

**DAMPAK MERGER BANK SYARIAH BUMN MENJADI
BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)
DI KOTA LANGSA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Sebagai Salah Satu
Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)**



Oleh:

AYU INDAH ASRI

NIM: 4012015120

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
LANGSA
1443 H/2022 M**

Skripsi Berjudul
DAMPAK MERGER BANK SYARIAH BUMN MENJADI
BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)
DI KOTA LANGSA

Oleh:

AYU INDAH ASRI
NIM: 4012015120

Dapat disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Program Studi Perbankan Syariah

Langsa, Oktober 2022

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

Dr. Amiruddin, MA
NIP. 19750909 200811 1013

Zulfa Eliza M.Si
NIDN. 20030408502

Mengetahui
Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Dr. Syamsul Rizal, M.Si
NIP. 19781215 200812 1002

ABSTRAK

Merger Bank Syariah dapat mendorong pertumbuhan tingkat inklusi dan literasi keuangan syariah di Indonesia. Nantinya, Bank BUMN Syariah hasil merger bisa menjalankan perannya sebagai penyedia jasa layanan keuangan yang sesuai Syariat Islam. Berbeda dengan Propinsi lain, Propinsi Aceh memberlakukan peralihan dari bank konvensional ke syariah, setelah berlakunya Qanun Lembaga Keuangan Syariah (LKS), maka dengan sendirinya hanya Bank Syariah Indonesia yang melayani transaksi perbankan di Propinsi Aceh, sedangkan Bank konvensional tidak lagi beroperasi di Propinsi Aceh tersebut. Hal ini menimbulkan berbagai persoalan bagi masyarakat. Penelitian ini bertujuan mengetahui Dampak Merger Bank Syariah BUMN Menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Langsa. Untuk mengetahui upaya mengatasi Dampak Merger Bank Syariah BUMN Menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Langsa. Jenis penelitian ini adalah studi lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian Dampak Merger Bank Syariah BUMN Menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Langsa yaitu Dampak terhadap nasabah sulitnya melakukan transaksi ke Bank Konvensional dan saat menggunakan ATM untuk transfer juga sering gagal. Dampak terhadap status karyawan Bank Syariah sesudah merger dan dampak terhadap masyarakat dengan tidak beroperasinya Bank konvensional maka sulit melakukan transaksi antar bank untuk luar propinsi Aceh. Upaya mengatasi Dampak Merger Bank Syariah BUMN Menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Langsa yaitu dengan memperbaiki sistem IT. Meningkatkan kualitas dan jumlah mesin ATM dengan cara meningkatkan rencana bisnis kedepan dan peralihan transaksi yang dilakukan masyarakat dari uang tunai menjadi uang digital dengan menggunakan *Mobile Banking*

Kata Kunci : Dampak, Merger, BSI

ABSTRACT

The merger of Islamic Banks to be able to encourage the growth of the level of inclusion and Islamic financial literacy in Indonesia. Later, the merged Islamic State-Owned Bank will be able to carry out its role as a provider of financial services in accordance with Islamic Sharia. Unlike other provinces, Aceh Province has implemented a transition from conventional banks to sharia, after the enactment of the Qanun on Sharia Financial Institutions (LKS), automatically only Indonesian Islamic Banks serve banking transactions in Aceh Province, while conventional banks no longer operate in Aceh Province. . This raises various problems for the community. This study aims to determine the impact of the merger of BUMN Sharia Banks into Indonesian Sharia Banks (BSI) in Langsa City. To find out efforts to overcome the impact of the Merger of BUMN Sharia Banks into Indonesian Sharia Banks (BSI) in Langsa City. This type of research is a field study using a descriptive qualitative approach. The results of the study on the impact of the merger of BUMN Syariah Banks into Indonesian Islamic Banks (BSI) in Langsa City, namely the impact on customers, the difficulty of making transactions to conventional banks and when using ATMs for transfers they also often fail. The impact on the status of Islamic Bank employees after the merger and the impact on the community by not operating conventional banks making it difficult to conduct inter-bank transactions outside the province of Aceh. Efforts to overcome the impact of the merger of SOE Sharia Banks into Indonesian Sharia Banks (BSI) in Langsa City are by improving the IT system. Improving the quality and number of ATM machines by improving future business plans and transitioning transactions made by the public from cash to digital money using Mobile Banking

Keywords: Impact, Merger, BSI

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur kepada Ilahi Rabbi, Allah yang Maha Tinggi dan Pemurah. yang telah melimpahkan Rahmat dan Kudrah-Nya kepada kita semua terutama sekali kepada penulis, sehingga telah dapat menyusun skripsi ini dalam rangka menyelesaikan studi dan memenuhi sebahagian syarat-syarat dalam mencapai gelar sarjana strata satu (S-I) dalam bidang ilmu Ekonomi Islam. Dalam hal ini penulis mengangkat judul “**Dampak Merger Bank Syariah BUMN Menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Langsa**” Shalawat dan salam kepada junjungan alam pahlawan revolusi sedunia. Nabi Besar Muhammad SAW. dan beserta keluarga dan al-shahabat beliau sekalian yang seimbang bahu dan seayun langkah dalam menegakkan kalimat Laillahailallah muhammadarrasulullah. Selanjutnya dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan, pengarahan, bimbingan dan dukungan moral maupun materil dari berbagai pihak.

Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Basri Ibrahim, MA Sebagai Rektor IAIN Zawiyah Cot Kala Langsa
2. Bapak Dr. Iskandar, M.C.L, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah IAIN Langsa.
3. Bapak Dr. Syamsul Rizal, M.Si selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah IAIN Langsa.
4. Bapak Dr. Amiruddin, M.A , selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan motivasi, petunjuk dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Zulfa Eliza, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan motivasi, petunjuk dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Pegawai dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa, yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu dan pengetahuan sehingga dapat terselesaikan perkuliahan ini.
7. Terkhusus dan istimewa buat kedua orang tua tercinta yang telah membesarkan, mengasuh, mendidik dan memberikan bantuan dan kasih sayang tanpa batas. Kakak dan adik yang menjadi motivasi untuk penyelesaian skripsi ini.

Seiring doa semoga kiranya Allah SWT membalas kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis telah berupaya dengan semaksimal mungkin dalam penyelesaian skripsi ini, namun penulis menyadari sepenuhnya kesempurnaan hanya milik Allah SWT, penulis mohon maaf dan sangat mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini. Akhirnya, besar harapan penulis semoga ini dapat bermanfaat bagi diri sendiri dan para pembaca pada umumnya. Amin.

Langsa, Jaunauari 2022

Penulis

Ayu Indah Sari
NIM: : **4012015120**

TRANSLITERASI

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan transliterasinya dengan huruf latin :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak Dilambangkan	Tidak Dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Ṣ	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	Ṣ	Es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	Ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	Ta	Ṭ	Te (dengan titik dibaah)

ظ	Za	Z	Zet (dengan titik dibawah)
ع	'Ain	'	Koma terbalik (diatas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrop
ي	Ya	Y	Ye

1. Vokal Tunggal

Vokal bahasa Arab, seperti, vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	A	A
اِ	Kasrah I	I	I
اُ	Dammah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Gabungan Huruf	Nama
اِي	fathah dan ya	Ai	a dan i
اُو	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

Kataba	=	كَتَبَ
Fa'ala	=	فَعَلَ
Zakira	=	ذَكَرَ
Yazhabu	=	يَذْهَبُ
Suila	=	سُئِلَ
Kaifa	=	كَيْفَ
Haula	=	هَوَّلَ

2. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Harakat	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ / آ	fathah dan alif	Ā	A dan garis di atas
اِي	kasrah dan ya	Ī	I dan garis di atas
اُو	dammah dan wau	Ū	U dan garis di atas

Contoh:

Qāla	=	قَالَ
Ramā	=	رَمَى

Qīla	=	قِيلَ
Yaqūlu	=	يَقُولُ

3. Ta Marbutah

Transliterasi ta marbutah ada dua:

- Ta marbutah hidup
Ta marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah /t/.
- Ta marbutah mati
Ta marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.
- Kalau pada kata yang terakhir dengan ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang **al** serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan **ha (h)**.

Contoh:

Rauḍah al-Aṭfal	=	رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ
Rauḍhatul aṭfal		
al-Madīnah al-Munawwarah	=	الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ
al-Madīnatul-Munawwarah		
Ṭalḥah	=	طَلْحَةَ

4. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

Rabbana	=	رَبَّنَا
Nazzala	=	نَزَّلَ
al-Birr	=	الْبِرُّ
al-Ḥajj	=	الْحَجُّ
Nu'imma	=	نُعِمَّ

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariah.

a. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /ج/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

b. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

ar-Rajulu	=	الرَّجُلُ
as-Sayyidatu	=	السَّيِّدَةُ
asy-Syamsu	=	الشَّمْسُ
al-Qalamu	=	القَلَمُ
al-Badī'u	=	البَدِيعُ
al-Jalālu	=	الجَلَالُ

6. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrop. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

Ta'khuzūna	=	تَأْخُذُونَ
an-Nau'	=	النَّوْءُ
Syai'un	=	شَيْءٌ
Inna	=	إِنَّ
Umirtu	=	أَمِرْتُ
Akala	=	أَكَلَ

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim* maupun *harf* ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan sehingga dalam transliterasi, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ

Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn

فَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ

Fa aufu al-kaila wa al-mīzān
Fa auful- kaila wa-mīzān

إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلُ

Ibrāhīm al-Khalīl
Ibrāhīmul-Khalīl

بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَهَا وَمَرْسَاهَا

Bismillāhi majrehā wa mursāhā

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا

Walillāhi ‘alan-nāsi ḥijju al-baiti manistatā‘a ilaihi sabīlā
Walillāhi ‘alan-nāsi ḥijjul-baiti manistatā‘a ilaihi sabīlā

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama dari itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ

Wa mā Muhammadun illa rasūl

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا

Inna awwala baitin wudi‘a linnāsi lallazī biBakkata mubārakan

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ

Syahru Ramadān al-lazī unzila fih al-Qur’an

Syahru Ramadanal-lazī unzila fihil-Qur’an

وَلَقَدْ رَأَاهُ بِالْأُفُقِ الْمُبِينِ

Wa laqad raāhu bi al-ufuq al-mubīn

Wa laqad raāhu bil-ufuqil-mubīn

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Alhamdu lillāhi rabb al-‘ālamīn

Alhamdu lillāhi rabbil-‘ālamīn

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arab-nya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

Naṣrun minallāhi wa faṭḥun qarīb

نَصْرٌ مِنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ

Lillāhi al-amru jamī'an

بِاللَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا

Lillāhil-amru jamī'an

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

Wallāhu bikulli syaiin 'alīm

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	viii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Batasan Penelitian.....	5
1.4 Rumusan Masalah.....	5
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.6 Penjelasan Istilah	7
1.7 Sistematika Pembahasan	8
BAB II LANDASAN TEORITIS.....	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Perbankan Islam.....	9
2.1.2 Merger	16
2.1.2.1 Pengertian Merger.....	16
2.1.2.2 Motif Merger.....	19
2.1.2.3 Faktor –Faktor Kegagalan dan Kesuksesan Merger.....	24
2.1.3 Kepuasan Nasabah	27
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	27
2.1.3.2 Skala Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	28

2.1.3.3 Indikator Kepuasan Nasabah	29
2.1.4 Hakikat Kepuasan Pelayanan	30
2.2 Penelitian Terdahulu.....	33
2.3 Kerangka Teoritis	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
3.1 Pendekatan Penelitian.....	41
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	41
3.3 Subjek Penelitian	41
3.4 Sumber Data Penelitian	42
3.5 Instrumen Pengumpulan Data	43
3.6 Metode Keabsahan Data.....	44
3.7 Teknik Analisa Data.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Gambaran Umum Sejarah BSI.....	47
4.2 Dampak Merger Bank Syariah BUMN Menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Langsa	57
4.3 Upaya Dampak Merger Bank Syariah BUMN Menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Langsa.....	68
BAB IV PENUTUP	70
4.1 Kesimpulan.....	70
4.2 Saran-saran	71
DAFTAR PUSTAKA.....	72

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul **"DAMPAK MERGER BANK SYARIAH BUMN MENJADI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) DI KOTA LANGSA"**, an. Ayu Indah Asri, NIM 4012015120 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa pada tanggal 14 Juni 2022. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE.) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Langsa, 14 Juni 2022

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Perbankan Syariah IAIN Langsa

Pembimbing I



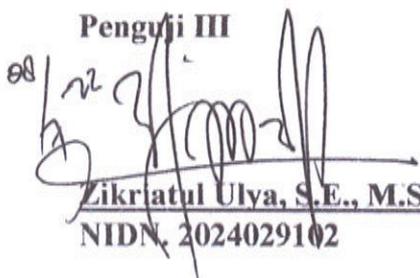
Dr. Amiruddin, MA
NIP. 19750909 200811 1 013

Pembimbing II



Zulfa Eliza, M. Si
NIDN. 20030408502

Penguji III



Zikriatul Ulya, S.E., M.Si
NIDN. 2024029102

Penguji IV



Rifyal Dahlawy Chalil, M.Sc
NIP. 19870913 201903 1 005

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Iskandar, M.CL
NIP. 19650616199503 1 002

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul :

**Dampak Merger Bank Syariah BUMN
Menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) Di Kota Langsa**

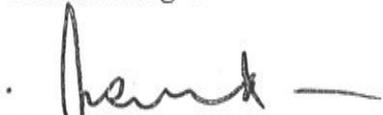
Oleh:

AYU INDAH ASRI
NIM:4012015120

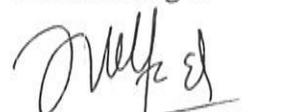
Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Program Studi Perbankan Syariah

