

**RESPON NASABAH TERHADAP MERGER
TIGA BANK SYARIAH MENJADI BANK
SYARIAH INDONESIA (BSI)
DI KABUPATEN PONOROGO**

TESIS



OLEH :

**ADENNIA YASAMINA CHOLIDA
NIM 501180001**

**PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
PASCASARJANA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PONOROGO
2022**

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini, saya, **Adennia Yasamina Cholida**, NIM **501180001**, Program Magister Program Studi Ekonomi Syariah menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis dengan judul **“Respon Nasabah Terhadap Merger Tiga Bank Syariah Menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kabupaten Ponorogo”** ini merupakan hasil karya mandiri yang diusahakan dari kerja-kerja ilmiah saya sendiri kecuali beberapa kutipan dan ringkasan yang saya rujuk di mana tiap-tiap satuan dan catatannya telah saya nyatakan dan jelaskan sumber rujukannya. Apabila di kemudian hari ditemukan bukti lain tentang adanya plagiasi, saya bersedia mempertanggungjawabkannya secara akademik dan secara hukum.

Ponorogo, 11 Mei 2022

Penulis,



Adennia Yasamina Cholida
NIM 501180001

PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

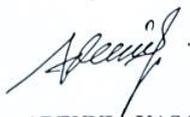
Nama : ADENNIA YASAMINA CHOLIDA
NIM : 501180001
Fakultas : PASCASARJANA
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Tesis : RESPON NASABAH TERHADAP MERGER TIGA
BANK SYARIAH MENJADI BANK SYARIAH
INDONESIA (BSI) DI KABUPATEN PONOROGO

menyatakan bahwa naskah tesis telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses melalui theses.iainponorogo.ac.id. Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Demikian pernyataan saya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 14 Juni 2022

Penulis,



ADENNIA YASAMINA CHOLIDA

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah melalui pengkajian dan telaah mendalam dalam proses bimbingan intensif terhadap tesis yang ditulis oleh **Adennia Yasamina Cholida**, NIM 501180001 dengan judul **“Respon Nasabah Terhadap Merger Tiga Bank Syariah Menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kabupaten Ponorogo”**, maka tesis ini sudah dipandang layak diajukan dalam agenda ujian tesis pada sidang Majelis *Munagosa* Tesis.

Ponorogo, 11 Mei 2022

Pembimbing,



Iza Hanifuddin, Ph. D.

NIP. 196906241998031002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
PASCASARJANA

Terakreditasi B sesuai SK BAN-PT Nomor : 2619/SK/BAN-PT/Ak-SURV/PT/XI/2016
Alamat : Jl. Pramuka 156 Ponorogo 63471 Telp. (0352) 481277 Fax. (0352) 461893
Website: www.iainponorogo.ac.id Email: pascasarjana@stainponorogo.ac.id

KEPUTUSAN DEWAN PENGUJI

Tesis yang ditulis oleh **Adennia Yasamina Cholida**, NIM 501180001, Program Magister Prodi Ekonomi Syariah dengan judul **“Respon Nasabah Terhadap Merger Tiga Bank Syariah Menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kabupaten Ponorogo”** telah dilakukan ujian tesis dalam Sidang Majelis *Munaqosah* Tesis Program Pascasarjana Institut Agama Islam Negeri Ponorogo pada hari Kamis, tanggal 2 Juni 2022 dan dinyatakan **LULUS**.

DewanPenguji

Penguji	NamaPenguji	TandaTangan	Tanggal
1	Dr. Rohmah Maulidia, M. Ag. NIP. 197711112005012003 Ketua Sidang		10 Juni '22
2	Dr. Miftahul Huda, M. Ag. NIP. 197605172002121002 Penguji Utama		8 Juni '22
3	Iza Hanifuddin, Ph. D. NIP. 196906241998031002 Anggota Penguji		13 Juni '22

Ponorogo, 14 Juni 2022

Dekan Pascasarjana,



Dr. Miftahul Huda, M. Ag.
NIP. 197605172002121002

RESPON NASABAH TERHADAP MERGER TIGA BANK SYARIAH MENJADI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) DI KABUPATEN PONOROGO

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya kebijakan merger tiga bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia yang diresmikan pada bulan Februari 2020. Berdasarkan observasi pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Ponorogo, kebijakan tersebut menuai berbagai macam respon baik dari nasabah, karyawan, para pemangku kepentingan, dan juga masyarakat. Terutama bagi para nasabah, merger tiga bank syariah milik BUMN menjadi Bank Syariah Indonesia tentu saja berdampak pada kepemilikan rekening. Oleh karena itu dalam penelitian ini akan dibahas lebih lanjut mengenai respon nasabah terhadap kebijakan merger tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kepustakaan (*library research*). Untuk mendukung kajian yang dilakukan, peneliti juga melakukan observasi dan wawancara mendalam dengan mencari beberapa responden yang sesuai dengan pokok bahasan penelitian. Berdasarkan hasil kajian yang telah dilakukan merger tiga bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia berdampak pada berbagai aspek diantaranya dalam hal bisnis, dalam hal reputasi, terhadap aspek pendukung. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara umum adanya merger tiga bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia memberikan dampak terhadap kepercayaan dan loyalitas nasabah. Melihat berbagai peningkatan kemampuan dalam berbagai aspek, maka secara tidak langsung akan menjadi faktor eksternal dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia.

CUSTOMER RESPONSE TO THE MERGER OF THREE ISLAMIC BANKS INTO BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) IN PONOROGO

ABSTRACT

This research based by the policy of the merger of three Islamic banks into Bank Syariah Indonesia which was inaugurated in February 2020. Based on pre research observations conducted by researchers on Bank Syariah Indonesia (BSI) customers in Ponorogo, the merger policy has reaped various kinds of responses from customers, employees, stakeholders, as well as the community. Especially for customers, the merger of three Islamic banks belonging to BUMN into Bank Syariah Indonesia certainly has an impact on account ownership. Therefore, in this study, the customer response to the merger policy will be discussed further. The method of this research is a qualitative method with library research approach. To support the study conducted, the researcher also conducted in-depth observations and interviews by looking for several respondents who were in accordance with the research subject. Based on the results of the study that has been carried out the merger of three Islamic banks into Bank Syariah Indonesia has an impact on various aspects including in terms of business, in terms of reputation, on supporting aspects. So it can be concluded that in general the merger of three Islamic banks to become Bank Syariah Indonesia has an impact on customer trust and loyalty. Seeing the various capacity improvements in various aspects, it will indirectly become an external factor in increasing the trust and loyalty of Bank Syariah Indonesia customers.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan merupakan salah satu lembaga yang melaksanakan fungsi menghimpun dana dan menyalurkan kembali dana yang telah terhimpun kepada masyarakat. Sejarah perekonomian Islam, praktek-praktek tersebut telah dilakukan sejak zaman Rasulullah, seperti menipkan harta benda, saling meminjam uang yang digunakan untuk keperluan konsumsi dan untuk keperluan bisnis, serta melakukan pengiriman uang.¹ Sehingga dapat dikatakan bahwa praktek lembaga keuangan saat ini telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan umat Islam, bahkan sejak zaman Rasulullah. Namun seiring berjalannya waktu, lembaga keuangan konvensional dengan sistem bunga berkembang lebih cepat dan menyebar ke seluruh penjuru dunia termasuk

¹ Abdul Muhith, “Sejarah Perbankan Syariah”, *Jurnal Kajian Keislaman dan Pendidikan*, (Volume 1, Nomor 2, September 2012), hlm. 72.

Indonesia dibandingkan dengan sistem bagi hasil dalam ekonomi Islam.

Sistem bunga dalam agama islam yang dimunculkan oleh lembaga keuangan konvensional masuk dalam kategori riba yang berarti haram. Sejumlah negara Islam yang mayoritas penduduknya adalah orang muslim mulai berusaha untuk mendirikan lembaga keuangan atau perbankan alternatif yang sesuai dengan syariah Islam non riba yaitu dengan cara tidak menggunakan sistem bunga, melainkan sistem bagi hasil. Jika dilihat dari gagasan tersebut, pada awalnya banyak keraguan yang muncul terutama terkait dengan kemampuan lembaga keuangan melepaskan diri dari sistem bunga. Hal tersebut muncul karena adanya anggapan bahwa sistem perbankan yang bebas bunga merupakan suatu hal yang mustahil dan tidak biasa, sehingga mulai muncul banyak pertanyaan tentang bagaimana nantinya bank Islam tersebut akan membiayai operasinya.²

Banyaknya keraguan yang timbul setelah berdirinya bank dengan sistem non riba di berbagai negara Islam, tidak memengaruhi semangat untuk melakukan

² Otoritas Jasa Keuangan, *Sejarah Perbankan Syariah*, (Online: ojk.go.id), diakses tanggal 2 Januari 2022.

percobaan dalam mendirikan bank Islam dengan sistem bagi hasil. Salah satu percobaan yang berhasil adalah berdirinya *Mit Ghamr Local Saving Bank* pada tahun 1963 di Mesir.³ Kesuksesan pendirian bank Islam di Mesir ini banyak memberikan inspirasi bagi masyarakat muslim di penjuru dunia, bahwa prinsip-prinsip atau syariah Islam dalam dunia perbankan dapat diaplikasikan dalam bisnis modern. Sehingga sejak tahun 1970-an, banyak negara dengan mayoritas penduduk muslim mulai mendirikan bank dan bahkan bentuk lembaga keuangan yang lain dengan menjadikan prinsip atau syariah Islam sebagai dasarnya.

Ide pendirian Bank Syariah di Indonesia telah dimulai pada tahun 1970-an. Perkembangan pemikiran tersebut didasari karena keperluan umat Islam Indonesia untuk memiliki sebuah lembaga keuangan syariah atau perbankan Islam. Pada awalnya konsep ekonomi syariah ini sudah lama dikenal dan dipraktikkan di lingkungan masyarakat (adat), yang dikenal dengan istilah “bagi hasil”. Dalam perkembangannya konsep bagi hasil tersebut diterapkan dalam industri keuangan dalam bentuk badan

³ Abdul Muhith, *Ibid.*, hlm. 75.

usaha baik perbankan maupun non-perbankan.⁴ Pada tahun 1990, dibentuk kelompok kerja oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) untuk mendirikan Bank Islam pertama di Indonesia. Sebagai hasilnya, kelompok kerja MUI tersebut mendirikan bank syariah pertama di Indonesia yaitu PT Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada tanggal 1 November 1991, sesuai dengan akta pendirian yang diterbitkan.⁵

Sistem perbankan syariah yang meliputi sistem bagi hasil, orientasi laba dan keuntungan jangka panjang serta hubungan kemitraan yang baik antar bank dengan nasabah, merupakan salah satu faktor yang menjadi kekuatan perbankan syariah dalam menghadapi badai krisis ekonomi.⁶ Pada saat krisis moneter tahun 1998, perbankan syariah dan unit usaha syariah bisa bertahan. Hal ini dibuktikan dengan adanya pergeseran keuntungan perbankan atau lembaga keuangan syariah yang tidak terlalu signifikan. Salah satu lembaga keuangan yang

⁴ Rachmadi Usman, *Aspek Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), hlm. 43.

⁵ Otoritas Jasa Keuangan, *Ibid*.

⁶ Heri Pratikto, "Kinerja Efisiensi Bank Syariah Sebelum dan Sesudah Krisis Global Berdasarkan Data Envelopment Analysis", *Jurnal Ekonomi Bisnis*, (Th. 16 No. 2 Juli 2011), hlm. 116.

mampu bertahan dalam menghadapi krisis yaitu Bank Muamalat Indonesia (BMI).

Awal keberadaan bank syariah pertama di Indonesia, yaitu Bank Muamalat Indonesia (BMI), tidak begitu mendapat perhatian yang maksimal dalam tatanan sektor perbankan nasional. Landasan hukum yang digunakan sebagai dasar operasi bank yang menggunakan sistem syariah, saat itu hanya dituangkan dalam Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992, dengan ayat yang membahas tentang “bank dengan sistem bagi hasil”. Keberhasilan bank syariah dalam hal ini adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI) menghadapi krisis moneter pada tahun 1998, perhatian pemerintah dan juga Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) mulai muncul. Bentuk perhatian yang diberikan adalah dengan dilakukan penyempurnaan terhadap Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 menjadi Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998. Dalam undang-undang yang disempurnakan, secara tegas dijelaskan bahwa terdapat dua sistem dalam perbankan (*dual banking system*) yang diakui di Indonesia ,yaitu sistem perbankan konvensional dan sistem perbankan syariah. Hal ini mendapatkan sambutan yang baik dalam industri perbankan di Indonesia termasuk lembaga keuangan atau

perbankan konvensional. Terbukti setelah adanya Undang-undang tersebut mulai banyak bank syariah yang didirikan, bahkan bank konvensional turut berkontribusi dengan mendirikan bank dengan sistem syariah. Beberapa bank yang didirikan pada saat itu diantaranya Bank IFI, Bank Syariah Mandiri, Bank Niaga, Bank BTN, Bank Mega, Bank BRI, Bank Bukopin, BPD Jabar, BPD Aceh, dan lain-lain.

Mulai bulan Februari tahun 2021, tiga bank syariah dibawah naungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) resmi melakukan merger. Bank syariah tersebut diantaranya PT. Bank BRI Syariah, Tbk., PT. Bank Syariah Mandiri, dan PT. Bank BNI Syariah. Ketiga bank tersebut sekarang menjadi PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. Kebijakan merger tersebut selaras dengan Masterplan Ekonomi dan Keuangan Syariah (MEKSI) 2019-2024.⁷ Merger ketiga bank syariah milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN) tersebut didasari oleh prinsip bersatu dan *taawun* (tolong menolong). BUMN berharap dengan adanya kebijakan merger dapat menghasilkan percepatan

⁷ Kementerian Keuangan Republik Indonesia, “Merger Bank Syariah Dorong Pertumbuhan Perbankan Syariah”, (*Online: kemenkeu.go.id*), diakses tanggal 10 Mei 2021.

pertumbuhan perbankan syariah di tingkat nasional dan menjadi kekuatan baru perekonomian di Indonesia.

Berdasarkan observasi pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kabupaten Ponorogo, adanya merger tiga bank syariah menjadi suatu entitas baru yaitu Bank Syariah Indonesia menuai berbagai macam respon baik dari nasabah, karyawan, para pemangku kepentingan, dan juga masyarakat. Terutama bagi para nasabah, merger tiga bank syariah milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN) menjadi Bank Syariah Indonesia tentu saja berdampak pada kepemilikan rekening. Seusai dilakukan merger, Bank Syariah Indonesia memulai proses integrasi secara bertahap. Salah satu proses yang dilakukan adalah secara administrasi harus dilakukan pemindahan (migrasi) rekening nasabah dari bank asal menjadi rekening Bank Syariah Indonesia.⁸ Tidak hanya migrasi rekening, Bank Syariah Indonesia juga telah menyiapkan sebuah sistem baru bagi nasabah. Sistem baru tersebut diharapkan mampu menjadi kekuatan Bank Syariah Indonesia untuk

⁸ Alif Ulfa, "Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah di Indonesia", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, (7 (02), tahun 2021), hlm. 1103.

meraih lebih banyak kepercayaan nasabah terhadap produk-produk bank syariah.

Salah satu variabel yang penting dan harus dijaga dalam bisnis lembaga keuangan baik syariah maupun konvensional adalah kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, jaminan kepercayaan yang diberikan oleh bank haruslah menjadi salah satu daya tarik bagi nasabah dalam memilih bank yang benar-benar dapat dipercaya sebagai tempat menabung.⁹ Banyak faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap sebuah lembaga keuangan sektor perbankan. Kepesertaan sebuah lembaga keuangan bank pada Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) merupakan salah satu faktor penting yang menjadi pertimbangan nasabah. Sebagai bank syariah yang dimiliki oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Bank Syariah Indonesia tentu saja sudah terdaftar sebagai bank syariah peserta LPS.

Tidak hanya dipercaya sebagai sebuah lembaga, bank syariah juga harus menciptakan loyalitas nasabah

⁹ Asti Miftahlia, Ummu Syahidatul Fauziyyah, dan Eko Kurniasih Pratiwi, "Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah untuk Menabung di KSPPS BMT Amahan Usaha Mulia (AULIA) Magelang", *Prosiding Business and Economics Conference In Utilizing of Modern Technology*, ISSN 2622 – 940, hlm. 374.

terhadap produk-produk syariah yang ditawarkan. Kepercayaan dan loyalitas konsumen dalam menggunakan sebuah produk dan jasa yang ditawarkan oleh sebuah perusahaan dapat menjadi salah satu faktor yang mendorong konsumen untuk melakukan keputusan pembelian berikutnya dan bahkan berulang terhadap produk dan jasa tersebut.¹⁰ Sama halnya dengan bank syariah, kepercayaan dan loyalitas nasabah atas produk dan jasa yang ditawarkan oleh perbankan syariah bisa menjadi salah satu faktor yang dapat memengaruhi nasabah untuk mengambil keputusan menggunakan produk dan jasa bank syariah, terutama terhadap produk yang dipercaya tersebut.

