kualitas aset sehubungan dengan risiko kredit yang dihadapi bank akibat pemberian kredit dan investasi dana bank pada portofolio yang berbeda. Setiap penanaman dana bank dalam aktiva produktif dinilai kualitasnya dengan menentukan tingkat kolektibilitas yaitu apakah lancar, kurang lancar, diragukan atau macet. Perbedaan tingkat kolektibilitas tersebut diperlukan untuk mengetahui besarnya cadangan minimum penghapusan aktiva produktif yang harus disediakan oleh bank untuk menutup risiko kemungkinan kerugian terjadi (Kuncoro, 2017). Penelitian ini sejalan dengan Penelitian yang dilakukan oleh (Nurhadi, 2019) Hasil penelitian menunjukkan bahwa perubahan bank umum syariah terhadap Kualitas Aset

## 2. Pengaruh Konversi Bank Riau Kepri Konvensional Menjadi Bank Riau Kepri Syariah Terhadap Persepsi Nasabah

Temuan penelitian memperlihatkan Konversi Bank Riau Kepri Konvensional Menjadi Bank Riau Kepri Syariah berpengaruh Terhadap persepsi nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa Konversi Bank Riau Kepri Konvensional Menjadi Bank Riau Kepri Syariah dapat menentukan tingkat persepsi nasabah. Semakin baik Konversi Bank Riau Kepri Konvensional Menjadi Bank Riau Kepri

Syariah maka persepsi nasabah akan meningkat.

Persepsi adalah merupakan proses kognitif yang memungkinkan kita menginterpretasikan dan memahami sekitar kita. Pendapat lain yang mengemukakan bahwa persepsi adalah suatu proses dengan mana individual mengorganisir, menginterpretasikan tanggapan kesan mereka dengan maksud memberi makna pada lingkungan mereka. Tetapi apa yang kita rasakan dapat berbeda secara substansional dari realitas objektif (Wibowo et al., 2015).

Persepsi merupakan suatu proses yang timbul akibat adanya sensasi, dimana pengertian sensasi adalah aktivitas merasakan atau penyebab keadaan emosi yang menggembirakan. Sensasi dapat didefinisikan juga sebagai tanggapan yang cepat dari indera penerima kita terhadap stimuli dasar seperti cahaya, warna, dan suara. Dengan adanya itu semua, maka akan timbul persepsi. Pengertian dari persepsi adalah proses dimana stimuli-stimuli itu diseleksi dan diinterpretasikan (Elsa et al., 2018). Penelitian ini sejalan dengan Penelitian yang dilakukan oleh Penelitian yang dilakukan oleh (Adha et al., 2020) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perubahan bank umum syariah terhadap persepsi nasabah

## 3. Pengaruh Konversi Bank Riau Kepri Konvensional Menjadi Bank Riau Kepri Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah

Temuan penelitian memperlihatkan Konversi Bank Riau Kepri Konvensional Menjadi Bank Riau Kepri Syariah berpengaruh Terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa Konversi Bank Riau Kepri Konvensional Menjadi Bank Riau Kepri Syariah dapat menentukan tingkat kepuasan nasabah. Semakin baik Konversi Bank Riau Kepri Konvensional Menjadi Bank Riau Kepri Syariah maka kepuasan nasabah akan meningkat.

Definisi konversi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah perubahan dari satu sistem pengetahuan ke sistem yang lain atau dapat juga diartikan perubahan dari satu bentuk ke bentuk yang lain. Dalam pasal 2 ayat (1) ditegaskan bahwa bank konvensional dapat melakukan perubahan kegiatan usaha menjadi bank syariah. Kapasitas Bank Indonesia dalam pengaturan konversi hanya terkait dengan entitas badan usaha sebagaimana dimaksud dalam PBI No.8/3/PBI/ 2006, tidak termasuk konversi produknya. Bank dalam jangka waktu satu tahun diwajibkan menyelesaikan keberatankeberatan dari nasabah pengguna produk bank yang bersangkutan.