Langsa,

Pembimbing I


Dr. Amiruddin, MA
NIP. 19750909 200811 1013

Pembimbing II


Zulfa Eliza M.Si
NIDN. 20030408502

Mengetahui
Ketua Jurusan Perbankan Syariah


Dr. Syamsul Rizal M.Si
NIP. 19781215 200812 1002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ayu Indah Asri
Nim : 4012015120
Tempat/tgl. Lahir : Pucok Alue Dua, 25 Maret 1998
Pekerjaan : Mahasiswi
Alamat : Dusun Makmur, Desa Pucok Alue Dua, Kec. Simpang
Ulim, Kab. Aceh Timur

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul "**DAMPAK MERGER BANK SYARIAH BUMN MENJADI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) DI KOTA LANGSA**" benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya, Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Langsa, 08 Februari 2022

Yang membuat pernyataan


E73B4AJX668078006
Ayu Indah Asri
Ayu Indah Asri

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perusahaan atau bisnis memiliki satu aturan sederhana yaitu tumbuh atau mati. Perusahaan di jalur pertumbuhan akan mengambil pangsa pasar dari pesaing, menciptakan keuntungan ekonomi, dan memberikan pengembalian kepada pemegang saham. Perusahaan ingin berkembang dan tidak mau kehilangan pelanggan dan pangsa pasar. Merger dan akuisisi (M&A) berperan penting di kedua sisi siklus ini, memungkinkan perusahaan yang kuat untuk tumbuh lebih cepat dan memenangkan persaingan.¹

Perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional terkadang perusahaan perlu melakukan penggabungan perusahaan. Penggabungan usaha ini sebagai aktivitas mengekspansi perusahaan yang mana dilakukan oleh suatu perusahaan dengan satu atau beberapa perusahaan kedalam suatu perusahaan yang mana tujuannya adalah untuk memperluas usaha. Ada beberapa alasan perusahaan melakukan merger diantaranya seperti untuk meningkatkan pangsa pasar, meningkatkan sinergi operasional ataupun menciptakan efisiensi yang lebih baik lagi terhadap perusahaan. Strategi ini nantinya dapat menjadi salah satu alternatif untuk memperluas usaha perusahaan. Faktor-faktor dalam mempengaruhi perusahaan melakukan merger dan akuisisi dipengaruhi oleh motif ekonomis, strategis, politis atau prestis. Selain faktor diatas ada pula faktor lainnya yang mempengaruhi. Merger

¹ Andrew J Sherman and Millegde A Hart.. *Merger and Azquisitions From A to Z* (New York: Amocom, 2006), h. 11

bertujuan Meningkatkan Efisiensi Terhadap aset yang sulit diperoleh, merger merupakan suatu cara untuk mendapatkannya. Bergabungnya dua perusahaan membuat likuiditas yang lebih besar karena saham lebih mudah diperoleh. Perusahaan yang awalnya memiliki likuiditas lebih kecil dapat bergabung dengan perusahaan yang memiliki keuangan yang lebih baik. Dengan begitu, perusahaan tersebut tidak akan mengalami kebangkrutan.

Desember 2020, pemerintah Indonesia melalui melalui Kementrian BUMN mengumumkan, akan dilakukan penggabungan (merger) 3 bank syariah BUMN yakni BNI Syariah, BRI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri menjadi Bank Syariah Indonesia. Pengabungan atau merger tersebut akan dilakukan di tengah merebaknya pandemi covid-19. Proses merger 3 Bank Syariah tersebut ditandai dengan kesepakatan yang tertuang dalam akta penggabungan. Di tahun 2021, tepatnya pada tanggal 01 Februari, ketiga Bank syariah BUMN yakni Bank Syariah (BNI Syariah, BRI Syariah, dan Bank Mandiri Syariah) resmi menjadi Bank Syariah Indonesia.²

Merger tiga Bank Umum Syariah, BUMN, memberikan jawaban untuk penantian panjang membentuk perusahaan milik pemerintah yaitu bank umum syariah nasional dengan modal kuat. Merger tersebut menjelaskan bahwa merger ini memiliki visi dari perbankan syariah nasional menjadi salah satu dari 10 Bank Syariah terbesar berdasarkan kapitalisasi pasar global dalam 5 tahun ke depan. Merger sendiri memiliki makna sebagai serikat bisnis, sehingga tercapai kepemilikan

² Alif Ulfa, Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah di Indonesia (*Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(02), 2021)

bersama. Strategi merger antar Bank Syariah dikategorikan sebagai merger horizontal.³

Merger Bank Syariah diyakini dapat mendorong pertumbuhan tingkat inklusi dan literasi keuangan syariah di Indonesia. Nantinya, bank BUMN syariah hasil merger bisa menjalankan perannya sebagai penyedia jasa layanan keuangan yang sesuai Syariat Islam. Merger akan menciptakan *economies of scale* atau skala ekonomi perusahaan jadi lebih besar dari sebelumnya. Selain itu, bank hasil merger juga akan menjadi lebih efisien, memiliki modal lebih kuat, dan mendapatkan dana murah. Penyaluran dana yang lebih murah ini menguntungkan nasabah, terutama di segmen usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM).⁴