Data yang diungkapkan oleh Direktur Utama Bank Syariah Indonesia Hery Gunardi, per November 2020 dari 180 juta penduduk muslim di Indonesia yang tercatat sebagai nasabah bank syariah baru 30,27. Hal ini menandakan potensi pasar bank syariah di Indonesia sangat besar, namun secara keseluruhan belum dapat

¹⁰ Reza Haikal Hakim, “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Konsumen serta Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Go-Ride di Kota Bandung)”, *Diponegoro Journal of Management*, (Volume 6, Nomor 1, Tahun 2017), ISSN (Online): 2337-3792, hlm. 3.

digarap dengan maksimal. Jika dihitung dari jumlah penduduk muslim di Indonesia, maka terdapat 149 juta orang yang berpotensi dapat menjadi nasabah bank syariah.¹¹ Tentu saja ini menjadi peluang yang besar bagi Bank Syariah Indonesia untuk terus meningkatkan performa dan mendapatkan kepercayaan masyarakat yang lebih besar dibandingkan dengan sebelum terjadi merger. Terlebih bagi umat muslim, kehadiran bank syariah sangat dinantikan karena sistem pengelolaannya yang sesuai dengan syariat Islam. Terdapat beberapa perbedaan antara bank syariah dan bank konvensional, diantaranya meliputi sistem operasional, cara pengelolaan dana, orientasi perbankan, pembagian keuntungan, dan pengawasan perbankan.¹²

Berdasarkan latar belakang tersebut, dalam penelitian ini akan dijelaskan lebih lanjut mengenai pandangan dan dampak yang dirasakan nasabah terhadap terjadinya merger tiga bank syariah. Oleh karena itu judul ***“Respon Nasabah Terhadap Merger Tiga Bank Syariah***

¹¹ CNN Indonesia, “180 Juta Umat Muslim, Baru 30 Juta Jadi Nasabah Bank Syariah”, (Online: www.cnnindonesia.com/ekonomi), Edisi Rabu, 10 Februari 2021, diakses tanggal 1 Desember 2021.

¹² BPR Syariah HIK, “Perbedaan Dasar Bank Konvensional dengan Bank Syariah”, (Online: www.bprshik.co.id/dukasisyariah), Edisi 22 Maret 2022, diakses tanggal 5 April 2022.

Menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kabupaten Ponorogo” menjadi sangat penting untuk dikaji lebih lanjut dalam penelitian ini.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan pada bagian sebelumnya, berikut ini rumusan masalah yang akan menjadi fokus pembahasan dalam penelitian ini.

1. Bagaimana respon nasabah terhadap merger tiga bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Ponorogo?
2. Bagaimana dampak merger tiga bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia terhadap kepercayaan dan loyalitas nasabah?
3. Apa saja faktor-faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepercayaan dan loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Ponorogo?

P O N O R O G O

C. Tujuan Penelitian

Berikut ini merupakan tujuan penelitian yang akan menjadi fokus pembahasan, dalam menjawab rumusan masalah yang telah dipaparkan pada bagian sebelumnya.

1. Mengetahui respon nasabah terhadap merger tiga bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Ponorogo.
2. Mengetahui dampak merger tiga bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia terhadap kepercayaan dan loyalitas nasabah.
3. Menjelaskan faktor-faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepercayaan dan loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Ponorogo.

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan ilmu pengetahuan mengenai pokok bahasan yang dikaji pada ranah akademik, yaitu respon nasabah terhadap adanya merger tiga bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Ponorogo.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi ajang berpikir kritis bagi peneliti pada khususnya, serta dapat dijadikan sumber rujukan untuk peneliti selanjutnya mengenai respon nasabah terhadap adanya merger tiga bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Ponorogo. Selain itu, peneliti juga berharap hasil kajian yang dilakukan dapat bermanfaat bagi Bank Syariah Indonesia khususnya di Kabupaten Ponorogo utamanya dalam memberikan pengaruh terhadap nasabah dalam pengambilan keputusan penggunaan produk atau jasa yang ditawarkan, setelah mengetahui faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap sebuah perbankan syariah.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan penelitian ini dibagi menjadi beberapa bab yang mana masing-masing bab memiliki sub bab yang saling berkaitan satu sama lain. Sehingga pembahasan laporan penelitian ini dapat membentuk suatu rangkaian yang utuh dan dapat dipertanggungjawabkan.

Bab pertama adalah pendahuluan. Pada bab ini dipaparkan gambaran umum penelitian, yang berfungsi untuk memberikan pola pemikiran bagi keseluruhan isi tesis. Pada bab ini dijabarkan beberapa sub bab yang meliputi, latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Latar belakang memberikan pemaparan mengenai kegelisahan peneliti, yang menjadi dasar dilakukannya penelitian ini. Rumusan masalah memberikan pemaparan mengenai pertanyaan-pertanyaan yang akan dicari jawabannya melalui penelitian yang dilakukan dengan berdasar pada latar belakang masalah. Tujuan penelitian memberikan pemaparan mengenai pemecahan masalah yang telah dirumuskan. Manfaat penelitian merupakan sub bab yang berisi tentang kegunaan penelitian bagi pihak-pihak yang berkepentingan dengan pokok pembahasan

dalam penelitian ini. Sub bab yang terakhir adalah sistematika penulisan, yaitu sub bab yang berisi tentang uraian bentuk laporan penelitian dari awal sampai akhir sehingga penulisan tesis ini dapat diselesaikan secara sistematis.

Bab kedua adalah kajian teori. Setiap peneliti yang melakukan sebuah penelitian, memiliki keharusan untuk menyertakan teori-teori sebagai dasar atau landasan atas pokok bahasan yang sedang diteliti. Bab kajian teori ini, peneliti membahas mengenai teori-teori apa saja yang dapat dijadikan dasar atau landasan untuk mengetahui respon nasabah terhadap merger tiga bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Ponorogo. Oleh karena itu pada bab ini akan dipaparkan beberapa sub bab diantaranya pembahasan tentang merger bank syariah, pembahasan tentang Bank Syariah Indonesia, dan pembahasan tentang tingkat kepercayaan dan loyalitas nasabah.

Bab ketiga adalah metode penelitian. Metode penelitian merupakan kaidah atau aturan-aturan yang harus ditaati oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Pada bab ini dipaparkan mengenai beberapa sub bab antara lain

metode dan pendekatan penelitian, data dan sumber data, latar penelitian, subjek penelitian, serta tahapan penelitian.

Bab keempat adalah pembahasan. Pada bab ini peneliti memaparkan hasil kajian atau penelitian yang telah dilakukan. Bab pembahasan berisikan beberapa sub bab diantaranya deskripsi pelaksanaan penelitian, jawaban atas rumusan masalah nomor satu yaitu pandangan nasabah terhadap merger tiga bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Ponorogo, jawaban atas rumusan masalah nomor dua yaitu dampak merger tiga bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia terhadap kepercayaan dan loyalitas nasabah, dan yang terakhir adalah pemaparan mengenai jawaban atas rumusan masalah nomor tiga yaitu faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepercayaan dan loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia.

Bab kelima adalah penutup. Ini merupakan pemaparan akhir dari keseluruhan hasil kajian yang dilakukan oleh peneliti. Pada bab ini peneliti memaparkan kesimpulan penelitian dan saran-saran yang dipandang perlu untuk keperluan penelitian selanjutnya berdasarkan pengalaman penelitian yang dialami oleh peneliti.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Merger Bank Syariah

Pada bagian ini akan dijabarkan lebih lanjut mengenai (1) Pengertian Merger dan (2) Merger Bank Syariah.

1. Pengertian Merger

Merger merupakan penggabungan usaha yang di dalamnya terdapat proses menyatukan dua atau lebih perusahaan yang terpisah menjadi satu entitas ekonomi, sebagai akibat suatu perusahaan bergabung (*uniting*) dengan perusahaan lainnya atau mendapatkan kekuasaan untuk mengendalikan aktiva (aset) dan operasional dari perusahaan lain.¹³ Merger adalah bergabungnya dua atau lebih perusahaan secara suka rela dengan memenuhi syarat-syarat yang telah disepakati bersama menjadi satu badan hukum baru. Perusahaan-perusahaan yang setuju untuk melakukan

¹³ Ikatan Akuntan Indonesia, “Akuntansi Penggabungan Usaha”, *Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) Nomor 22*, hlm. 4.

merger biasanya memiliki ukuran, pelanggan, dan skala operasi yang sama. Perusahaan-perusahaan tersebut biasanya melakukan merger dengan tujuan untuk mendapatkan pelanggan (*target market*) yang lebih banyak, mengurangi beban operasional perusahaan, melakukan perluasan wilayah usaha, melakukan penyatuan produk bersama, meningkatkan pendapatan, dan meningkatkan laba, yang seluruhnya harus saling menguntungkan antara pemegang saham perusahaan yang satu dengan yang lain.¹⁴ Berbeda dengan akuisisi, dimana keuntungan paling besar akan menjadi milik perusahaan dengan kepemilikan saham yang paling besar pula.

Perusahaan-perusahaan yang melakukan merger pasti didasari adanya tujuan dan alasan tertentu yang ingin dicapai. Berikut ini beberapa alasan dilakukannya merger.¹⁵

¹⁴ Muhammad Idris, "Apa Itu Merger Perusahaan: Definisi, Manfaat, jenis, dan Contohnya", *Kompas.com*, (Online: money.kompas.com), Edisi 9 Oktober 202, diakses tanggal 5 April 2022.

¹⁵ Wiwin Muchtar Wiyono, "Dampak Merger 3 (Tiga) Bank Syariah Bumn Terhadap Perkembangan Ekonomi Syariah", *Cakrawala Hukum: Majalah Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma*, (Volume 23 Issue 1, March 2021), hlm. 68-69.

a. Pertumbuhan atau Diversifikasi

Suatu perusahaan dapat melakukan merger atau penggabungan usaha bila ingin merasakan pertumbuhan yang lebih cepat, baik secara skala usaha, peningkatan nilai di pasar modal, maupun menciptakan keanekaragaman produk dan jasa yang dihasilkan (diversifikasi).

b. Meningkatkan Dana

Perusahaan yang ingin melakukan perluasan usaha baik secara internal maupun eksternal pasti akan memerlukan biaya yang sangat besar. Kebutuhan biaya tersebut dapat diperoleh dari perusahaan lain, yaitu dengan cara bergabung dengan perusahaan yang memiliki likuiditas keuangan baik.

c. Menciptakan Sinergi

Salah satu tujuan melakukan merger adalah untuk mencapai suatu sinergi, yaitu menghasilkan tingkat skala ekonomi yang lebih tinggi. Sinergi akan terlihat jelas pada saat perusahaan satu dengan perusahaan lainnya yang bentuk usahanya sama melebur atau bergabung menjadi satu, dengan begitu perusahaan hasil merger akan dapat melakukan efisiensi terhadap tenaga kerja beserta fungsinya.

d. Pertimbangan Pajak

Biaya yang dikeluarkan untuk membayarkan pajak dapat mengakibatkan berkurangnya keuntungan atau laba, bahkan dapat menjadi penyebab kerugian akibat pajak bagi sebuah perusahaan.. Untuk mengurangi beban tersebut, perusahaan dapat meleburkan diri dengan perusahaan yang menghasilkan keuntungan atau laba yang lebih besar untuk mengatasi kerugian akibat pajak. Dalam hal ini perusahaan akan menaikkan kombinasi pendapatan sesudah pajak dengan mengurangi pendapatan sebelum pajak dari perusahaan yang mengalami kerugian akibat pajak.

e. Meningkatkan Keterampilan Perusahaan

Jika keahlian dan keterampilan yang dimiliki oleh sebuah perusahaan kurang, akan menyebabkan perusahaan tersebut mengalami kesulitan untuk berkembang terutama dalam hal manajemen dan teknologi. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, suatu perusahaan dapat bergabung dengan perusahaan lainnya yang memiliki manajemen dan teknologi yang lebih baik.

f. Melindungi Diri dari Pengambilalihan

Setiap perusahaan berpotensi menjadi target akuisisi (pengambilalihan) yang tidak bersahabat dari perusahaan yang lebih besar. Biasanya satu perusahaan mengakuisisi perusahaan lainnya dengan cara membiayai seluruh hutang atau kerugian yang ditanggung. Sebagai akibat ketidakmampuan untuk mengembalikan dana, perusahaan tersebut harus diambil alih oleh perusahaan lain. Berbeda jika perusahaan melakukan penggabungan (merger), dimana masing-masing perusahaan akan menerima keuntungan yang sama dan juga mengatasi kerugian secara bersama-sama.

g. Meningkatkan Likuiditas Pemilik

Setiap perusahaan yang melakukan merger berpeluang untuk memiliki likuiditas yang lebih besar. Ketika perusahaan lebih besar, maka nilai saham di pasar modal akan meningkat dan lebih mudah didapatkan sehingga lebih likuid jika dibandingkan dengan perusahaan sebelum terjadi merger.

Terdapat beberapa jenis merger, yaitu merger horizontal, merger vertikal, dan merger konglomerat.¹⁶ Merger horizontal merupakan proses penggabungan antara dua perusahaan atau lebih yang jenis usahanya sama. Penggabungan (merger) horizontal dapat terjadi pada sebagian perusahaan-perusahaan yang berada di lingkup industri minoritas, dan tujuannya adalah untuk mendapatkan pangsa pasar dan skala ekonomi yang lebih besar karena persaingan antar perusahaan menjadi lebih sedikit, sehingga dapat tercipta sebuah bisnis yang lebih besar. Berikutnya adalah merger vertikal, yaitu proses merger antara perusahaan yang saling berhubungan dan biasanya terjadi pada tingkat alur produksi. Penggabungan (merger) vertikal tersebut biasanya dilakukan oleh satu atau lebih perusahaan pemasok dalam rangka mengurangi beban atau biaya produksi, sehingga sinergi yang dibangun melalui penggabungan perusahaan tersebut dapat tercapai. Terakhir adalah merger konglomerat, yaitu penggabungan antara beberapa perusahaan untuk

¹⁶ Hasan Sul-toni dan Kiki Mardiana, "Pengaruh Merger Tiga Bank Syariah BUMN Terhadap Perkembangan Ekonomi Syariah di Indonesia", *Jurnal Eksyar*, (Vol. 8, No. 01, Juni 2021), hlm. 20-21.

menghasilkan produk yang tidak ada kaitannya sama sekali satu dengan lainnya. Pada tipe ini penggabungan (merger) dengan tujuan perluasan produk dapat tercapai ketika lini produk baru dari satu perusahaan ditambahkan ke lini produk yang ada dari perusahaan lain. Ketika dua perusahaan menjadi satu dan melakukan perluasan produk, mereka dapat memperoleh akses ke kelompok konsumen yang lebih besar dan tentu saja pangsa pasar yang lebih besar.

2. Merger Bank Syariah

Kegiatan muamalah dalam sejarah perekonomian umat islam seperti menerima titipan harta, meminjamkan uang untuk keperluan konsumsi dan untuk keperluan bisnis, serta melakukan pengiriman uang, yang dilakukan dengan akad-akad yang sesuai syariah telah lazim dilakukan umat Islam sejak zaman Rasulullah. Pada zaman Rasulullah setiap fungsi dalam melakukan kegiatan muamalah biasanya dilakukan oleh satu orang, sehingga dapat dikatakan bahwa pada masa itu satu orang bertanggung jawab terhadap satu fungsi dalam kegiatan bermuamalah. Kemudian pada zaman Bani Abbasiyah, ketiga fungsi dalam kegiatan muamalah tersebut dilebur menjadi satu

dan dilakukan oleh satu individu. Peleburan tersebut menjadi cikal bakal adanya merger dan berdirinya sistem perbankan. Saat ini satu lembaga keuangan baik perbankan maupun non perbankan dapat melakukan lebih dari satu fungsi dalam melakukan kegiatan muamalah. Lembaga keuangan perbankan mulai berkembang pesat ketika beredar banyak jenis mata uang pada masa tersebut, sehingga memerlukan keahlian khusus untuk membedakan satu mata uang dengan mata uang lainnya.¹⁷

Konsep teoritis mengenai Bank Islam lahir pertama kali pada tahun 1940-an, dengan gagasan sistem bagi hasil. Ide mendirikan bank Islam di Indonesia telah dimulai sejak tahun 1980 yang disuarakan melalui diskusi-diskusi bertemakan bank Islam sebagai pilar ekonomi Islam. Sebagai uji coba, gagasan perbankan Islam dipraktekkan dalam skala yang relatif terbatas di antaranya di Bandung (*Bait At-Tamwil Salman ITB*) dan di Jakarta (*Koperasi Ridho Gusti*).¹⁸ Pada tahun 1990, dibentuk kelompok kerja

¹⁷ Otoritas Jasa Keuangan, “Tentang Syariah: Sejarah Perbankan Syariah”, (*Online: www.ojk.go.id*), diakses tanggal 14 September 2021.