Proses konversi bank konvensional menjadi bank syariah secara teknis tidak dijumpai dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Ketentuan mengenai konversi secara teknis diatur dalam pasal 2 PBI No. 8/3/PBI/2006 yang intinya menyatakan bahwa bank hanya dapat mengubah kegiatan usahanya menjadi bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah dengan izin Gubernur Bank Indonesia, dimana rencana tersebut wajib dicantumkan dalam rencana bisnis bank. PBI No.8/3/PBI/2006 sebagaimana tersebut diatas, saat ini telah dicabut dengan PBI No. 11/15/PBI/2009 tentang perubahan kegiatan usaha bank konvensional menjadi syariah. Dalam pasal 2 ayat (1) ditegaskan bahwa bank konvensional dapat melakukan perubahan kegiatan usaha menjadi bank syariah. Kemudian ayat (2) menegaskan bahwa perubahan kegiatan usaha bank konvensional menjadi bank syariah dapat dilakukan oleh Bank Umum Konvensional menjadi Bank Umum Syariah dan Bank Perkreditan Rakyat menjadi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.

Menurut (Daryanto & Setyabudi, 2014) kepuasan nasabah didefinisikan sebagai keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan nasabah dapat terpenuhi melalui jasa yang diberikan. Sementara itu menurut (Mamang & Sopiah, 2013) kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/ jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Secara umum, kepuasan dapat diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan konsumen.

Selanjutnya pernyataan (Kotler et al., 2021) "kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya." Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Hal ini dapat membawa dampak negatif bagi perusahaan yaitu dapat menurunkan jumlah pelanggan dan menyebabkan pelanggan tidak tertarik lagi menggunakan jasa perusahaan. Sedangkan menurut (Tjiptono, 2015) "kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui suatu produk atau jasa yang telah dikonsumsi." Penelitian ini sejalan dengan Penelitian yang dilakukan oleh Penelitian yang dilakukan oleh (Purba, 2017) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perubahan bank umum syariah terhadap kepuasan nasabah

#### 4. Pengaruh Konversi Bank Riau Kepri Konvensional Menjadi Bank Riau Kepri Syariah Terhadap Kualitas Aset melalui Persepsi Nasabah

Temuan penelitian memperlihatkan Konversi Bank Riau Kepri Konvensional Menjadi Bank Riau Kepri Syariah berpengaruh



Terhadap kualitas aset melalui persepsi nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa Konversi Bank Riau Kepri Konvensional Menjadi Bank Riau Kepri Syariah dapat menentukan tingkat kualitas aset melalui persepsi nasabah. Semakin baik Konversi Bank Riau Kepri Konvensional Menjadi Bank Riau Kepri Syariah maka kualitas aset dan persepsi nasabah akan meningkat.

Penilaian kualitas aset dimaksudkan untuk mengevaluasi kondisi aset bank dan kecukupan manajemen risiko kredit (Bank Indonesia, 2014). Aspek ini menunjukkan kualitas aset sehubungan dengan risiko kredit yang dihadapi bank akibat pemberian kredit dan investasi dana bank pada portofolio yang berbeda. Setiap penanaman dana bank dalam aktiva produktif dinilai kualitasnya dengan menentukan tingkat kolektibilitas yaitu apakah lancar, kurang lancar, diragukan atau macet. Perbedaan tingkat kolektibilitas tersebut diperlukan untuk mengetahui besarnya cadangan minimum penghapusan aktiva produktif yang harus disediakan oleh bank untuk menutup risiko kemungkinan kerugian terjadi (Kuncoro, 2012).

Menurut peraturan bank indonesia nomor 14 /15/PBI 2012 tentang penilaian kualitas aset bank umum aset terdiri dari aset produktif dan aset non produktif. Aset produktif merupakan penyediaan dana bank untuk memperoleh penghasilan dalam bentuk kredit, surat berharga, penempatan dana antar bank, tagihan aspektasi, tagihan atas surat berharga yang dibeli dengan janji akan dijual kembali (reverse repurchase agreement), tagihan derivatif, penyertaan, transaksi rekening, administratif, serta bentuk penyediaan dana lainnya yang dapat dipersamakan dengan itu. Sedangkan pengertian aset non produktif yaitu aset bank selain aset produktif yang memiliki potensi kerugian, antara lain dalam bentuk agunan yang diambil alih, properti

terbengkalai (abandoned property), rekening antar kantor dan suspense account. Selain penilaian aset produktif, rasio NPL juga merupakan rasio keuangan yang dapat memberikan informasi penilaian atas kondisi permodalan, rentabilitas, risiko kredit, risiko pasar dan likuidasi.