Bedanya dengan Propinsi lain, Propinsi Aceh memberlakukan peralihan dari bank konvensional ke syariah, setelah berlakunya Qanun Lembaga Keuangan Syariah (LKS), maka dengan sendirinya hanya Bank Syariah Indonesia yang melayani transaksi perbankan di Propinsi Aceh, sedangkan Bank konvensional tidak lagi beroperasi di Propinsi Aceh tersebut. Hal ini menimbulkan berbagai persoalan bagi masyarakat. Beberapa orang mengeluhkan sulitnya melakukan transaksi antar Bank, dan ada juga yang mengeluhkan harus ke propinsi lain untuk melakukan transaksi di Bank Konvensional.

Masalah besar lainnya selain masalah teknis dan jaringan yaitu masalah penerima bantuan sosial, penerima beasiswa, KUR dan hal lainnya. Karena dari

³Agus Hartanto & Nur Fatwa, The Geostrategy of Sharia Banking Merger in Indonesia, Scientific Research Journal (SCIRJ), Volume VIII, Issue XII, December 2020 60 ISSN 2201-2796

⁴<https://finansial.bisnis.com/read/20201210/231/1329002/bank-syariah-bumn-hasil-merger-bakal-pacu-inklusi-literasi-keuangan-syariah> di akses tanggal 1 November 2021

Pemerintah Pusat bantuan disalurkan ke bank konvensional, namun di Aceh bank konvensional sudah tidak beroperasi lagi. Lebih lanjut Ibu Hartati menyatakan sulitnya mengambil bantuan dari pemerintah untuk anak yatim karena harus ke Binjai Sumatera Utara sedang uang di ambil tersebut tidak banyak, biaya yang dikeluarkan untuk transportasi dan akomodasi juga cukup besar.⁵

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul” **Dampak Merger Bank Syariah BUMN Menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Langsa**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, terdapat masalah-masalah yang berkaitan dengan penelitian ini. Masalah tersebut diidentifikasi sebagai berikut :

1. Masyarakat sudah mulai melaporkan buruknya pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) di Aceh, mereka melaporkan hal tersebut ke Ombudsman RI Perwakilan Aceh
2. Banyaknya laporan yang mengatakan bahwa pelayanan bank syariah di Aceh sangat buruk, sehingga sangat merugikan masyarakat
3. Penerapan Bank Syariah di Aceh sepertinya belum siap, jadi terkesan dipaksakan. Sehingga pelayanannya tidak maksimal
4. Sulit transaksi dengan mitra dari luar Aceh yang umumnya menggunakan rekening bank konvensional.

⁵ Wawancara dengan Ibu Hartati Nasabah BSI Paya Bujok tanggal 8 November 2021

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ruang lingkup hanya membahas masalah dampak merger Bank Syariah BUMN menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI)
2. Ruang lingkup penelitian hanya melihat dampak merger Bank Syariah BUMN menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Langsa
3. Analisis dampak merger BSI yang dimaksud dalam penelitian ini ini adalah dampak terhadap masyarakat, karyawan dan nasabah.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pokok yang telah disampaikan di atas maka pokok masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana Dampak Merger Bank Syariah BUMN Menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Langsa?
2. Bagaimana upaya mengatasi Dampak Merger Bank Syariah BUMN Menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Langsa

1.5 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Dampak Merger Bank Syariah BUMN Menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Langsa
2. Untuk mengetahui upaya mengatasi Dampak Merger Bank Syariah BUMN Menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Langsa

1.5.2 Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan–tujuan tersebut, maka penelitian ini di harapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Secara Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi tentang Dampak Merger Bank Syariah BUMN Menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Langsa
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan penambahan wawasan dan pengetahuan tentang permasalahan permasalahan yang timbul akibat merger Bank syariah BUMN menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI)
1. Secara Praktis
 - a. Bagi peneliti dapat memperkaya dan memperluas ilmu pengetahuan sebagai bekal dalam kehidupan dalam menerapkan ilmu-ilmu yang di dapat dalam bangku kuliah.
 - b. Bagi masyarakat Penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan tentang merger Bank Syariah BUMN menjadi Bank syariah Indonesia dan dampak akibat merger tersebut
 - c. Bagi peneliti selanjutnya penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian yang berhubungan dengan Bank Syariah Indonesia (BSI)