¹⁸ Otoritas Jasa Keuangan, *Ibid.*

oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) untuk mendirikan Bank Islam pertama di Indonesia. Sebagai hasilnya, kelompok kerja MUI tersebut mendirikan bank syariah pertama di Indonesia yaitu PT. Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada tanggal 1 November 1991, sesuai dengan akta pendirian yang diterbitkan.¹⁹

Keberhasilan Bank Muamalat Indonesia (BMI) menghadapi krisis moneter pada tahun 1998, mengadilkan perhatian pemerintah dan juga Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) mulai muncul. Bentuk perhatian yang diberikan adalah dengan dilakukan penyempurnaan terhadap Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 menjadi Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998. Undang-Undang yang disempurnakan tersebut, secara tegas menjelaskan bahwa terdapat dua sistem dalam perbankan (*dual banking system*) yang diakui di Indonesia ,yaitu sistem perbankan konvensional dan sistem perbankan syariah. Hal ini mendapatkan sambutan yang baik dalam industri perbankan di Indonesia termasuk lembaga keuangan atau perbankan konvensional. Terbukti setelah adanya undang-undang

¹⁹ Otoritas Jasa Keuangan, *Ibid.*

tersebut mulai banyak bank syariah yang didirikan, bahkan bank konvensional turut berkontribusi dengan mendirikan bank dengan sistem syariah. Beberapa bank yang didirikan pada saat itu diantaranya Bank IFI, Bank Syariah Mandiri, Bank Niaga, Bank BTN, Bank Mega, Bank BRI, Bank Bukopin, BPD Jabar, BPD Aceh, dan lain-lain.

Mulai bulan Februari tahun 2021, tiga bank syariah dibawah naungan BUMN resmi melakukan merger. Merger atau penggabungan bank diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 28 tahun 1999, Undang-undang Perseroan Nomor 40 tahun 2007 dan Undang-undang Perbankan Syariah Nomor 21 tahun 2008. Merger atau aksi korporasi lainnya bertujuan untuk meningkatkan nilai bagi pemegang saham. Merger PT. Bank BRI Syariah, Tbk., PT. Bank Syariah Mandiri, dan PT. Bank BNI Syariah juga harus dapat meningkatkan nilai bagi pemangku kepentingan lain seperti industri perbankan syariah, dunia usaha (UMKM), dunia pendidikan, pengelolaan dana haji dan

bagi pengembangan ekosistem ekonomi syariah dalam arti luas.²⁰

B. Bank Syariah Indonesia (BSI)

Pada bagian ini akan dijabarkan lebih lanjut mengenai (1) Informasi BSI, (2) Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI), (3) Struktur Kepemilikan BSI.

1. Informasi Bank Syariah Indonesia (BSI)

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Semakin hari kesadaran terhadap prinsip syariah dalam kehidupan masyarakat semakin meningkat. Dengan didukung kekuatan para *stakeholder*, hal ini dapat menjadi faktor penting dalam mengembangkan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah lembaga keuangan baik perbankan maupun non perbankan dengan prinsip syariah.

²⁰ Alif Ulfa, *Ibid.*, hlm. 1102.

Bank Syariah memegang peranan penting dalam memberikan fasilitas terhadap seluruh aktivitas ekonomi yang dijalankan dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan syariah di Indonesia, telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk dan jasa yang ditawarkan, peningkatan layanan kepada para nasabah, serta jaringan yang terus berkembang menunjukkan *trend* yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Tanggal 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H, menjadi waktu bersejarah bagi industri perbankan syariah di Indonesia dengan adanya penggabungan (merger) bank syariah dibawah naungan BUMN yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas ekonomi baru yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Tiga bank syariah dibawah naungan BUMN tersebut

bergabung menjadi satu dengan menyatukan berbagai kelebihan yang dimiliki, sehingga dapat memberikan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Dukungan dari perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, mendorong Bank Syariah Indonesia untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga bank syariah tersebut merupakan bentuk usaha pemerintah melalui Kementerian BUMN untuk melahirkan bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta bisa berkontribusi dalam menciptakan kesejahteraan bagi masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi wajah baru dalam industri perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*).²¹

Kebijakan merger tiga bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia dilakukan oleh pemerintah agar

²¹ Bank Syariah Indonesia, “*Sejarah Perusahaan*”, (Online: www.bankbsi.co.id/company-information), diakses tanggal 5 April 2022.

dapat dijadikan sebagai barometer perbankan syariah baik di Indonesia maupun di luar negeri. Sehingga seluruh jajaran perusahaan atau perbankan peserta merger harus mampu menciptakan inovasi terbaik yang dapat menarik minat masyarakat untuk menggunakan produk dan jasa layanan Bank Syariah Indonesia. Berdasarkan laporan *The State of Global Islamic Economy Report* pada tahun 2019-2020, Indonesia menduduki peringkat ke-5 dari 73 negara yang memiliki sistem perekonomian syariah terbesar di dunia.²²

Banyak hal yang menjadi faktor penting dan mendasari dilakukannya merger tiga bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia. Berikut ini faktor-faktor yang menjadi alasan terjadinya merger Bank Syariah Indonesia .

- a. *Pertama*, operasional perbankan lebih efisien. Salah satu indikator kinerja perbankan dapat dilihat dari efisiensi. Selain dapat mengukur kinerja keseluruhan dari aktivitas perbankan, efisiensi juga dapat digunakan untuk mengukur penggunaan input yang

²² Zulfikar Hasan, “*Arti Penting Merger Bank Syariah Indonesia (BSI)*”, (Online: retizen.republika.co.id), diakses tanggal 10 April 2022.

terendah untuk mencapai jumlah output yang maksimal. Karena efisiensi perbankan sangat berkaitan dengan total aset, tipe kepemilikan bank, *Capital Adequacy Ratio* (CAR), *Loan Deposit Ratio* (LDR), *Non Performing Loans* (NPL) dan berbagai indikator lainnya.

- b. *Kedua*, dengan adanya merger Bank Syariah Indonesia memiliki prospek yang baik di masa yang akan datang. Karena beberapa sektor seperti pembayaran gaji pegawai negeri maupun swasta bisa jadi akan berpindah melalui perbankan syariah. Selain itu pemerintah juga akan memasukkan perbankan syariah ke dalam skala prioritas untuk menggenjot *market share* perbankan syariah yang masih di bawah 10 persen.
- c. *Ketiga*, dengan adanya merger aset Bank Syariah Indonesia akan menjadi semakin besar dan kuat. Seperti diketahui, bahwa saat ini aset Bank Syariah Indonesia mencapai Rp. 225 Triliun. Aset tersebut diperoleh dari penggabungan aset BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Mandiri Syariah. Hal ini membuat Bank Syariah Indonesia masuk ke dalam golongan

sebagai bank terbesar ke-7 di Indonesia dilihat dari segi aset yang dimiliki.

- d. *Keempat*, bank syariah hasil merger akan memiliki potensi menjadi 10 bank syariah teratas secara global berdasarkan kapitalisasi pasar seperti yang menjadi visi Bank Syariah Indonesia. Potensi ini harus digunakan untuk meningkatkan kualitas dan layanan agar dapat bersaing dengan perbankan syariah lainnya di dunia global dengan membuat berbagai macam inovasi yang mampu memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan syariah.
- e. *Kelima*, dengan adanya merger dan upaya menyatukan kelebihan-kelebihan dari peserta merger maka Bank Syariah Indonesia akan memiliki produk dan jasa yang lengkap. Karena sebelum terjadi merger masing-masing bank peserta merger ini sudah memiliki kekuatan dan karakteristik yang berbeda, sehingga ketika disatukan berpotensi akan membuat produk lebih bervariasi dan melengkapi satu sama lain yang membuat layanan Bank Syariah Indonesia menjadi lebih baik.

2. Visi dan Misi Perusahaan Bank Syariah Indonesia (BSI)

Setiap perusahaan, instansi maupun organisasi pasti memiliki visi dan misi sebagai pedoman untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan. Visi merupakan suatu rangkaian kata yang berisi impian, cita-cita atau nilai inti dari suatu perusahaan, instansi maupun organisasi. Pendapat lain mengatakan bahwa visi adalah suatu pandangan tertentu untuk menentukan arah pengaturan manajemen dari sebuah perusahaan. Adanya visi ini dipengaruhi oleh suatu pandangan bahwa untuk mencapai suatu kesuksesan, sebuah perusahaan, instansi maupun organisasi harus memiliki arah yang jelas. Sedangkan misi merupakan penjabaran dari visi yang dimiliki oleh sebuah perusahaan. Misi adalah suatu proses atau tahapan yang seharusnya dilalui oleh suatu perusahaan, instansi atau organisasi dengan tujuan bisa mencapai visi tersebut.²³ Perbedaan lain antara visi dan misi antara lain, jika visi merupakan tujuan perusahaan dalam jangka panjang sedangkan

²³ Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Banjarnegara, "Visi dan Misi", (*Online: dpupr.banjarnegarakab.go.id*), diakses tanggal 5 April 2022.

misi merupakan usaha untuk mencapai visi dengan merumuskan tujuan jangka pendek.

Sangat penting bagi sebuah perusahaan memiliki visi dan misi. Seperti yang telah dipaparkan pada bagian sebelumnya, bahwa visi dan misi berisi tentang impian dan cita-cita bagi sebuah perusahaan serta penjabaran mengenai bagaimana perusahaan tersebut mencapai tujuan baik untuk jangka panjang maupun jangka pendek. Visi dan misi perusahaan juga dapat digunakan oleh pemilik atau pimpinan perusahaan untuk menyatukan pemahaman orang lain dalam hal ini karyawan ataupun masyarakat mengenai nilai-nilai perusahaan. Visi dan misi berfungsi sebagai panduan untuk membuat tujuan dan sasaran di dalam perusahaan, sehingga dapat dijadikan peta jalan yang harus diikuti oleh semua orang yang terlibat dalam aktivitas perusahaan²⁴.

Berikut ini merupakan visi dan misi Bank Syariah Indonesia. Visi Bank Syariah Indonesia yaitu menjadi salah satu “*Top 10 Global Islamic Bank*”.

²⁴ Accurate, “Pentingnya Visi Misi Organisasi dalam Sebuah Bisnis”, (*Online: accurate.id/marketing-manajemen*), diakses tanggal 5 april 2022.

Untuk mencapai visi tersebut, Bank Syariah Indonesia menjabarkan atau merumuskan beberapa misi sebagai berikut.²⁵

- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia. Dengan target melayani lebih dari 20 juta nasabah dan menjadi *Top 5* bank berdasarkan kepemilikan aset (lebih dari 500 Triliun Rupiah) dan nilai buku diatas 50 Triliun Rupiah pada tahun 2025.
- b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. Dengan target menjadi *Top 5* bank yang paling profitable di Indonesia.
- c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. Dengan target menjadi perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

3. Struktur Kepemilikan Bank Syariah Indonesia (BSI)

Sebagai sebuah entitas baru Bank Syariah Indonesia mendapatkan sebagian besar modal dasarnya

²⁵ Bank Syariah Indonesia, “Visi dan Misi”, *Ibid.*

dari tiga bank syariah peserta merger. Maka dari itu, Bank Syariah Indonesia harus menghitung kepemilikan setiap bank syariah peserta merger terhadap saham Bank Syariah Indonesia. Berikut ini merupakan daftar struktur kepemilikan Bank Syariah Indonesia berdasarkan kepemilikan saham.²⁶

- a. Jumlah modal dasar sebanyak 80.000.000.000 lembar saham, dengan total nilai nominal Rp 40.000.000.000.000,00.
- b. Jumlah modal yang berasal dari PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. sebanyak 20.905.219.379 lembar saham, dengan total nilai nominal Rp 10.452.609.689.500,00. Oleh karena itu persentase kepemilikan PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. adalah 50,83%.
- c. Jumlah modal yang berasal dari PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. sebanyak 10.220.230.418 lembar saham, dengan total nilai nominal Rp 5.110.115.209.000,00. Oleh karena itu persentase kepemilikan PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. adalah 24,85%.

²⁶ Bank Syariah Indonesia, “Struktur Kepemilikan”, *Ibid.*

- d. Jumlah modal yang berasal dari PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. sebanyak 7.092.761.655 lembar saham, dengan total nilai nominal Rp 3.546.380.827.500,00. Oleh karena itu persentase kepemilikan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. adalah 17,25%.
- e. Jumlah modal yang berasal dari pemegang saham lainnya yang kepemilikan sahamnya kurang dari 5% (termasuk publik) sebanyak 2.911.095.891 lembar saham, dengan total nilai nominal Rp 1.455.547.945.500,00. Oleh karena itu persentase kepemilikan pemegang saham lainnya adalah 7,08%.

4. Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia (BSI)

Seperti yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, sebagai bank syariah hasil merger dari tiga perbankan syariah dibawah naungan BUMN, Bank Syariah Indonesia menghadirkan produk dan layanan yang merupakan gabungan dari produk dan layanan unggulan dari masing-masing bank syariah peserta merger. Terdapat empat jenis produk dan layanan yang menjadi andalan Bank Syariah Indonesia diantaranya, produk dan layanan untuk nasabah individu, produk dan layanan untuk perusahaan, produk dan layanan *digital*

banking, serta produk dan layanan kartu. Berikut ini berbagai macam produk dan layanan yang dihadirkan oleh Bank Syariah Indonesia.

a. Produk dan layanan untuk individu

1) Tabungan

Bank Syariah Indonesia menghadirkan beragam jenis tabungan dengan prinsip syariah. Diantaranya BSI Tabungan Valas, yaitu tabungan dalam mata uang dolar yang setoran dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat sesuai dengan ketentuan bank. BSI Tabungan Haji Indonesia, yaitu tabungan yang membantu mewujudkan mimpi nasabah untuk berangkat haji dengan menabung. BSI Tabungan *Easy Mudharabah*, yaitu tabungan dalam mata uang rupiah dengan sistem bagi hasil sesuai dengan ketentuan bank dan kesepakatan dengan nasabah. BSI Tabungan Pendidikan, yaitu tabungan rencana yang disiapkan untuk pendidikan. BSI Tabungan Bisnis, yaitu tabungan dengan akad *Mudharabah Muthlaqah* yang dapat memudahkan transaksi wiraswasta dgn limit transaksi harian yang lebih besar dan

fitur *free* biaya RTGS, transfer SKN & setoran kliring masuk melalui *teller* dan *net banking*. BSI Tabunganku, yaitu tabungan dengan akad *Wadiah Yad Dhamanah* dengan persyaratan yang mudah dan ringan. BSI Tabungan Pensiun, yaitu tabungan yang diperuntukan bagi nasabah perorangan yang terdaftar di Lembaga Pengelola Pensiun yang telah bekerjasama dengan bank. BSI Tabungan Efek Syariah, yaitu Rekening Dana Nasabah (RDN) yang diperuntukan untuk nasabah perorangan dalam rangka menyelesaikan transaksi efek di pasar modal. BSI Tabungan *Smart*, yaitu *Basic Saving Account* dengan akad *Wadiah Yad Dhamanah* yang merupakan literasi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK). BSI Tabungan Prima, yaitu tabungan yang diperuntukan bagi segmen nasabah *high networth individuals*. BSI Tapanas Kolektif, yaitu tabungan perencanaan jangka pendek maupun jangka panjang untuk karyawan atau tenaga kontrak pada suatu institusi berdasarkan pada perjanjian kerja sama. BSI Tabungan *Payroll*, yaitu tabungan yang

dikhususkan untuk nasabah *payroll* dan nasabah migran. BSI Tabungan Mahasiswa, yaitu tabungan untuk para mahasiswa perguruan tinggi baik negeri maupun swasta atau pegawai (anggota) perusahaan/ lembaga/ asosiasi/ organisasi profesi yang bekerja sama dengan bank. BSI Tabungan Junior, yaitu tabungan yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun untuk mendorong budaya menabung sejak dini. BSI Tabungan Simpanan Pelajar, yaitu tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank syariah di Indonesia. BSI Tabungan *Easy Wadiah*, yaitu tabungan dengan sistem dana titipan sehingga nasabah tidak menerima bagi hasil dan tidak perlu mengganggu biaya administrasi setiap bulan. BSI Tabungan Rencana, yaitu tabungan yang diperuntukkan bagi individu dalam merencanakan keuangannya dengan sistem *autodebet* serta gratis perlindungan asuransi. Produk tabungan yang terakhir adalah Rekening *Autosave* dan Qurban, yaitu fitur tabungan Bank Syariah

Indonesia yang memberikan kemudahan bagi nasabah menabung dana Qurban secara otomatis.