#### 5. Pengaruh Konversi Bank Riau Kepri Konvensional Menjadi Bank Riau Kepri Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah melalui Persepsi Nasabah

Temuan penelitian memperlihatkan Konversi Bank Riau Kepri Konvensional Menjadi Bank Riau Kepri Syariah berpengaruh Terhadap kepuasan nasabah melalui persepsi nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa Konversi Bank Riau Kepri Konvensional Menjadi Bank Riau Kepri Syariah dapat menentukan tingkat kepuasan nasabah melalui persepsi nasabah. Semakin baik Konversi Bank Riau Kepri Konvensional Menjadi Bank Riau Kepri Syariah maka kepuasan nasabah persepsinasabah akan meningkat.

Menurut (Tjiptono & Chandra, 2019) kepuasan pelanggan merupakan evaluasi terhadap surprise yang inheren atau melekat pada pemerolehan pengalaman pelanggan. Sedangkan menurut (Tjiptono & Chandra, 2019) kepuasan pelanggan sebagai hasil pembelian dan pemakaian yang didapatkan dari perbandingan antara reward dan biaya pembelian dengan konsekuensi yang diantisipasi sebelumnya.

Menurut (Taufiq, 2015) kepuasan konsumen atau kepuasan pelanggan adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (perceived) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Jika yang dirasakan sama atau lebih baik dari yang diharapkan, pelanggan tersebut akan puas (satisfaction). Jika yang dirasakannya lebih rendah dari yang diharapkan, pelanggan kita mengatakan tidak puas (dissatisfaction).

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Temuan penelitian memperlihatkan Konversi Bank Riau Kepri Konvensional Menjadi Bank Riau Kepri Syariah berpengaruh Terhadap Kualitas Aset. Hal ini menunjukkan bahwa Konversi Bank Riau Kepri Konvensional Menjadi Bank Riau Kepri Syariah dapat menentukan tingkat kualitas aset. Semakin baik Konversi Bank Riau Kepri Konvensional Menjadi Bank Riau Kepri Syariah maka kualitas aset akan meningkat.
2. Temuan penelitian memperlihatkan Konversi Bank Riau Kepri Konvensional Menjadi Bank Riau Kepri Syariah berpengaruh Terhadap persepsi nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa Konversi Bank Riau Kepri Konvensional Menjadi Bank Riau Kepri Syariah dapat menentukan tingkat persepsi nasabah. Semakin baik Konversi Bank Riau Kepri Konvensional Menjadi Bank Riau Kepri Syariah maka persepsi nasabah akan meningkat.
3. Temuan penelitian memperlihatkan Konversi Bank Riau Kepri Konvensional Menjadi Bank Riau Kepri Syariah berpengaruh Terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa Konversi Bank Riau Kepri Konvensional Menjadi Bank Riau Kepri Syariah dapat menentukan tingkat kepuasan nasabah. Semakin baik Konversi Bank Riau Kepri Konvensional Menjadi Bank Riau Kepri Syariah maka kepuasan nasabah akan meningkat.
4. Temuan penelitian memperlihatkan Konversi Bank Riau Kepri Konvensional Menjadi Bank Riau Kepri Syariah berpengaruh Terhadap kualitas aset melalui persepsi nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa Konversi Bank Riau Kepri Konvensional Menjadi Bank

Riau Kepri Syariah dapat menentukan tingkat kualitas aset melalui persepsi nasabah. Semakin baik Konversi Bank Riau Kepri Konvensional Menjadi Bank Riau Kepri Syariah maka kualitas aset dan persepsi nasabah akan meningkat.