1.6 Penjelasan Istilah

Penjelasan istilah digunakan agar penelitian ini terarah sesuai dengan tujuan yang ditentukan, adapun penjelasan istilah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dampak merupakan akibat yang disebabkan oleh suatu tindakan atau yang dilakukan, bisa berdampak positif atau berdampak negatif atau pengaruh kuat yang mendatangkan akibat baik negatif maupun positif.⁶
2. Merger merupakan penggabungan dua atau lebih perusahaan yang kemudian hanya satu perusahaan yang tetap berjalan sebagai badan hukum, sementara yang lainnya menghentikan aktivitas.⁷
3. Bank Syariah BUMN merupakan lembaga keuangan milik pemerintah yang berfungsi memperlancar mekanisme ekonomi di sektor riil melalui aktivitas kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan⁸
4. Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan hasil merger 3 Bank Syariah Milik pemerintah.⁹

1.7 Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penulisan ini adalah sebagian berikut :

Bab I merupakan pendahuluan yang didalamnya terdapat latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian,

⁶ Cristo, Waralah. Pengertian Tentang Dampak (Jakarta: Bandung Alfabeta, 2008), h. 113

⁷ Abdul Moin., *Merger, Akuisisi dan Divestasi*. Jilid 2. (Yogyakarta: Ekonosia, 2007), h. 18

⁸ Ascarya, Akad dan Produk Bank Syariah, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada,2008), h. 30

⁹ Alif Ulfa, Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah di Indonesia (*Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(02), 2021)

manfaat penelitian, penjelasan istilah, penelitian terdahulu, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II merupakan landasan teori yang didalamnya membahas tentang ekonomi Islam, Merger, Perbankan Syariah, Kepuasan Nasabah, Penelitian terdahulu dan kerangka teoritis

Bab III merupakan Metodologi Penelitian yang didalamnya membahas jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisa data

Bab IV berisikan gambaran umum tentang Bank syariah Indonesia (BSI), Dampak Merger Bank syariah BUMN menjadi Bank syariah Indonesia (BSI), Upaya mengatasi Dampak Merger Bank Syariah BUMN Menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Langsa serta analisis penulis.

Bab V penutup yang berisikan kesimpulan dan saran-saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Perbankan Syariah

Pengertian bank berdasarkan UU perbankan Indonesia adalah sebuah badan usaha yang menghimpun atau mengumpulkan dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan pada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya untuk berbagai tujuan atau sebagai lembaga perantara keuangan (*financial intermediary*). Sedangkan makna harfiah syariah (bahasa Arab: Syari'ah) adalah jalan menuju sumber kehidupan dan dalam pengertian teknis kata ini digunakan untuk menyebut sistem hukum yang sesuai aturan yang dikehendaki oleh Al-Quran dan Hadist.¹⁰ Dengan demikian pengertian syariah adalah ajaran Islam yang terdapat dalam Al-Quran dan Al-Hadist.¹¹

Istilah Bank Syariah itu sendiri sebenarnya adalah khas Indonesia yang tidak dijumpai di negara lain. Di Tempat lain, lembaga itu disebut Bank Islam (*Islamic Bank*). Di Indonesia istilah atau penyebutan yang dipakai ialah “Bank Islam” atau “Bank Syariah” dan “perbankan Islam”. Namun dari sekian istilah yang ada tersebut masyarakat Indonesia lebih dekat dengan nama “Bank Syariah”. Hal tersebut juga dapat dilihat pada pencantuman kata “syariah” dibelakang nama-nama bank di Indonesia yang melakukan berdasarkan prinsip syariah. Pemakaian kata “syariah” di

¹⁰Mervyn K. Lewis, Latifa M. Algaoud, *Perbankan Syariah*, diterjemahkan oleh BurhanWirasubrata dari buku *Islamic Banking* (Jakarta: PT. Serambi Ilmu Semseta, 2005), h. 30.

¹¹Dewan Syariah Nasional, *Himpunan Fatwa Dewan Syariah Nasional* (Jakarta: PT. Intermedia, 2003), h. 316.

belakang nama bank, menunjukkan bahwa dalam operasional bank tersebut memakai prinsip-prinsip syariah yang berdasarkan hukum Islam. Bank Syariah dalam undang-undang perbankan Indonesia termasuk dalam kelompok bank umum, yang diberikan pengertian sebagai “bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah”. Prinsip syariah di sini diberikan pengertian sebagai aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dengan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai syariah. Setelah piagam Jakarta, istilah syariat masuk pertama kali ke dalam khasanah hukum Indonesia melalui Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, di mana dinyatakan dalam Pasal 1 ayat 13.¹²

Prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musyarakah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*), atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa istigna*). Dalam pasal ini diterangkan dengan jelas bahwa yang dimaksud prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam. Jadi istilah syariah di sini di samakan dengan hukum Islam.