2) Haji dan Umroh

Layanan haji dan umroh Bank Syariah Indonesia (BSI) mempunyai dua produk yaitu BSI Tabungan Haji Indonesia dan BSI Tabungan Haji Muda Indonesia. Keduanya merupakan tabungan perencanaan haji dan umroh yang berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan akad *Wadiah dan Mudharabah*. Tabungan ini tidak dikenakan biaya administrasi bulanan dan dilengkapi fasilitas kartu ATM dan fasilitas *E-Channel* apabila telah terdaftar di Siskohat (mendapat porsi).

3) Pembiayaan

Bank Syariah Indonesia menghadirkan beragam jenis pembiayaan dengan prinsip syariah. Pembiayaan tersebut diantaranya BSI Griya, yaitu layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk beragam kebutuhan seperti pembelian rumah, pembangunan atau renovasi rumah, dan lain-lain. BSI Multiguna Hasanah, yaitu fasilitas

pembiayaan untuk keperluan konsumsi, misalnya pembelian barang kebutuhan konsumtif, pembelian manfaat jasa seperti *wedding organizer*, dan lain-lain. BSI OTO, yaitu layanan pembiayaan kepemilikan kendaraan (mobil baru, mobil bekas, dan motor baru) dengan cara mudah dan angsuran tetap. BSI Pensiun Berkah, yaitu layanan pembiayaan yang diberikan kepada para penerima manfaat pensiun bulanan. Mitraguna *Online*, yaitu layanan pembiayaan tanpa agunan untuk tujuan multiguna (apa saja) dengan berbagai manfaat dan kemudahan bagi pegawai tanpa harus datang ke bank. BSI Mitra Beragun Emas (*Non Qardh*), yaitu layanan pembiayaan untuk tujuan konsumtif maupun produktif dengan agunan berupa emas yang diikat dengan akad rahn, dimana emas yang diagunkan disimpan oleh Bank selama jangka waktu tertentu. BSI Distributor *Financing*, yaitu pembiayaan *post financing* (dana talangan) untuk membayar terlebih dahulu *invoice* atas pekerjaan yang telah selesai yang diberikan kepada *supplier*. BSI

KPR Sejahtera, yaitu fasilitas pembiayaan konsumtif untuk memenuhi kebutuhan hunian subsidi pemerintah dengan prinsip syariah. BSI *Cash Collateral*, yaitu fasilitas pembiayaan yang dijamin dengan agunan likuid seperti dijamin dengan simpanan dalam bentuk deposito, giro, atau tabungan. BSI Umroh, yaitu fasilitas pembiayaan konsumtif untuk memenuhi kebutuhan pembelian jasa paket perjalanan ibadah umroh melalui bank yang telah bekerja sama dengan agen perjalanan sesuai dengan prinsip syariah. BSI KUR, yaitu fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi UMKM untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi. BSI Mitraguna Berkah, yaitu layanan pembiayaan untuk tujuan multiguna tanpa agunan dengan berbagai manfaat dan kemudahan bagi pegawai *payroll* di BSI. *Bilateral Financing*, yaitu layanan pemberian fasilitas pembiayaan dalam bentuk rupiah atau valuta asing untuk kebutuhan modal kerja jangka pendek maupun untuk tujuan lainnya

kepada lembaga keuangan bank dan/atau bukan bank.

4) Investasi

Bank Syariah Indonesia menghadirkan beragam jenis layanan investasi dengan prinsip syariah. Diantaranya BSI Deposito, yaitu investasi berjangka yang dikelola dengan akad *Mudharabah* yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan baik dalam bentuk rupiah maupun mata uang asing (dollar). BSI Reksa Dana Syariah, yaitu wadah penghimpunan dana yang nantinya akan diinvestasikan dan dikelola oleh manajer investasi sesuai dengan prinsip syariah. Bancassurance, yaitu bentuk kerja sama pemasaran produk asuransi dengan perusahaan yang bekerja sama dengan Bank Syariah Indonesia. Sukuk Ritel, yaitu sukuk negara yang dijual kepada masyarakat melalui lembaga keuangan termasuk Bank Syariah Indonesia.

5) Transaksi

Layanan transaksi Bank Syariah Indonesia (BSI) mempunyai dua produk yaitu BSI Giro Valas

dan BSI Giro Rupiah. Keduanya merupakan titipan dana dari pihak ketiga yang dikelola dengan akad *wadiah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindah bukuan untuk menunjang bisnis usaha perseorangan maupun perusahaan dalam mata uang rupiah maupun valas.

6) Emas

Layanan emas Bank Syariah Indonesia (BSI) mempunyai dua produk yaitu BSI Gadai Emas dan BSI Cicil Emas. BSI Gadai Emas merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat. Sedangkan BSI Cicil Emas merupakan layanan pembelian emang dengan cara mengangsur sesuai dengan prinsip syariah.

7) Bisnis/wirausaha

Layanan bisnis/wirausaha Bank Syariah Indonesia diperuntukkan bagi pelaku usaha kecil dan mikro, yang meliputi berbagai macam layanan diantaranya BSI Giro Optima, BSI Cash

Management, BSI Pembiayaan Investasi, BSI Bank Garansi, BSI Giro Pemerintah, BSI Giro Ekspor SDA, BSI Deposito Ekspor SDA, Bank *Guarantee Under Counter Guarantee*, Giro Vostro, Jasa Penagihan Transaksi *Trade Finance* Antar Bank, Pembiayaan yang Diterima (PYD), *Supply Infrastructure Financing* (SIF) BPJS Kesehatan, dan Talenta Wirausaha BSI.

8) Prioritas

Layanan prioritas Bank Syariah Indonesia mempunyai tiga produk yaitu BSI Privat, *Safe Deposit Box* (SDB), dan BSI Prioritas. BSI Privat merupakan layanan eksklusif dengan fasilitas istimewa dari Bank Syariah Indonesia (BSI) yang diberikan kepada nasabah perorangan yang memiliki saldo akumulatif minimal sebesar 5 miliar rupiah. *Safe Deposit Box* (SDB) merupakan suatu wadah harta atau surat berharga yang ditempatkan pada suatu ruang yang dirancang secara khusus dari bahan baja yang kokoh, tahan bongkar dan tahan api untuk menjaga keamanan barang yang disimpan dan kenyamanan penggunaannya. BSI Prioritas

merupakan layanan eksklusif dengan fasilitas istimewa dari Bank Syariah Indonesia kepada nasabah perorangan terpilih.

b. Produk dan layanan untuk perusahaan

1) *Services*

BSI *Services* merupakan bentuk layanan BSI dalam rangka membantu masalah keuangan perusahaan meliputi perdagangan, pembiayaan, dan lain-lain. Layanan Bank Syariah Indonesia meliputi *Buyer Financing*, *Distributor Financing*, *Supplier Financing*, Bank Garansi, *LC Issuance*/ SKDBN, Penyelesaian Wesel Ekspor, Pembiayaan Investasi, Kustodian dan Wali Amanat.

2) Pembiayaan

Bank Syariah Indonesia menghadirkan beragam jenis pembiayaan untuk perusahaan dengan prinsip syariah. Diantaranya *Multifinance*, yaitu fasilitas yang diberikan Bank Syariah Indonesia berupa pembiayaan kepada *multifinance* dengan pola *channeling* atau *executing*. Pembiayaan Rekening Koran Syariah, yaitu fasilitas yang diberikan Bank Syariah Indonesia berupa

pembiayaan jangka pendek untuk membiayai kebutuhan modal kerja musiman. *Agency*, Sindikasi, dan *Clubdeal* yaitu fasilitas yang akan membantu nasabah untuk mengoptimalkan pembiayaan yang diterima. Pembiayaan Modal Kerja, yaitu fasilitas pembiayaan jangka menengah dan jangka panjang untuk pengadaan barang-barang modal (perluasan, pendirian proyek baru maupun *refinancing*). *Refinancing*, yaitu fasilitas pembiayaan untuk mendapatkan fresh money atas aset/objek *existing* calon nasabah untuk kebutuhan akuisisi aset, *take over*, maupun kebutuhan investasi lainnya. Investasi Terikat Syariah Mandiri, yaitu penempatan sejumlah dana yang bersumber dari pemilik dana investasi terikat yang dikelola oleh Bank Syariah Indonesia sebagai jaminan atas pembiayaan yang diberikan kepada nasabah dengan jangka waktu tertentu berdasarkan akad *mudharabah muqayyadah*.

3) Simpanan

Layanan simpanan Bank Syariah Indonesia mempunyai empat produk yaitu Giro Optima,

Giro DHE SDA, Deposito DHE SDA, dan Giro SBSN. Giro Optima merupakan rekening Giro mudharabah dengan imbal hasil special berdasarkan tiering. Giro DHE SDA merupakan simpanan *non saving account* yang dikelola dengan akad *mudharabah* dan *wadiah* diperuntukkan kepada eksportir dalam rangka kegiatan perdagangan Ekspor DHE SDA. Deposito DHE SDA merupakan simpanan *saving account* yang bersumber dari dana DHE SDA milik nasabah. Terakhir adalah Giro SBSN, yaitu simpanan *non saving account* yang dikelola dengan akad *mudharabah* diperuntukkan kepada institusi yang memerlukan imbal hasil maksimal.

4) *Cash Management*

Cash Management merupakan bentuk layanan Bank Syariah Indonesia dalam rangka membantu perusahaan mengelola arus kas. Layanan ini terdiri dari OPBS (SO/DO) Pertamina, dan CMS. BSI Pembayaran Pertamina adalah layanan pembayaran dan penerimaan atas produk Pertamina. Ini

merupakan portal transaksi yang dapat diakses melalui internet, yang akan sangat memudahkan bagi mitra Pertamina (SPBU dan Non SPBU) dalam melakukan transaksi pembelian produk Pertamina. CMS merupakan solusi digital pengelolaan keuangan perusahaan secara aman dan mudah dengan menggunakan aplikasi yang dapat diakses melalui portal web ataupun integrasi *Application Programming Interface* (API). Dengan begitu perusahaan bisa mendapatkan informasi rekening dan melakukan seluruh jenis transaksi keuangan perusahaan.

5) Tresuri

Tresuri merupakan bentuk layanan Bank Syariah Indonesia dalam rangka membantu perusahaan menjalankan fungsi keuangan untuk mengelola aset perusahaan. Layanan ini terdiri dari Transaksi Valuta Asing (Uang Kertas Asing/ *Banknotes* dan Devisa Umum/ *Telegraphic Transfer*), BSI Lindungi Nilai Syariah, *Deposito on Call* (DOC), dan Transaksi Sukuk.

c. Produk dan layanan *digital banking*

Bank Syariah Indonesia yang lahir di era digital harus mampu bersaing dengan lembaga keuangan lain di dalam industri perbankan. Untuk itu Bank Syariah Indonesia menghadirkan berbagai macam layanan *digital banking*, seperti *BSI Mobile*, *BSI Aisyah*, *Solusi Emas*, *BSI JadiBerkah.id*, *BSI ATM CRM*, *BSI Merchant Business*, *BSI Cardless Withdrawal*, *BSI QRIS*, *Buka Rekening Online*, *BSI Net*, *Mitraguna Online*, *BSI Debit Card*, *BSI Debit OTP*, *Deposito Mobile*, *Griya Hasanah Online*, dan *E-Mas BSI Mobile*.

d. Produk dan layanan berupa kartu

Untuk memberikan kemudahan transaksi bagi nasabah, Bank Syariah Indonesia mengeluarkan kartu pembiayaan dan juga kartu debit. Terdapat tiga jenis kartu pembiayaan Bank Syariah Indonesia, yaitu *BSI Hasanah Card Classic*, *BSI Hasanah Card Gold*, dan *BSI Hasanah Card Platinum*. Ketiganya merupakan kartu pembiayaan dengan prinsip syariah yang diterbitkan oleh Bank Syariah Indonesia dan digunakan sebagai alat pembayaran untuk transaksi serta berfungsi seperti kartu kredit. Sedangkan untuk layanan kartu debit memiliki enam produk, yaitu *BSI*

Debit OTP, BSI Debit GPN, Kartu BSI Debit Sabi, Kartu Debit BSI Simpel, BSI Debit Visa, dan Kartu Haji BSI Visa.

C. Respon Nasabah

Respon berarti tanggapan, reaksi, atau jawaban.²⁷ Secara umum, tanggapan atau respon merupakan bayangan atau kesan dari apa yang telah kita amati dan kenali.²⁸ Respon akan muncul setelah adanya rangsangan berupa kejadian atau peristiwa yang mendahului. Manusia dapat memberikan respon yang berbeda-beda meskipun rangsangan yang diberikan sama. Hal ini dikarenakan setiap manusia diciptakan dengan berbagai perbedaan, sehingga antara manusia satu dengan yang lain tidak ada yang sama persis, baik itu dari segi kemampuan alat indera, ataupun pengalaman sosial yang didapat dari lingkungan.

Respon juga dapat diartikan sebagai reaksi yang diberikan oleh seseorang melalui pemikiran, sikap, dan

²⁷ Kamus Besar Bahasa Indonesia, “Arti Kata Respon”, (Online: *kbbi.web.id*), diakses tanggal 3 Mei 2022.

²⁸ Alisuf Sabri, *Psikologi Umum dan Perkembangan*, (Jakarta: Pedoman Jaya, 2004), hlm. 60.

perilaku. Sikap seseorang terhadap sesuatu akan menciptakan berbagai macam perilaku atau perbuatan yang berbeda. Respon atau tanggapan dapat diperoleh seseorang dari sebuah pengamatan. Adapun tanggapan yang dimaksud yaitu pengamatan mengenai subjek dan peristiwa-peristiwa yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Segala sesuatu yang pernah dialami oleh seseorang akan meninggalkan jejak atau kesan dalam pikiran. Kesan atau jejak tersebut dapat muncul kembali dan berperan sebagai sebuah tanggapan atau bisa disebut respon.

Dalam ilmu psikologi respon dibagi menjadi tiga, sebagai berikut.²⁹

1. Respon kognitif, yaitu respon yang berkaitan erat dengan pengetahuan, keterampilan, dan informasi seseorang mengenai suatu kejadian atau peristiwa. Respon ini timbul akibat adanya perubahan terhadap pemahaman seseorang.
2. Respon afektif, yaitu respon yang berhubungan dengan emosi, sikap, dan penilaian seseorang terhadap sesuatu.

²⁹ Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), hlm. 64.

3. Respon behavioral, yaitu respon yang berhubungan dengan perilaku nyata meliputi tindakan atau kebiasaan seseorang.

Respon merupakan salah satu faktor kejiwaan yang perlu mendapat perhatian. Perbedaan respon pada setiap orang membuat respon sulit untuk dipahami. Setiap perbedaan respon dipengaruhi oleh beberapa hal berikut ini.³⁰

1. Perhatian, yaitu memfokuskan rangsangan pada satu atau dua objek saja. Biasanya perhatian tidak mengungkapkan seluruh rangsangan yang ada disekitar secara sekaligus. Perbedaan fokus antara satu orang dengan yang lain juga dapat menyebabkan perbedaan respon terhadap suatu kejadian atau peristiwa.
2. Kebutuhan, yaitu sesuatu yang harus dipenuhi. Perbedaan kebutuhan masing-masing orang akan menghasilkan persepsi yang muncul terhadap suatu kejadian atau peristiwa juga berbeda, sehingga akan berdampak pada perbedaan respon.
3. Set, yaitu harapan seseorang terhadap rangsangan yang akan muncul.