6. Temuan penelitian memperlihatkan Konversi Bank Riau Kepri Konvensional Menjadi Bank Riau Kepri Syariah berpengaruh Terhadap kepuasan nasabah melalui persepsi nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa Konversi Bank Riau Kepri Konvensional Menjadi Bank Riau Kepri Syariah dapat menentukan tingkat kepuasan nasabah melalui persepsi nasabah. Semakin baik Konversi Bank Riau Kepri Konvensional Menjadi Bank Riau Kepri Syariah maka kepuasan nasabah persepsi nasabah akan meningkat.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Dalam hal kepuasan, perlunya perusahaan menekankan pentingnya bagi nasabah atas hasil dari konversi nantinya yang sesuai dengan yang diharapkan nasabah, untuk itu hal yang perlu dilakukan perusahaan adalah dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan serta fasilitas, sehingga nasabah tidak merasa dirugikan.
2. Untuk meningkatkan Persepsi nasabah, perusahaan sebaiknya menampilkan iklan yang kreatif serta bervariasi dan memberikan ciri khas dari perusahaan, sehingga nasabah tertarik.
3. Untuk penelitian selanjutnya, agar memperluas cakupan penelitian serta menambahkan variabel yang mampu mempengaruhi persepsi nasabah, kualitas aset serta memperkuat kepuasan Nasabah.

5.

## REFERENSI

- Adha, S. I., Furqani, H., & Adnan, M. (2020). Konversi Bank Konvensional Menjadi Bank Syariah Di Indonesia. *Journal of Sharia Economics*, 1(1), 37–57.
- Daryanto, & Setyabudi. (2014). *Konsumen dan Layanan Prima*. Gava Media.
- Elsa, E., Utami, W., & Nugroho, L. (2018). A Comparison of Sharia Banks and Conventional Banks in Terms of Efficiency, Asset Quality and Stability in Indonesia for the Period 2008-2016. *International Journal of Commerce and Finance*, 4(1), 134–149.
- Indonesia, I. B. (2014). *Memahami bisnis bank syariah*. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P., Keller, K. L., Ang, S. H., Tan, C. T., & Leong, S. M. (2021). *Marketing management: an Asian perspective*. Pearson Education.
- Kuncoro, D. (2017). Perbandingan kinerja obligasi syariah dan kinerja obligasi konvensional (Obligasi Perusahaan Manufaktur dan Perusahaan Jasa Sektor Keuangan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Pada Tahun 2012-2016). *Prodi Akuntansi UPY*.
- Mamang, E. S., & Sopiha. (2013). *Perilaku Konsumen*. Andi Offset.
- Nurhadi, N. (2019). Conventional bank conversion analysis to sharia banks according to the services authority regulation. *Al-Tsiqoh: Jurnal Ekonomi Dan Dakwah Islam*, 4(2), 1–12.
- Purba, A. I. (2017). Pengaruh Perubahan Bank Umum Syariah Terhadap Minat Menabung di Bank Aceh Syariah Pada Masyarakat Kabupaten Aceh Tenggara. *HUMAN FALAH: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 4(1).
- Shafii, Z., Shahimi, S., & Saaid, A. (2016). Obstacles and motivation behind conversion of conventional banks to Islamic banks: An overview. *International Review of Management and Business Research*, 5(3), 1021–1038.
- Sholihin, M. R., & Mun'im, A. (2019). Analisis Penerapan dan Sistem Bagi Hasil Akad Mudharabah Dalam Akuntansi Syariah. *Jurnal Ilmu Manajemen Advantage*, 3(1), 48–57.
- Sholihin, M., & Ratmono, D. (2013). Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0 untuk hubungan nonlinier dalam penelitian sosial dan bisnis. *Yogyakarta: Penerbit Andi*.
- Taufiq, A. (2015). *Dinamika Pemasaran: Jelajahi & Rasakan*. PT Rajagrafindo Persada.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran Cetakan kelima*. Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). Service, Quality dan Customer Satisfaction. In *Language* (Vol. 20, Issue 436). ANDI : YOGYAKARTA.,.
- Umam, K., & Antoni, V. (2018). *Corporate Action Pembentukan Bank Syariah: Akuisisi, Konversi, dan Spin-Off*. UGM PRESS.
- Wibowo, S. F., Rosmauli, D., & Suhud, U. (2015). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Money Card (Studi Pada Pengguna Jasa Commuterline Di Jakarta). *JRMSI-Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 6(1), 440–456.