¹² *Ibid*

Perbankan Islam memberikan layanan bebas bunga kepada para nasabahnya. Pembayaran dan penarikan bunga dilarang dalam semua bentuk transaksi. Islam melarang kaum muslim menarik atau membayar bunga atau riba. Pelarangan inilah yang membedakan sistem perbankan Islam dengan sistem perbankan konvensional. Meskipun Islam menghendaki keadilan kepada peminjam, namun ia tidak menyetujui ketidakadilan bagi pemberi pinjaman.¹³ Firman Allah yang berbunyi: Q.S. al-Baqarah ayat: 275

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ
 ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ
 مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ
 النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ٢٧٥

Artinya: *Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat): “Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba,” padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Rabbnya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang mengulangi (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya. (QS. Al-Baqarah: 275).*¹⁴

Orang-orang yang memakan riba yakni melakukan transaksi riba dengan mengambil atau menerima kelebihan di atas modal dari orang yang butuh dengan mengeksploitasi atau memanfaatkan kebutuhannya, tidak dapat berdiri, yakni melakukan aktivitas, melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan

¹³Chapra. M. Umer, *Sistim Moneter Islam*. terjemhan. Ikwan Abidin (Leicester: The Islamic Foundation 223 London, 2000), h. 6.

¹⁴ *Ibid*, h. 212

karena gila. Mereka hidup dalam kegelisahan; tidak tenteram jiwanya, selalu bingung, dan berada dalam ketidakpastian, sebab pikiran dan hati mereka selalu tertuju pada materi dan penambahannya. Itu yang akan mereka alami di dunia, sedangkan di akhirat mereka akan dibangkitkan dari kubur dalam keadaan sempoyongan, tidak tahu arah yang akan mereka tuju dan akan mendapat azab yang pedih. Yang demikian itu karena mereka berkata dengan bodohnya bahwa jual beli sama dengan riba dengan logika bahwa keduanya sama-sama menghasilkan keuntungan. Mereka beranggapan seperti itu, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Substansi keduanya berbeda, sebab jual beli menguntungkan kedua belah pihak (pembeli dan penjual), sedangkan riba sangat merugikan salah satu pihak. Barang siapa mendapat peringatan dari Tuhannya, setelah sebelumnya dia melakukan transaksi riba, lalu dia berhenti dan tidak melakukannya lagi, maka apa yang telah diperolehnya dahulu sebelum datang larangan menjadi miliknya, yakni riba yang sudah diambil atau diterima sebelum turun ayat ini, boleh tidak dikembalikan, dan urusannya kembali kepada Allah. Barang siapa mengulangi transaksi riba setelah peringatan itu datang maka mereka itu penghuni neraka. Mereka kekal di dalamnya untuk selama-lamanya.¹⁵

Maksud surat Al-Baqarah ayat 275 yaitu bisa jadi merupakan bagian dari perkataan mereka (pemakan riba) dan sekaligus menjadi bantahan terhadap diri mereka sendiri. Artinya, mereka mengatakan hal tersebut (*Innam al-bai'u matsalu al-riba*) padahal sebenarnya mereka mengetahui bahwasanya terdapat perbedaan antara jual beli dan riba. Dia maha mengetahui lagi maha bijaksana, tidak ada yang dapat

¹⁵ *Ibid*

menolak ketetapan-Nya dan Allah tidak dimintai pertanggungjawaban. Dialah yang maha mengetahui segala hakikat dan kemaslahatan persoalan apa yang bermanfaat bagi hamba-hamba-Nya maka dia akan membolehkannya bagi mereka. Ayat di atas menunjukkan bahwa Allah sangat membenci riba dan sesuatu yang lebih dari modal dasar adalah riba, sedikit atau banyak. Jadi, setiap kelebihan dari modal dasar yang ditentukan sebelumnya karena semata-mata imbalan bagi berlalunya waktu adalah riba.

Riba secara bahasa bermakna: *ziyadah* (tambahan). Dalam pengertian lain, secara linguistik riba juga berarti *tumbuh* dan *membesar*.¹⁶ Adapun menurut istilah teknis, riba berarti pengambilan tambahan dari harta pokok atau modal secara batil. Ada beberapa pendapat dalam menjelaskan riba, namun secara umum terdapat benang merah yang menegaskan bahwa riba adalah pengambilan tambahan, baik dalam transaksi jual beli maupun pinjam-meminjam secara batil atau bertentangan dengan prinsip muamalah dalam Islam.

Larangan riba yang terdapat dalam Al-Qur'an tidak diturunkan sekaligus, Sebagai pengganti sistem bunga, maka bank syariah menerapkan berbagai cara yang bersih dan bebas dari unsur riba yaitu melalui prinsip-prinsip :¹⁷

1. *Wadiah* (titipan uang, barang dan surat berharga atau deposito). *Wadiah* ini biasa diterapkan oleh bank Islam dalam operasinya menghimpun dana dari masyarakat, dengan cara menerima deposito berupa uang, barang dan surat-surat berharga sebagai amanat yang wajib dijaga keselamatannya oleh bank Islam.