³⁰ Sarwono Sarlito W, *Psikologi Remaja*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1991), hlm. 49.

4. Sistem nilai yang berlaku dalam suatu masyarakat. Lingkungan masyarakat yang majemuk antara satu daerah dengan yang lain akan menyebabkan tanggapan atau respon seseorang berbeda.

Tanggapan yang diberikan oleh seseorang terhadap suatu kejadian atau peristiwa dapat terjadi jika terpenuhi faktor penyebabnya. Faktor-faktor penyebab tersebut perlu diketahui agar setiap individu dapat memberikan tanggapan yang baik terhadap stimulus atau rangsangan yang muncul dari lingkungan sekitar. Ada dua faktor yang menyebabkan seseorang menanggapi suatu kejadian atau peristiwa. Pertama adalah faktor internal, yaitu faktor yang muncul dari dalam diri individu manusia itu sendiri. Faktor internal terdiri dari dua unsur yakni jasmani dan rohani. Unsur jasmani meliputi keberadaan, keutuhan, dan cara kerja alat indera, urat syaraf dan bagian-bagian tertentu pada otak. Sedangkan unsur rohani meliputi perasaan (*feeling*), akal, fantasi, pandangan jiwa, mental, pikiran, motivasi, dan lain sebagainya. Faktor penyebab yang kedua adalah faktor eksternal. Faktor eksternal berasal dari luar diri seseorang, yaitu berasal dari lingkungan. Lingkungan memiliki intensitas dan jenis benda perangsang yang bermacam-macam atau biasa

disebut dengan faktor stimulus. Jika seseorang berhubungan dengan objek yang menimbulkan rangsangan atau stimulus, maka stimulus tersebut akan mengenai alat indera sehingga seseorang akan memberikan reaksi atau respon terhadap rangsangan tersebut.³¹

D. Tingkat Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah

Pada bagian ini akan dijabarkan lebih lanjut mengenai (1) Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah, dan (2) Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah.

1. Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah

Kepercayaan adalah sebuah pemikiran yang dideskripsikan dan dianut oleh seseorang mengenai sesuatu hal yang diyakini. Kepercayaan muncul dari persepsi yang berulang, dan adanya pembelajaran dan pengalaman seiring berjalannya waktu. Kepercayaan merupakan variabel kunci dalam pengembangan keinginan yang kuat untuk mempertahankan sebuah

³¹ Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), Hlm. 55.

hubungan jangka panjang.³² Perbankan adalah industri yang penawarannya relatif homogen. Maksudnya adalah, produk dan jasa yang ditawarkan antara instansi perbankan satu dengan instansi perbankan lainnya tergolong relatif sama. Perbankan merupakan sebuah perusahaan yang tergolong dalam bisnis yang didasarkan pada kepercayaan sehingga lebih rentan terhadap kesalahan-kesalahan dalam proses penyampaian terutama terhadap produk dan jasa yang ditawarkan. Sehingga masing-masing instansi perbankan harus mempunyai keunggulan dalam memberikan pelayanan untuk menjaga hubungan baik dengan nasabah. Apabila hubungan yang baik telah terjalin antara perbankan dengan konsumen (nasabah), maka ketika terdapat kesalahan yang mungkin dilakukan secara tidak sengaja dapat dengan mudah dimaafkan oleh konsumen (nasabah). Oleh karena itu agar tercipta hubungan yang dekat antara perusahaan dengan konsumen, kepercayaan sebagai elemen kuncinya perlu dibangun melalui layanan-layanan yang

³² Muchlisin Riadi, “Kepercayaan Konsumen (Pengertian, Aspek, Jenis, Indikator dan Strategi)”, (*Online: www.kajianpustaka.com*), diakses tanggal 11 April 2022.

dihadirkan oleh sebuah perusahaan. Karena hubungan yang erat antara perusahaan dan konsumen juga dapat memengaruhi respon konsumen terhadap perubahan yang terjadi.³³

Seiring dengan adanya kepercayaan, maka akan timbul yang namanya loyalitas. Loyalitas merupakan kesetiaan seorang konsumen yang memiliki komitmen dalam dirinya untuk melakukan pembelian berulang atau menjadi langganan dalam memilih suatu produk atau jasa dimasa yang akan datang. Hal ini dapat diketahui ketika konsumen membeli produk dengan jenis atau merek yang sama secara terus-menerus, walaupun terjadi perubahan situasi dan usaha-usaha pada saat memasarkan namun secara potensial tidak memengaruhi keputusan konsumen untuk berpindah pada produk atau jasa yang lain.

Konsumen dalam istilah perbankan yang disebut juga sebagai nasabah merupakan seseorang atau badan usaha yang memiliki rekening dan melakukan transaksi keuangan baik menyimpan maupun

³³ Gunarto Suhardi, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Surabaya", *Kinerja*, (Volume 10, No.1, Th. 2006), hlm. 50-51.

meminjam sejumlah dana pada pihak perbankan. Nasabah dibagi menjadi dua jenis, yaitu nasabah penyimpan dan nasabah debitur. Nasabah penyimpan yaitu nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian yang dilakukan oleh bank dengan nasabah yang bersangkutan. Sedangkan nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.³⁴

Kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap sebuah bank merupakan faktor penting dalam pada dunia perbankan. Dengan adanya kepercayaan dan loyalitas nasabah yang tinggi terhadap bank maka bank dapat menghimpun dana sebanyak mungkin dari nasabah. Kepercayaan terhadap lembaga keuangan utamanya perbankan syariah ini meliputi keyakinan yang ada pada diri nasabah akan sistem bagi hasil dimana kedua belah pihak akan berbagi keuntungan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati dan

³⁴ Otoritas Jasa Keuangan, “Apa Saja Hak Kamu sebagai Konsumen Keuangan”, (*Online: sikapiuangmu.ojk.go.id*), diakses tanggal 11 April 2022.

sebisa mungkin harus menguntungkan kedua belah pihak. Loyalitas menjadikan nasabah tergerak untuk melakukan aktivitas menyimpan dana maupun pembiayaan berulang pada sebuah perbankan syariah, kemudian nasabah juga dengan sukarela akan merekomendasikan produk atau jasa yang digunakannya kepada orang lain. Selain itu prinsip-prinsip syariah Islam yang dijalankan dengan baik oleh pihak bank, dapat meyakinkan nasabah bahwa orientasi terhadap kebahagiaan yang bersifat *ukhrawi* (akhirat) bisa mereka dapatkan.³⁵

Menjaga kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap sebuah lembaga keuangan syariah baik perbankan maupun bukan perbankan dapat dilakukan dengan cara menerapkan strategi komunikasi yang efektif. Hal ini dapat menjadi salah satu faktor yang memegang peranan sangat penting dalam industri perbankan syariah. Terlebih pada era digital dan keterbukaan informasi seperti sekarang ini, arus informasi menyebar dengan sangat cepat dan dapat

³⁵ Endang Tri Wahyuni, "Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah", *Journal UPY*, hlm. 684-685.

dengan mudah diakses melalui jejaring media sosial masyarakat.

2. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah

Kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap sebuah lembaga keuangan dapat memengaruhi pengambilan keputusan dalam memilih suatu jasa atau produk perbankan yang ditawarkan. Secara garis besar terdapat dua faktor yang dapat mendorong perilaku konsumen atau nasabah dalam mengambil keputusan untuk memilih jasa perbankan yang digunakan, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Kedua faktor tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut.

a. Faktor Internal

Salah satu faktor internal yang dapat memengaruhi kepercayaan dan loyalitas nasabah terutama dalam menentukan jasa atau produk perbankan yaitu dorongan religius dari dalam diri nasabah. Dorongan religius berasal dari pengalaman keberagamaan yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu tindakan ekonomi. Faktor internal ini terkait dengan pemahaman nasabah terhadap

prinsip-prinsip syariah, produk-produk bank syariah, dan sistem bagi hasil.³⁶

1) Prinsip Syariah

Prinsip syariah merupakan perjanjian yang berdasarkan hukum Islam diantara pihak-pihak yang melakukan akad, misalnya dalam melakukan kegiatan pembiayaan atau jasa perbankan syariah yang lain. Berikut ini prinsip syariah dalam menentukan pembagian hasil.

- a) Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil.
- b) Pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal.
- c) Prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan.
- d) Pembiayaan barang modal berdasarkan sewa murni tanpa pilihan Atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa bank oleh pihak lain.

³⁶ Andry Herawati dan Liling Listyawati, “Faktor Penentu Keputusan Nasabah Muslim dan Non Muslim Memilih Jasa Bank Syariah di Surabaya”, *Jurnal Ilmu Administrasi*, (Volume XIV, Nomor 2, Desember 2017), hlm. 209.

2) Produk Bank Syariah

Pada dasarnya produk bank syariah dapat dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu kelompok penyaluran dana, kelompok penghimpun dana, dan kelompok jasa perbankan lainnya. Kelompok penyaluran dana meliputi *Ba'i* (akad jual beli), *Ijarah* (akad sewa menyewa), *Syirkah* (akad kerja sama), dan akad pelengkap termasuk di dalamnya *Hiwalah* (pengalihan utang piutang). Kelompok penghimpun dana meliputi *Wadi'ah* dan *Mudharabah*. Sedangkan kelompok jasa perbankan lainnya meliputi *Sharf* (jual beli valuta asing) dan *safe deposit box*.

3) Sistem Bagi Hasil

Secara syariah prinsip bagi hasil (*profit sharing*) didasarkan pada kaidah *Mudharabah*. Bank akan bertindak sebagai *Mudharib* (pengelola dana) sementara nasabah bertindak sebagai *Shahibul Maal* (penyandang dana).

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan faktor-faktor yang berasal dari luar diri nasabah. Dalam hal ini faktor eksternal yang dapat memengaruhi kepercayaan dan

loyalitas nasabah terhadap sebuah lembaga keuangan perbankan adalah pelayanan bank terhadap nasabah. Pelayanan dapat didefinisikan sebagai tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Salah satu model kualitas jasa yang paling populer dan hingga ini masih dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *Service Quality* yang meliputi lima dimensi. Lima dimensi dalam *Service Quality*, merupakan model penilaian kualitas jasa yang dapat juga diterapkan dalam industri perbankan.

Berikut ini lima dimensi yang termasuk dalam *Service Quality*.³⁷

- a) *Tangibles* (bukti langsung/berwujud), yaitu barang atau aset yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh nasabah meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan karyawan.

³⁷ Andry Herawati dan Liling Listyawati, *Ibid.*, hlm. 210-211.

- b) *Reliability* (kehandalan), yaitu pemberian pelayanan kepada nasabah sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan pihak perbankan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah, dengan cara menyampaikan informasi yang jelas.
- d) *Assurance* (jaminan), yaitu kemampuan para pegawai untuk memberikan pengetahuan perihal keamanan transaksi termasuk dana yang dihimpun dari nasabah.
- e) *Empathy* (empati), yaitu perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada nasabah maupun masyarakat.

D. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu yang relevan dengan pokok bahasan yang sedang diteliti sangat penting untuk menghindari peneliti mengkaji hal yang sama dengan sebelumnya. Sehingga penelitian yang dihasilkan nanti benar-benar original dan dapat memberikan sumbangan

ilmu pengetahuan di dalam dunia akademik. Berikut ini dipaparkan empat penelitian terdahulu yang relevan dengan pokok bahasan yang sedang diteliti beserta perbedaannya dengan pokok bahasan yang sedang diteliti.

Pertama adalah penelitian Wiwin Muchtar Wiyono yang dilakukan pada bulan Maret tahun 2021, dengan judul *Dampak Merger 3 (Tiga) Bank Syariah BUMN Terhadap Perkembangan Ekonomi Syariah*. Penelitian ini dilakukan dengan metode hukum normative dengan studi dokumen atau kepustakaan. Hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa dampak merger tiga bank syariah dalam hal bisnis adalah lebih efisien dan kompetitif, perluasan diversifikasi usaha, memiliki kapasitas untuk membiayai proyek-proyek besar, dan memiliki kinerja keuangan yang lebih baik. Reputasi berdampak pada tingkat kepercayaan nasabah yang meningkat, diperhitungkan dalam pasar nasional maupun global, dan manajemen resiko lebih kuat. Merger tiga bank syariah juga membawa aspek pendukung yaitu kemampuan untuk investasi dalam bidang riset dan teknologi serta promosi.

Kedua adalah penelitian yang dilakukan oleh Anis Fatinah, Muhammad Iqbal Fasa, dan Suharto pada

bulan Juni tahun 2021, dengan judul *Analisis Kinerja Keuangan, Dampak Merger 3 Bank Syariah BUMN dan Strategi Bank Syariah Indonesia (BSI) Dalam Pengembangan Ekonomi Nasional*. Penelitian tersebut menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan mengambil sumber data *time series* laporan keuangan 3 Bank Syariah BUMN tahun 2012-2020. Hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa adanya merger bank syariah, masalah permodalan pada bank syariah telah terselesaikan dan bank syariah akan mampu melakukan ekspansi lebih luas untuk memenuhi dan memfasilitasi kebutuhan masyarakat.

Ketiga adalah penelitian yang dilakukan oleh Alif Ulfa pada tahun 2021, dengan judul *Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah di Indonesia*. Penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kepustakaan (*library research*). Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa bergabungnya tiga bank Syariah BUMN yang berubah menjadi Bank Syariah Indonesia membawa dampak dalam berbagai aspek. Pertama adalah dampak yang dirasakan oleh nasabah. Nasabah tetap bisa melakukan transaksi dengan melakukan pembaharuan informasi. Kedua

dampak yang dirasakan karyawan. Status karyawan tiga bank syariah peserta *merger* tetap menjadi karyawan Bank Syariah Indonesia dan tidak akan ada pemutusan hubungan kerja (PHK). Bank Syariah Indonesia membuka program pengembangan talenta *Officer Development Program* (ODP) untuk menjangkau SDM Unggul. Dan yang ketiga adalah dampak yang dirasakan oleh masyarakat. Bank Syariah Indonesia mendukung masyarakat dengan meluncurkan program literasi Ekonomi Syariah yang akan bekerjasama dengan organisasi-organisasi besar di Indonesia. Bank Syariah Indonesia juga mempercepat kelengkapan rantai nilai halal dalam pengembangan industri halal, pembiayaan UMKM pendukungnya, dan ikut pembiayaan proyek berskala besar dengan menggunakan skema syariah.

Keempat adalah penelitian yang dilakukan oleh Hasan Sul-toni dan Kiki Mardiana pada bulan Juni tahun 2021, dengan judul *Pengaruh Merger Tiga Bank Syariah BUMN Terhadap Perkembangan Ekonomi Syariah di Indonesia*. Penelitian tersebut dilakukan dengan menggunakan metode penelitian hukum normative. Hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa perkembangan lembaga keuangan syariah khususnya

dalam dunia perbankan telah mencatat dan menghasilkan suatu perwujudan baik bagi ekonomi syariah di Indonesia. Adanya merger tiga bank syariah BUMN menjadi Bank Syariah Indonesia memberikan dampak yang baik dalam berbagai aspek diantaranya, dalam aspek bisnis, reputasi, pendukung, dan ekosistem ekonomi syariah. Merger atau penggabungan usaha tiga bank syariah milik negara akan menciptakan entitas baru dengan visi besar jika pembentukan identitas baru selama proses merger berjalan baik.

Beberapa penelitian terdahulu yang telah dipaparkan pada bagian sebelumnya memiliki beberapa perbedaan dengan pokok bahasan yang sedang dikaji namun masih relevan untuk digunakan sebagai acuan penelitian. Pertama, penelitian terdahulu lebih fokus pada pembahasan dampak merger tiga bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia terhadap perkembangan dan pertumbuhan perbankan syariah serta pengaruhnya terhadap perekonomian secara nasional, sedangkan penelitian saat ini lebih fokus melakukan kajian mendalam mengenai pandangan nasabah terhadap merger bank syariah, dampaknya terhadap kepercayaan dan loyalitas nasabah bank syariah, serta faktor-faktor yang

memengaruhi tingkat kepercayaan dan loyalitas nasabah bank syariah. Perbedaan yang kedua adalah metode penelitian yang digunakan. Beberapa penelitian menggunakan metode hukum normative, metode kuantitatif dan metode kualitatif. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kepustakaan (*library research*) dan wawancara mendalam.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode dan Pendekatan Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kepustakaan (*library research*). Penelitian kualitatif merupakan sebuah proses penelitian yang berdasar pada kemampuan peneliti dalam menyelidiki suatu fenomena sosial dan permasalahan manusia. Pada penelitian ini, peneliti membuat suatu gambaran yang kompleks, telaah kata-kata, laporan yang terperinci dari sudut pandang responden dan melakukan kajian pada situasi yang alami. Penelitian dengan metode kualitatif akan menghasilkan informasi berupa catatan dan data deskriptif yang terdapat di dalam teks yang diteliti. Sedangkan pendekatan studi kepustakaan (*library research*) merupakan sebuah pendekatan penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dan data-data secara mendalam melalui berbagai referensi yang relevan dengan permasalahan yang menjadi pokok pembahasan

dalam penelitian. Studi kepustakaan (*library research*) menggambarkan analisis teoritis, kajian ilmiah, rujukan serta literatur yang memiliki keterkaitan dengan kebiasaan masyarakat setempat, norma dan nilai yang terbangun pada kondisi lapangan yang diamati. Untuk mendukung kajian yang dilakukan, peneliti juga melakukan observasi dan wawancara mendalam dengan mencari beberapa responden yang sesuai dengan pokok bahasan penelitian.

B. Data dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan sumber data pokok yang langsung dikumpulkan peneliti dari objek penelitian. Sedangkan data sekunder merupakan sumber data yang menurut peneliti dapat menunjang dan menguatkan pendapat atau hasil kajian dari data primer.

1. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi lapangan dan wawancara langsung dengan nasabah Bank Syariah Indonesia Kabupaten Ponorogo.

2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari kajian ilmiah, rujukan serta literatur yang berhubungan dengan pokok bahasan yang diteliti.

C. Latar Penelitian

Penelitian ini dilakukan secara bebas dan tidak terbatas pada tempat tertentu dengan mengambil latar tempat Bank Syariah Indonesia Kabupaten Ponorogo. Latar waktu penelitian ini tidak dapat ditentukan batasannya secara jelas, karena penelitian ini merupakan penelitian dengan metode kualitatif. Maka batas waktu penelitian ini dilakukan sampai pada saat peneliti memperoleh pemahaman yang benar-benar mendalam tentang objek yang diteliti. Penelitian ini dapat diakhiri dan dibuat laporannya, jika dianggap telah mencapai data dan analisis data sesuai dengan rancangan.

D. Subjek Penelitian

Subjek penelitian dalam penelitian ini mengambil beberapa responden sebagai sampel dari

banyaknya nasabah Bank Syariah Indonesia sebagai populasi dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel secara sengaja. Sampel diambil dengan kriteria yang sesuai dengan jenis penelitian yang telah ditentukan oleh peneliti agar tujuan penelitian dapat tercapai. Agar sampel yang dipilih benar-benar representatif maka peneliti menentukan kriteria pengambilan sampel, yaitu harus mewakili nasabah bank syariah yang menjadi anggota merger.

Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya, berikut ini responden yang dipilih oleh peneliti untuk menjadi subjek penelitian.

1. Nasabah Bank Syariah Indonesia yang awalnya BRI Syariah.
2. Nasabah Bank Syariah Indonesia yang awalnya BNI Syariah.
3. Nasabah Bank Syariah Indonesia yang awalnya Bank Syariah Mandiri.
4. Nasabah baru setelah menjadi Bank Syariah Indonesia.

E. Tahapan Penelitian

Berikut ini beberapa tahapan yang digunakan oleh peneliti mulai dari pengumpulan data sampai dengan proses penarikan kesimpulan.

1. Pengumpulan Data

a. Studi Kepustakaan (*library research*)

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian dengan pendekatan studi kepustakaan (*library research*) meliputi beberapa tahapan sebagai berikut.

- 1) *Editing*, yaitu tahapan memeriksa ulang data yang diperoleh terutama dalam segi kelengkapan, kejelasan makna, dan keselarasan makna antara yang satu dengan yang lain.
- 2) *Organizing*, yaitu tahapan mengorganisir data yang diperoleh dengan kerangka yang sudah ditentukan.
- 3) *Finding*, yaitu melakukan analisis lanjutan terhadap hasil pemeriksaan dan pengorganisasian data dengan menggunakan kaidah-kaidah, teori dan metode yang telah ditentukan sehingga ditemukan kesimpulan yang merupakan hasil jawaban dari rumusan masalah.

b. Wawancara

Tahapan penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada saat melakukan wawancara kepada responden adalah sebagai berikut.

1) Tahap Persiapan

Dalam tahap persiapan, peneliti membuat pedoman wawancara yang disusun berdasarkan kebutuhan informasi sesuai dengan permasalahan dan pokok bahasan yang sedang diteliti. Pedoman wawancara ini berisi pertanyaan-pertanyaan mendasar yang nantinya akan berkembang dalam wawancara.

Berikut ini beberapa pertanyaan mendasar yang dijadikan sebagai pedoman oleh peneliti pada saat melakukan wawancara dengan subjek penelitian.

- a) Kapan pertama kali anda memiliki rekening di bank syariah?
- b) Apa alasan anda memutuskan untuk menjadi nasabah di bank syariah?
- c) Bagaimana pandangan anda tentang adanya merger tiga bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia?

- d) Apa perubahan yang anda rasakan setelah terjadi merger tiga bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia?
 - e) Apakah merger tiga bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia memengaruhi kepercayaan anda sebagai nasabah?
 - f) Apakah merger tiga bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia memengaruhi loyalitas anda sebagai nasabah?
- 2) Tahap Pelaksanaan

Dalam tahap pelaksanaan, peneliti mencari responden yang sesuai dengan kebutuhan pokok bahasan penelitian untuk dijadikan subjek penelitian. Kemudian peneliti membuat kesepakatan dengan subjek penelitian mengenai waktu dan tempat untuk melakukan wawancara berdasarkan pedoman yang telah dibuat pada tahap persiapan. Setelah itu peneliti membuat laporan tertulis atau rangkuman berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan.

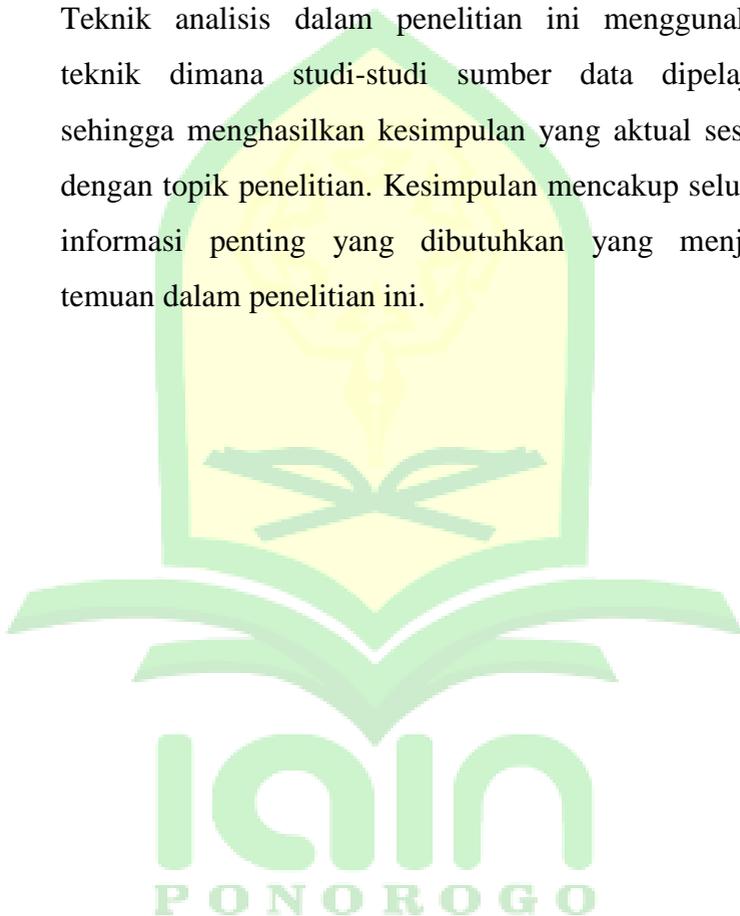
2. Reduksi dan Kategorisasi Data

Dalam tahap ini, data-data mentah yang telah didapatkan oleh peneliti disaring. Peneliti memilih data

mana saja yang paling relevan untuk dipakai dalam mendukung penelitian.

3. Analisis Data dan Penarikan Kesimpulan

Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan teknik dimana studi-studi sumber data dipelajari sehingga menghasilkan kesimpulan yang aktual sesuai dengan topik penelitian. Kesimpulan mencakup seluruh informasi penting yang dibutuhkan yang menjadi temuan dalam penelitian ini.



BAB IV

PAPARAN DATA

A. Deskripsi Pelaksanaan Penelitian

Pada bab ini peneliti akan menguraikan data dan hasil penelitian mengenai pokok bahasan yang telah dirumuskan pada bagian sebelumnya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk melihat kondisi alami dari suatu fenomena. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman dan menggambarkan realitas yang kompleks serta menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan berdasarkan orang atau perilaku yang diamati. Hasil dari penelitian ini diperoleh dengan pendekatan studi kepustakaan (*library research*) yang telah dilakukan oleh peneliti. Untuk mendukung kajian yang dilakukan, peneliti juga melakukan observasi dengan teknik wawancara mendalam secara langsung kepada responden sebagai bentuk pencarian dan dokumentasi langsung di lapangan. Fokus penelitian ini adalah mencari tahu respon nasabah terhadap adanya merger tiga bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia

dan dampaknya terhadap kepercayaan dan loyalitas nasabah serta faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepercayaan dan loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Ponorogo.

Penelitian ini melibatkan lima responden yang merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia Kabupaten Ponorogo, dengan rincian sebagai berikut.

1. Satu orang Nasabah Bank Syariah Indonesia yang awalnya BRI Syariah. Nasabah tersebut atas nama Yoga Muhammad Ali. Responden menjadi nasabah BRI Syariah sejak tahun 2018.
2. Dua orang Nasabah Bank Syariah Indonesia yang awalnya BNI Syariah. Nasabah tersebut atas nama Yudha Nur Imron dan Subur Ikhwanto. Kedua responden menjadi nasabah BNI Syariah sejak tahun 2018.
3. Satu orang Nasabah Bank Syariah Indonesia yang awalnya Bank Syariah Mandiri. Nasabah tersebut atas nama Muhamad David Hardan. Responden menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri sejak tahun 2014.
4. Satu orang Nasabah baru setelah menjadi Bank Syariah Indonesia. Nasabah tersebut atas nama Ely Kurniawati.

Responden menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia sejak tahun 2021.

B. Paparan Data

Paparan data merupakan uraian yang disajikan untuk mengetahui karakteristik data pokok yang berkaitan dengan pokok permasalahan yang sedang diteliti dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang telah dirumuskan pada tahap persiapan. Paparan data tersebut diperoleh dari pengamatan peneliti dan jawaban responden dengan teknik wawancara mendalam. Berikut ini paparan data yang berkaitan dengan fokus penelitian.

1. Kepemilikan Rekening Bank Syariah

Paparan data mengenai kepemilikan rekening bank syariah oleh nasabah meliputi jangka waktu kepemilikan rekening dan alasan nasabah membuka rekening di bank syariah. Untuk mengetahui hal tersebut peneliti melakukan wawancara dengan beberapa nasabah Bank Syariah Indonesia. Berikut ini hasil wawancara peneliti dengan nasabah.

Jawaban responden atas nama Yoga Muhammad Ali, atas pertanyaan yang diberikan oleh peneliti sebagai berikut.

“Saya menjadi nasabah bank syariah sejak tahun 2018. Dulu rekening saya masih BRI Syariah, dan sekarang sudah berganti menjadi Bank Syariah Indonesia. Alasan saya membuka rekening di Bank Syariah karena tidak ada biaya admin dan tidak ada bunga, jadi jumlah uang tabungan di rekening tidak akan berkurang dan bertambah.”

Jawaban serupa dikemukakan oleh responden atas nama Yudha Nur Imron.

“Saya membuka rekening bank syariah di BNI Syariah pada tahun 2018. Pada saat itu saya memilih akad wadiah, sehingga dana saya utuh di tabungan tanpa ada potongan setiap bulan dan tambahan apapun karena sifatnya dana titipan.”

Berbeda dengan jawaban responden atas nama Subur Ikhwanto, sebagai berikut.

“Saya membuka rekening BNI Syariah karena lembaga tempat saya bekerja membayarkan gajinya melalui rekening BNI Syariah. Terhitung sejak tahun 2018 saya mulai menjadi nasabah di BNI Syariah.”

Responden atas nama Muhamad David Hardan, memberikan jawaban sebagai berikut.

“Saya mempunyai rekening bank syariah sudah agak lama sebelum namanya berganti menjadi BSI, sehingga masih Bank Syariah Mandiri, yaitu pada tahun 2014. Saya memutuskan untuk membuat rekening di Bank Syariah Mandiri karena bebas biaya admin.”

Responden atas nama Ely Kurniawati, memberikan jawaban sebagai berikut.

“Saya memutuskan membuka rekening di bank syariah belum lama ini, yaitu pada tahun 2020 setelah terjadi merger menjadi Bank Syariah Indonesia. Saya memilih bank syariah karena saya ingin menjauhi riba jika melakukan transaksi di bank konvensional.”

Berdasarkan paparan data diatas, mayoritas responden memiliki rekening di bank syariah dengan jangka waktu lebih dari dua tahun, bahkan sejak sebelum terjadi merger tiga bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia. Para responden mengemukakan alasan memilih untuk membuka rekening di bank syariah diantaranya adalah tidak ada biaya administrasi, bebas bunga bank, dan untuk pembayaran gaji.

2. Respon Nasabah Terhadap Merger Tiga Bank Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI)

Paparan data mengenai respon nasabah terhadap merger tiga bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia meliputi pandangan nasabah terhadap kebijakan tersebut. Untuk mengetahui hal tersebut peneliti melakukan wawancara dengan beberapa nasabah Bank Syariah Indonesia. Berikut ini hasil wawancara peneliti dengan nasabah.

Peneliti melakukan wawancara dengan Yoga Muhammad Ali dan diperoleh jawaban sebagai berikut.

“Pandangan saya terhadap adanya merger sangat bagus dan harus bisa bersaing dengan bank konvensional. Harus tetap mengedepankan prinsip-prinsip syariah.”

Sedangkan pandangan berbeda diberikan oleh Yudha Nur Imron, sebagai berikut.

“Menurut saya adanya merger bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia justru membuat ribet, karena kantor cabang BSI hanya ada di kecamatan kota. Berbeda dengan saat masih BNI Syariah, transaksi mudah karena hampir di setiap kecamatan ada, dan bisa melakukan setor tunai. Sekarang kalau mau setor tunai harus ke kantor cabang yang ada di kecamatan kota dan mengantri lumayan lama.”

Pendapat diatas sama dengan yang dikemukakan oleh Subur Ikhwanto, sebagai berikut.

“Menurut saya masih lebih mudah pada saat masih BNI Syariah.”

Berbeda dengan jawaban Muhamad David Hardan, sebagai berikut.

“Menurut saya adanya merger bank syariah ini tidak menimbulkan perubahan yang signifikan. Produk dan layanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia sama dengan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri. Justru sekarang pembiayaan Bank Syariah Indonesia menjadi lebih mudah.”

Respon berbeda diberikan oleh Ely Kurniawati, sebagai berikut.

“Adanya merger ini, membuat saya lebih mudah membuat keputusan untuk memilih bank syariah, karena saat ini fokus pilihan bank syariah BUMN hanya ada satu yaitu Bank Syariah Indonesia.”

Berdasarkan paparan data diatas, para responden memberikan respon yang berbeda-beda terkait adanya kebijakan merger tiga bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia.

3. Dampak Merger Tiga Bank Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah

Pada bagian ini akan dipaparkan data mengenai dampak merger tiga bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia terhadap kepercayaan dan loyalitas nasabah. Untuk mengetahui hal tersebut peneliti melakukan wawancara dengan beberapa nasabah Bank Syariah Indonesia. Berikut ini hasil wawancara peneliti dengan nasabah.

Peneliti melakukan wawancara dengan Yoga Muhammad Ali, dan memperoleh jawaban sebagai berikut.

“Awalnya saya membuka rekening bank syariah karena tidak ada biaya admin. Tetapi setelah itu saya juga mendapatkan pengetahuan baru tentang akad-akad bertransaksi yang sesuai dengan syariah Islam, sehingga semakin yakin untuk terus menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia. Apalagi setelah terjadi merger, otomatis akan menjadi bank syariah terbesar di Indonesia. Pada saat proses migrasi rekening juga saya dibantu oleh customer service BSI, sehingga sangat mudah.”

Sedangkan Yudha Nur Imron memberikan jawaban sebagai berikut.

“Dari awal membuka rekening bank syariah saya memilih akad wadiah, yang menurut sepengetahuan saya merupakan dana titipan. Sehingga dana yang kita tabung tidak akan bertambah ataupun berkurang. Saya berharap layanan Bank Syariah Indonesia bisa lebih baik lagi dan semakin banyak kantor cabang yang ada di Kabupaten Ponorogo.”

Selanjutnya responden Subur Ikhwanto menyampaikan jawaban sebagai berikut.

“Semoga pelayanan Bank Syariah Indonesia bisa lebih baik lagi, sehingga sebagai nasabah saya bisa merasa nyaman untuk melakukan transaksi. Karena pada saat proses migrasi rekening saya harus datang ke kantor cabang beberapa kali.”

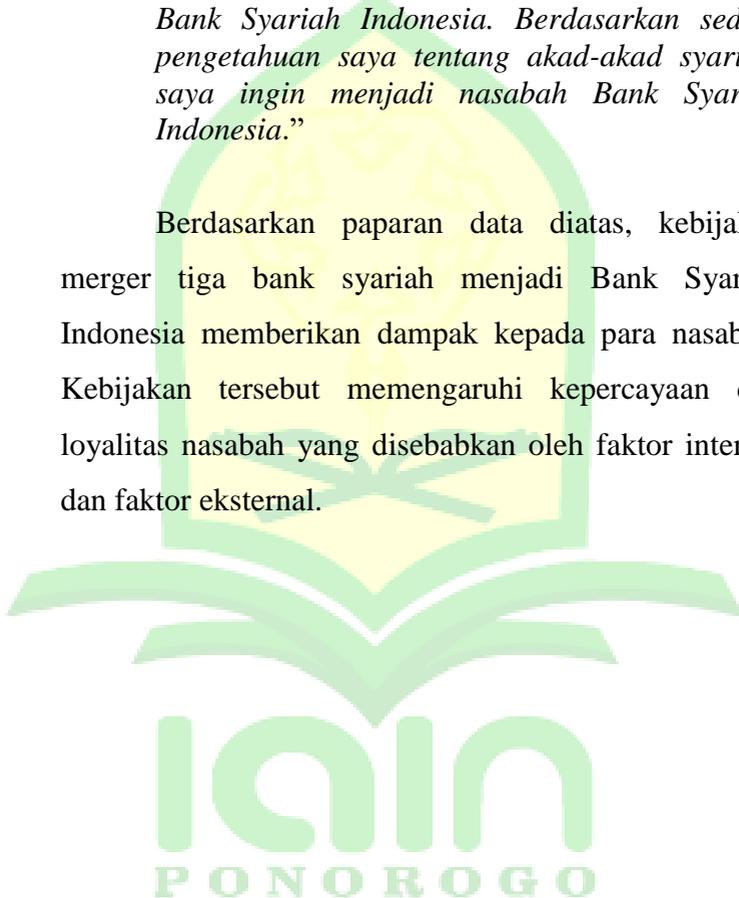
Muhamad David Hardan mengemukakan pendapatnya sebagai berikut.

“Sebenarnya tidak ada dampak yang signifikan dari adanya merger ini. Saya malah merasakan kemudahan untuk pengajuan pembiayaan di Bank Syariah Indonesia. Pada saat proses migrasi rekening saya tidak mengalami kesulitan.”

Berbeda dengan pendapat Ely Kurniawati yang memberikan jawaban sebagai berikut.

“Merger bank syariah ini membuat saya lebih mudah memutuskan untuk membuka rekening di Bank Syariah Indonesia. Berdasarkan sedikit pengetahuan saya tentang akad-akad syariah, saya ingin menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia.”

Berdasarkan paparan data diatas, kebijakan merger tiga bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia memberikan dampak kepada para nasabah. Kebijakan tersebut memengaruhi kepercayaan dan loyalitas nasabah yang disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal.



BAB V

PEMBAHASAN

A. Respon Nasabah Terhadap Merger Tiga Bank Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kabupaten Ponorogo

Adanya merger tiga bank syariah BUMN di Indonesia menjadi sebuah entitas perbankan syariah yang baru yaitu Bank Syariah Indonesia pada tanggal 1 Februari 2021, mendapatkan banyak respon tidak hanya dari para pakar ekonomi tetapi juga dari para nasabah yang menggunakan jasa ketiga perbankan syariah tersebut. Setiap nasabah pasti memiliki sudut pandang yang berbeda dalam menanggapi perubahan yang terjadi. Karena dengan adanya merger tiga bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia, akan membawa perubahan baik dalam manajemen maupun sistem perbankan syariah yang digunakan.

Setelah kebijakan merger resmi diberlakukan, Bank Syariah Indonesia memulai proses integrasi secara bertahap. Salah satu proses yang dilakukan adalah migrasi

rekening nasabah dari bank asal menjadi rekening Bank Syariah Indonesia. Bank Syariah Indonesia memberikan kemudahan kepada nasabah dalam proses migrasi rekening dengan berbagai macam cara, yaitu dengan cara digital atau nasabah datang langsung ke kantor cabang Bank Syariah Indonesia. Secara digital nasabah dapat melakukan migrasi rekening yang pertama melalui *Call Center* 14040, yang kedua melalui *Whatsapp Business* Bank Syariah Indonesia dengan membalas pesan yang dikirimkan, yang ketiga melalui *Live Chat Aisyah*, dan yang keempat dapat dilakukan melalui mesin ATM Bank Syariah Indonesia. Jika nasabah merasa kesulitan dengan proses migrasi rekening secara digital, nasabah dapat mendatangi kantor cabang Bank Syariah Indonesia agar proses migrasi rekening dapat dibantu oleh *customer service*.

Berdasarkan hasil kajian yang telah dilakukan dalam proses wawancara terhadap beberapa nasabah Bank Syariah Indonesia, peneliti mendapatkan beberapa temuan terkait pengalaman nasabah dalam melakukan proses migrasi dari rekening asal yaitu rekening BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri menjadi rekening baru yaitu Bank Syariah Indonesia. Nasabah BRI Syariah dan Bank Syariah Mandiri merasakan proses migrasi dari

rekening menjadi rekening Bank Syariah Indonesia berjalan dengan lancar dan tidak mengalami kendala apapun. Sedangkan hal lain dirasakan oleh nasabah BNI Syariah yang sedikit merasa kesulitan melakukan proses migrasi dari rekening asal menjadi rekening Bank Syariah Indonesia.

Peneliti menemukan berbagai macam pandangan nasabah terkait adanya merger tiga bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia. Dari hasil wawancara peneliti dengan para nasabah Bank Syariah Indonesia, dapat diambil kesimpulan bahwa nasabah merasa tertarik dengan adanya kebijakan merger bank syariah milik BUMN tersebut. Hal ini dikarenakan nasabah merasa dengan adanya merger, dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia. Adanya merger, menurut nasabah akan melahirkan perusahaan atau entitas baru yang lebih besar. Sehingga akan menghasilkan produk dan jasa keuangan yang lebih baik lagi.

Para nasabah berharap dengan adanya kebijakan merger, Bank Syariah Indonesia dapat lebih bersaing dengan bank umum konvensional serta tetap berpegang teguh terhadap prinsip-prinsip syariah yang sesuai dengan ketentuan Al-Qur'an dan As-Sunnah. Tidak hanya menjadi

bank dengan embel-embel syariah, namun prakteknya masih jauh dari syariah Islam. Jangan sampai adanya merger memberikan dampak negatif baik bagi lembaga keuangan syariah, karyawan, nasabah, dan juga masyarakat.

B. Dampak Merger Tiga Bank Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah

Dampak adanya merger tiga bank syariah selain bertambahnya aset adalah adanya gerakan saling mendukung dan kerja sama antar bank syariah BUMN. Penggabungan tiga bank syariah dibawah naungan BUMN menjadi Bank Syariah Indonesia diharapkan mampu menghasilkan sinergi, sehingga dapat menyamai kiprah bahkan melebihi bank konvensional, mengingat Indonesia merupakan negara dengan mayoritas penduduknya beragama Islam. Pertambahan aset akan mendorong perbankan syariah agar dapat memberikan pembiayaan yang lebih besar kepada masyarakat, sehingga pertumbuhan ekonomi juga semakin meningkat. Bank Syariah Indonesia akan menjadi bank syariah terbesar di

Indonesia dengan perkiraan kapitalisasi pasarnya mencapai 40%.³⁸

Hasil merger tiga bank syariah tersebut juga sejalan dengan upaya pemerintah untuk menciptakan ekosistem perekonomian yang halal. Bank syariah akan menjadi pilar penting dalam keberhasilan integrasi keuangan syariah di Indonesia. Banyak bank konvensional yang telah mendukung industri halal karena jangkauannya yang lebih luas dan fleksibilitas produk yang ditawarkan. Potensi industri halal di Indonesia sangat besar, mengingat negara ini memiliki jumlah penduduk terbesar keempat di dunia dengan mayoritas penduduknya beragama Islam. Keberadaan Bank Syariah Indonesia yang merupakan hasil merger tiga bank syariah dibawah naungan BUMN mempunyai kekuatan dalam likuiditas sehingga dapat akses pendanaan dari 4,12 juta Usaha Kecil dan Menengah (UMKM) yang berbadan hukum. Industri halal sebagai bagian dari ekosistem ekonomi syariah mendukung perekonomian nasional. Ekosistem ekonomi syariah di

³⁸ Anis Fatinah, Muhammad Iqbal Fasa, dan Suharto, “Analisis Kinerja Keuangan, Dampak Merger 3 Bank Syariah BUMN dan Strategi Bank Syariah Indonesia (BSI) Dalam Pengembangan Ekonomi Nasional”, *Jurnal Manajemen Bisnis*, (Volume 34, No. 1, Juni 2021), hlm. 30.

Indonesia dapat menjadi penopang utama pembangunan ekonomi nasional.

Peserta merger atau penggabungan tiga bank syariah BUMN di Indonesia yang meliputi BRI Syariah, BNI Syariah dan Bank Syariah Mandiri menjadi Bank Syariah Indonesia membawa modal dasar masing-masing yang menandakan persentase kepemilikan terhadap entitas baru tersebut. Dikutip dari halaman *website* resmi Bank Syariah Indonesia, Bank Syariah Mandiri membawa modal dasar yang paling besar diantara peserta merger lainnya dengan persentase kepemilikan sekitar 50,83%. Urutan kedua adalah modal dasar dari BRI Syariah dengan persentase kepemilikan sekitar 24,85%. Terakhir adalah modal dasar yang disertakan oleh BNI Syariah dengan persentase kepemilikan sekitar 17,25%.

Merger bank syariah memiliki banyak peluang utamanya dalam bisnis perbankan syariah, diantaranya dapat meningkatkan efisiensi dan konsolidasi agar lebih kompetitif dalam industri perbankan syariah, meningkatkan nilai modal dasar sehingga dapat mengakses transaksi dan memberikan pembiayaan yang lebih besar, membuka peluang bagi bank syariah agar dapat menjadi Bank Operasional dan mengoptimalkan peran sebagai

Bank Penyalur Gaji, membuka peluang bank syariah untuk turut serta dalam pembiayaan proyek-proyek pembangunan nasional melalui sinergi dengan perusahaan milik BUMN lainnya, serta mendorong hadirnya bank syariah skala besar yang dapat bersaing di pasar nasional dan global.

Berdasarkan visi yang dirumuskan yaitu menjadi salah satu “*Top 10 Global Islamic Bank*”, BSI berupaya memenuhi kebutuhan pembiayaan nasabah, menciptakan sistem transaksi perbankan yang mudah dan *trade finance* bagi pelaku usaha, khususnya dalam lingkup industri halal di Indonesia. Sehingga di masa yang akan datang kebijakan merger tiga bank syariah dapat menjadi akselerasi dalam pengembangan ekosistem ekonomi syariah, meningkatkan literasi dan inklusi keuangan syariah.

Merger tiga bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia berdampak pada berbagai aspek. Dampak hal bisnis adalah bank syariah hasil merger lebih efisien dan kompetitif, dapat melakukan diversifikasi usaha, memiliki kapasitas untuk membiayai proyek-proyek besar, dan memiliki kinerja keuangan yang lebih baik. Reputasi berdampak pada tingkat kepercayaan nasabah yang

meningkat, diperhitungkan dalam pasar nasional maupun global, dan memiliki sistem manajemen resiko yang lebih kuat. Merger tiga bank syariah juga membawa dampak pada aspek pendukung yaitu memiliki kemampuan untuk melakukan investasi yang lebih besar dalam bidang riset dan teknologi serta promosi untuk meningkatkan kualitas produk dan jasa yang ditawarkan kepada para nasabah.

Jika dilihat dari berbagai macam aspek tersebut, dapat disimpulkan bahwa secara umum adanya merger tiga bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia memberikan dampak terhadap kepercayaan dan loyalitas nasabah. Melihat berbagai peningkatan kemampuan dalam berbagai aspek seperti yang telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, maka secara tidak langsung akan menjadi faktor eksternal dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia.

Peneliti telah melakukan observasi dan wawancara mendalam kepada para nasabah Bank Syariah Indonesia. Berdasarkan hasil wawancara tersebut terdapat beberapa temuan terkait dampak merger tiga bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Ponorogo. Merger tiga bank syariah memberikan berbagai macam dampak terhadap kepercayaan dan loyalitas nasabah Bank

Syariah Indonesia. Berikut ini rangkuman hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan para nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Ponorogo.

Merger tiga bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia, membawa dampak yang berbeda-beda bagi nasabah. Kemudahan diungkapkan oleh nasabah Bank Syariah Indonesia yang dulunya merupakan nasabah Bank Syariah Mandiri. Menurut nasabah, adanya merger tidak begitu berpengaruh terhadap aktivitas transaksi keuangan yang dilakukan oleh nasabah. Hal ini dikarenakan sistem yang digunakan oleh Bank Syariah Indonesia sangat mirip dengan Bank Syariah Mandiri. Produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia pada umumnya sama dengan bank syariah yang lain, yaitu menyimpan dana dan pembiayaan untuk para nasabah. Dampak lain yang dirasakan adalah nasabah lebih mudah dalam mengakses pembiayaan dari Bank Syariah Indonesia.

Sama halnya dengan nasabah Bank Syariah Mandiri, nasabah BRI Syariah juga tidak mendapati kesulitan yang cukup berarti dengan adanya kebijakan merger tiga bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia. Proses migrasi dari rekening asal menjadi rekening Bank Syariah Indonesia yang dilakukan oleh nasabah dengan

datang langsung ke kantor cabang, berjalan dengan lancar dengan bantuan petugas *customer service*.

Berbeda dengan nasabah Bank Syariah Mandiri dan BRI Syariah, nasabah BNI Syariah memiliki pandangan yang berbeda terkait adanya kebijakan merger bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia, terutama dalam hal proses migrasi rekening. Nasabah BNI Syariah merasa sedikit kesulitan untuk melakukan migrasi dari rekening asal menjadi rekening Bank Syariah Indonesia. Proses migrasi dari rekening BNI Syariah menjadi rekening Bank Syariah Indonesia terhitung lebih lama jika dibandingkan dengan dua bank syariah peserta merger lainnya. Selain itu kantor cabang Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Ponorogo hanya ada di kecamatan kota, sehingga kesulitan ketika akan melakukan transaksi. Berbeda pada saat belum terjadi merger, transaksi bisa dilakukan di kantor cabang BNI Syariah yang layanannya tersedia di setiap kecamatan.

C. Faktor-faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)

Pada bagian sebelumnya di bab 2, telah dipaparkan faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepercayaan dan loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia. Tingkat kepercayaan dan loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia secara umum dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

Faktor internal merupakan faktor-faktor berasal dari dalam diri nasabah, yang utamanya dipengaruhi oleh dorongan religius masing-masing nasabah. Dorongan religius bermula dari pengalaman keagamaan yang dialami oleh seorang nasabah yang pada akhirnya memengaruhi pengambilan keputusan terhadap produk dan jasa perbankan yang ditawarkan kepada nasabah. Faktor internal yang memengaruhi tingkat kepercayaan dan loyalitas nasabah meliputi pemahaman nasabah mengenai prinsip-prinsip syariah, produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah, dan sistem bagi hasil yang menjadi dasar utama pembentukan bank syariah. Hasil kajian peneliti juga menunjukkan bahwa semakin paham seseorang terhadap prinsip-prinsip syariah, maka semakin

besar pula keinginan untuk menjadi nasabah di bank syariah. Hal ini dibuktikan dengan keputusan pemilihan seorang nasabah yang membuka rekening di Bank Syariah Indonesia karena ingin menjauhi riba. Selain itu, adanya merger tiga bank syariah membuat calon nasabah lebih mudah dalam mengambil keputusan. Jika sebelumnya ada berbagai macam pilihan bank syariah, maka setelah terjadi merger pilihan bank syariah dibawah naungan BUMN hanya tinggal 1 yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI).

Faktor eksternal merupakan faktor-faktor yang berasal dari luar diri nasabah. Pada umumnya faktor eksternal ini dipengaruhi oleh *Service Quality* (kualitas layanan) yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia kepada nasabah. *Service Quality* (kualitas layanan) ini meliputi lima dimensi, antara lain dimensi *Tangibles* (bukti langsung/berwujud), dimensi *Reliability* (kehandalan), dimensi *Responsiveness* (daya tanggap), dimensi *Assurance* (jaminan), dimensi *Empathy* (empati).

Pertama adalah dimensi *Tangibles*, yaitu bentuk layanan Bank Syariah Indonesia yang berwujud atau dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh nasabah. Layanan ini berupa fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan

(teknologi), serta penampilan karyawan. Fasilitas fisik yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia meningkat sejak pertama kali adanya kebijakan merger. Berikut ini data peningkatan aset tetap dan inventaris Bank Syariah Indonesia sejak bulan Februari 2021 sampai dengan bulan Februari 2022 (selama 1 tahun lebih 1 bulan) yang diperoleh dari laporan posisi keuangan Bank Syariah Indonesia.

1. Bulan Februari 2021, nilai aset tetap dan inventaris Bank Syariah Indonesia sebesar Rp 3.009.509.000.000,00.
2. Bulan Maret 2021, nilai aset tetap dan inventaris Bank Syariah Indonesia sebesar Rp 2.987.700.000.000,00.
3. Bulan April 2021, nilai aset tetap dan inventaris Bank Syariah Indonesia sebesar Rp 2.965.589.000.000,00.
4. Bulan Mei 2021, nilai aset tetap dan inventaris Bank Syariah Indonesia sebesar Rp 2.995.281.000.000,00.
5. Bulan Juni 2021, nilai aset tetap dan inventaris Bank Syariah Indonesia sebesar Rp 2.948.741.000.000,00.
6. Bulan Juli 2021, nilai aset tetap dan inventaris Bank Syariah Indonesia sebesar Rp 2.916.451.000.000,00.

7. Bulan Agustus 2021, nilai aset tetap dan inventaris
Bank Syariah Indonesia sebesar Rp
3.047.537.000.000,00.
8. Bulan September 2021, nilai aset tetap dan inventaris
Bank Syariah Indonesia sebesar Rp
3.165.145.000.000,00.
9. Bulan Oktober 2021, nilai aset tetap dan inventaris
Bank Syariah Indonesia sebesar Rp
3.281.780.000.000,00.
10. Bulan November 2021, nilai aset tetap dan inventaris
Bank Syariah Indonesia sebesar Rp
3.348.830.000.000,00.
11. Bulan Desember 2021, nilai aset tetap dan inventaris
Bank Syariah Indonesia sebesar Rp
3.438.405.000.000,00.
12. Bulan Januari 2022, nilai aset tetap dan inventaris
Bank Syariah Indonesia sebesar Rp
3.417.286.000.000,00.
13. Bulan Februari 2022, nilai aset tetap dan inventaris
Bank Syariah Indonesia sebesar Rp 3.421.351.000,00.

Kedua, dimensi *Reliability* (kehandalan). Dimensi ini menitikberatkan pada pemberian pelayanan kepada nasabah sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Hal ini sesuai dengan nilai-nilai yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia, yaitu AKHLAK yang meliputi Amanah (dapat memegang teguh kepercayaan yang diberikan), Kompeten (kemauan untuk terus belajar dan mengembangkan kapabilitas), Harmonis (saling peduli dan menghargai perbedaan), Loyal (berdedikasi serta mengutamakan kepentingan bangsa dan negara), Adaptif (terus melakukan inovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan), dan Kolaboratif (membangun kerja sama yang sinergis dengan lembaga atau instansi lainnya).³⁹

Ketiga, dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemampuan pihak perbankan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah, dengan cara menyampaikan informasi yang jelas.

Keempat, dimensi *Assurance* (jaminan) yaitu kemampuan para pegawai untuk memberikan pengetahuan perihal keamanan transaksi termasuk dana yang dihimpun

³⁹ Bank Syariah Indonesia, "Nilai-nilai Perusahaan", (*Online: ir.bankbsi.co.id*), diakses tanggal 30 April 2022

dari nasabah. Kepesertaan Bank Syariah Indonesia pada Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dapat dijadikan jaminan keamanan transaksi yang dapat dipercaya oleh nasabah. Sebagai bank syariah yang dimiliki oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Bank Syariah Indonesia sudah terdaftar sebagai peserta Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dengan nomor kepesertaan 20300005.⁴⁰

Kelima, dimensi *Empathy* (empati) yaitu perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada nasabah maupun masyarakat. Hal ini dapat dirasakan nasabah dan juga masyarakat melalui berbagai macam program tanggung jawab sosial (*corporate social responsibility*) Bank Syariah Indonesia. Dasar pelaksanaan program ini adalah Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal. Program tanggung jawab sosial (*corporate social responsibility*) Bank Syariah Indonesia dilakukan dengan tujuan mewujudkan hubungan yang harmonis antara perusahaan dan masyarakat, mendukung implementasi praktik bisnis yang transparan dan

⁴⁰ Lembaga Penjamin Simpanan, "Bank Peserta Penjaminan", (*Online: lps.go.id*), diakses tanggal 30 April 2022.

bertanggung jawab, membangun citra positif dan menggalang dukungan masyarakat, menggali dan memberdayakan potensi UMKM melalui penyaluran dana kemitraan, dan berpartisipasi pada program pelestarian lingkungan hidup, peningkatan kualitas pendidikan, kesehatan, kesejahteraan, kehidupan beragama, dan perbaikan sarana umum lainnya.⁴¹

Bank Syariah Indonesia sebagai hasil kebijakan merger dari BRI Syariah, BNI Syariah dan Bank Syariah Mandiri menjadi salah satu bank syariah yang memiliki produk dan layanan yang lengkap. Hal ini karena sebelum terjadi merger masing-masing bank peserta merger ini sudah memiliki kekuatan dan karakteristik yang berbeda, sehingga ketika disatukan berpotensi akan membuat produk lebih bervariasi dan melengkapi satu sama lain yang membuat layanan Bank Syariah Indonesia menjadi lebih baik. Produk dan layanan yang dihadirkan Bank Syariah Indonesia terbagi menjadi empat kategori yaitu produk dan layanan untuk nasabah individu, produk dan layanan untuk perusahaan, produk dan layanan digital banking, serta produk dan layanan berupa kartu. Hadirnya

⁴¹ Bank Syariah Indonesia, "Corporate Social Responsibility", (*Online: www.bankbsi.co.id*), diakses tanggal 30 April 2022.

keempat kategori produk dan layanan tersebut dapat mendukung kekuatan lima dimensi *Service Quality* (kualitas layanan) Bank Syariah Indonesia yang telah dipaparkan pada bagian sebelumnya.



BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Respon Nasabah Terhadap Merger Tiga Bank Syariah Menjadi Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Ponorogo, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Adanya merger tiga bank syariah BUMN di Indonesia menjadi sebuah entitas perbankan syariah yang baru yaitu Bank Syariah Indonesia, mendapatkan banyak respon tidak hanya dari para pakar ekonomi tetapi juga dari para nasabah. Setelah kebijakan merger resmi diberlakukan, Bank Syariah Indonesia memulai proses integrasi secara bertahap. Salah satu proses yang dilakukan adalah migrasi rekening nasabah dari bank asal menjadi rekening Bank Syariah Indonesia. Berdasarkan hasil kajian yang telah dilakukan dalam proses wawancara terhadap beberapa nasabah Bank Syariah Indonesia terdapat temuan bahwa nasabah BRI Syariah dan Bank Syariah Mandiri merasakan proses

migrasi dari rekening menjadi rekening Bank Syariah Indonesia berjalan dengan lancar dan tidak mengalami kendala apapun. Sedangkan nasabah BNI Syariah sedikit merasa kesulitan melakukan proses migrasi dari rekening asal menjadi rekening Bank Syariah Indonesia.

2. Merger tiga bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia berdampak pada berbagai aspek diantaranya dalam hal bisnis, dalam hal reputasi, terhadap aspek pendukung. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara umum adanya merger tiga bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia memberikan dampak terhadap kepercayaan dan loyalitas nasabah. Melihat berbagai peningkatan kemampuan dalam berbagai aspek, maka secara tidak langsung akan menjadi faktor eksternal dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia.
3. Tingkat kepercayaan dan loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia secara umum dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor-faktor berasal dari dalam diri nasabah, yang utamanya dipengaruhi oleh dorongan religius masing-masing nasabah. Faktor internal yang

memengaruhi tingkat kepercayaan dan loyalitas nasabah meliputi pemahaman nasabah mengenai prinsip-prinsip syariah, produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah, dan sistem bagi hasil yang menjadi dasar utama pembentukan bank syariah. Sedangkan faktor eksternal merupakan faktor-faktor yang berasal dari luar diri nasabah. Pada umumnya faktor eksternal ini dipengaruhi oleh *Service Quality* (kualitas layanan) yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia kepada nasabah. *Service Quality* (kualitas layanan) ini meliputi lima dimensi, antara lain dimensi *Tangibles* (bukti langsung/berwujud), dimensi *Reliability* (kehandalan), dimensi *Responsiveness* (daya tanggap), dimensi *Assurance* (jaminan), dimensi *Empathy* (empati).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti mengajukan saran sebagai berikut.

1. Bagi pihak Bank Syariah Indonesia harus lebih memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan nasabah, agar kepercayaan dan loyalitas nasabah tetap tercipta

dan dapat dipertahankan. Karena dengan ini akan menunjang keberhasilan Bank Syariah Indonesia, sehingga bisa menjadi bank syariah yang lebih unggul dari kompetitor dan pendatang baru di dalam industri perbankan syariah.

2. Bagi peneliti selanjutnya apabila tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai Respon Nasabah Terhadap Merger Tiga Bank Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Ponorogo, diharapkan dapat menyempurnakan penelitian tersebut menambah jumlah responden lebih banyak, agar variasi data yang dihasilkan lebih akurat.
3. Pada penelitian selanjutnya, diharapkan dapat melakukan kajian yang lebih mendalam terkait merger bank syariah, karena tergolong masih baru untuk mengetahui peningkatan atau perubahan pada tingkat kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap adanya merger bank syariah.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Abdul Muhith, “Sejarah Perbankan Syariah”, *Jurnal Kajian Keislaman dan Pendidikan*, (Volume 1, Nomor 2, September 2012).
- Accurate, “Pentingnya Visi Misi Organisasi dalam Sebuah Bisnis”, (*Online: accurate.id/marketing-manajemen*), diakses tanggal 5 april 2022.
- Alif Ulfa, “Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah di Indonesia”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, (7 (02), tahun 2021).
- Alisuf Sabri, *Psikologi Umum dan Perkembangan*, (Jakarta: Pedoman Jaya, 2004).
- Andry Herawati dan Liling Listyawati, “Faktor Penentu Keputusan Nasabah Muslim dan Non Muslim Memilih Jasa Bank Syariah di Surabaya”, *Jurnal Ilmu Administrasi*, (Volume XIV, Nomor 2, Desember 2017).
- Anis Fatimah, Muhammad Iqbal Fasa, dan Suharto, “Analisis Kinerja Keuangan, Dampak Merger 3 Bank Syariah BUMN dan Strategi Bank Syariah Indonesia (BSI) Dalam Pengembangan Ekonomi Nasional”, *Jurnal Manajemen Bisnis*, (Volume 34, No. 1, Juni 2021).

- Asti Miftahlia, Ummu Syahidatul Fauziyyah, dan Eko Kurniasih Pratiwi, “Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah untuk Menabung di KSPPS BMT Amahan Usaha Mulia (AULIA) Magelang”, *Prosiding Business and Economics Conference In Utilizing of Modern Technology*, ISSN 2622 – 940.
- Bank Syariah Indonesia, “Sejarah Perusahaan, Visi dan Misi, Struktur Kepemilikan”, (*Online: www.bankbsi.co.id/company-information*), diakses tanggal 5 April 2022.
- Bank Syariah Indonesia, “Nilai-nilai Perusahaan, Corporate Social Responsibility”, (*Online: ir.bankbsi.co.id*), diakses tanggal 30 April 2022.
- Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2010).
- BPR Syariah HIK, “Perbedaan Dasar Bank Konvensional dengan Bank Syariah”, (*Online: www.bprshik.co.id/edukasisyariah*), Edisi 22 Maret 2022, diakses tanggal 5 April 2022.
- CNN Indonesia, “180 Juta Umat Muslim, Baru 30 Juta Jadi Nasabah Bank Syariah”, (*Online: www.cnnindonesia.com/ekonomi*), Edisi Rabu, 10 Februari 2021, diakses tanggal 1 Desember 2021.
- Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Banjarnegara, “Visi dan Misi”, (*Online: dpupr.banjarnegarakab.go.id*), diakses tanggal 5 April 2022.

- Endang Tri Wahyuni, “Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah”, *Journal UPY*.
- Gunarto Suhardi, Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Surabaya”, *Kinerja*, (Volume 10, No.1, Th. 2006).
- Hasan Sultoni dan Kiki Mardiana, “Pengaruh Merger Tiga Bank Syariah BUMN Terhadap Perkembangan Ekonomi Syariah di Indonesia”, *Jurnal Eksyar*, (Vol. 8, No. 01, Juni 2021).
- Heri Pratikto, “Kinerja Efisiensi Bank Syariah Sebelum dan Sesudah Krisis Global Berdasarkan Data Envelopment Analysis”, *Jurnal Ekonomi Bisnis*, (Th. 16 No. 2 Juli 2011).
- Ikatan Akuntan Indonesia, “Akuntansi Penggabungan Usaha”, *Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) Nomor 22*.
- Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004).
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, “Arti Kata Respon”, (Online: kbbi.web.id), diakses tanggal 3 Mei 2022.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia, “Merger Bank Syariah Dorong Pertumbuhan Perbankan Syariah”, (Online: kemenkeu.go.id), diakses tanggal 10 Mei 2021.

Lembaga Penjamin Simpanan, “Bank Peserta Penjaminan”,
(*Online: lps.go.id*), diakses tanggal 30 April 2022.

Muchlisin Riadi, “Kepercayaan Konsumen (Pengertian, Aspek, Jenis, Indikator dan Strategi)”, (*Online: www.kajianpustaka.com*), diakses tanggal 11 April 2022.

Muhammad Idris, “Apa Itu Merger Perusahaan: Definisi, Manfaat, jenis, dan Contohnya”, *Kompas.com*, (*Online: money.kompas.com*), Edisi 9 Oktober 202, diakses tanggal 5 April 2022.

Otoritas Jasa Keuangan, “Tentang Syariah: Sejarah Perbankan Syariah”, (*Online: www.ojk.go.id*), diakses tanggal 14 September 2021.

Otoritas Jasa Keuangan, “Sejarah Perbankan Syariah”, (*Online: ojk.go.id*), diakses tanggal 2 Januari 2022.

Otoritas Jasa Keuangan, “Apa Saja Hak Kamu sebagai Konsumen Keuangan”, (*Online: sikapiuangmu.ojk.go.id*), diakses tanggal 11 April 2022.

Rachmadi Usman, *Aspek Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014).

Reza Haikal Hakim, “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Konsumen serta Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Go-Ride di Kota Bandung)”, *Diponegoro Journal of Management*, (Volume 6, Nomor 1, Tahun 2017), ISSN (Online): 2337-3792.

Sarwono Sarlito W, *Psikologi Remaja*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1991).

Wiwin Muchtar Wiyono, “Dampak Merger 3 (Tiga) Bank Syariah Bumh Terhadap Perkembangan Ekonomi Syariah”, *Cakrawala Hukum: Majalah Ilmiah Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma*, (Volume 23 Issue 1, March 2021).

Zulfikar Hasan, “Arti Penting Merger Bank Syariah Indonesia (BSI)”, (*Online: retizen.republika.co.id*), diakses tanggal 10 April 2022.