¹⁶Abdullah Saeed, *Islamic Banking Interest: A Study of The Prohibition of Riba and its contemporary Interpretation*, Laiden: Ej Brill, 1996, diambil dari buku Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), h. 37.

¹⁷Chapra. M. Umer, *Sistim Moneter Islam*, terjemahan. Ikwan Abidin (Leicester: The Islamic Foundation 223 London,2000), h. 6.

Bank berhak menggunakan dana yang didepositokan itu tanpa harus membayar imbalannya (rente/bunga), tetapi bank harus menjamin bisa mengembalikan dana itu pada waktu *depositor* memerlukannya.

2. *Mudharabah* (kerja sama antara pemilik modal dengan pelaksana atas dasar perjanjian *profit and loss sharing*). Dengan *mudharabah* ini, bank Islam dapat memberikan tambahan modal kepada pengusaha untuk perusahaannya dengan perjanjian bagi hasil dan rugi yang perbandingannya sesuai dengan perjanjian.
3. *Musyarakah* (persekutuan) kerjasama *musarakah/syirkah* ini pihak bank dan pihak pengusaha sama-sama mempunyai andil (modal) pada usaha patungan (*joint venture*). Karena itu kedua belah pihak berpartisipasi mengelola usaha patungan ini dan menanggung untung ruginya bersama atas dasar perjanjian *profit and loss sharing*.
4. *Murabahah* (jual beli barang dengan tambahan harga atau *cost plus* atau dasar harga pembeliannya pertama secara jujur).¹⁸
5. *Qiradh hasan* (pinjaman yang baik atau *benevolent loan*). Bank Islam dapat memberikan pinjamannya tanpa bunga (*benevolent loan*) kepada para nasabah yang baik, terutama nasabah yang punya deposito di bank Islam itu sebagai salah satu service dan penghargaan bank kepada para deposan, karena deposan tidak menerima bunga atas depositonya dari bank Islam.¹⁹

Bank Islam juga dapat menggunakan modalnya dan dana yang terkumpul untuk investasi langsung dalam berbagai bidang usaha yang *profitable*. Dalam hal ini,

¹⁸*Ibid*, h. 6.

¹⁹Boedi Abdullah, *Peradaban Pemikiran Ekonomi Islam* (Bandung: Pustaka Setia, 2010), h. 430-431.

bank sendiri yang melakukan manajemennya secara langsung, berbeda dengan investasi patungan maka menejemennya dilakukan oleh bank bersama patner usahanya dengan perjanjian *profit and loss sharing*.²⁰

Adapun perbedaan pokok antara Bank Syariah dengan bank konvensional terdiri dari beberapa hal. Bank Syariah tidak melaksanakan sistem bunga dalam seluruh aktivitasnya, sedang bank konvensional memakai sistem bunga. Hal ini memiliki implikasi yang sangat dalam dan sangat berpengaruh pada aspek operasional dan produk yang dikembangkan oleh Bank Syariah. Bank Syariah lebih menekankan sistem kerja serta partnership, kebersamaan terutama kesiapan semua pihak untuk berbagi termasuk dalam hal-hal keuntungan dan kerugian. Kehadiran Bank Syariah diharapkan dapat berpengaruh terhadap kehadiran suatu sistem ekonomi Islam yang menjadi keinginan bagi setiap negara Islam. Kehadiran Bank Syariah diharapkan dapat memberikan alternatif bagi masyarakat dalam memanfaatkan jasa perbankan yang selama ini masih didominasi oleh sistem bunga.

Bank Syariah adalah bank yang menjalankan fungsi intermediasinya berdasarkan prinsip-prinsip syariat Islam. Peran dan fungsi Bank Syariah, di antaranya sebagai berikut: ²¹

1. Sebagai tempat menghimpun dana dari masyarakat atau dunia usaha dalam bentuk tabungan (mudharabah), dan giro (wadiah), serta menyalurkannya kepada sektor riil yang membutuhkan.

²⁰Direktorat Perbankan Syariah, 2011. *Perbankan Syariah Indonesia 2012*. (Jakarta: Bank Indonesia, 2011), h. 1.

²¹ *Ibid*, h. 10

2. Sebagai tempat investasi bagi dunia usaha (baik dana modal maupun dana rekening investasi) dengan menggunakan alat-alat investasi yang sesuai dengan syariah.
3. Menawarkan berbagai jasa keuangan berdasarkan upah dalam sebuah kontrak perwakilan atau penyewaan.
4. Memberikan jasa sosial seperti pinjaman kebajikan, zakat dan dana sosial lainnya yang sesuai dengan ajaran Islam.

2.1.2 Merger

2.1.2.1 Pengertian Merger

Merger adalah penggabungan dua perusahaan dimana hanya satu perusahaan yang bertahan dan perusahaan yang digabungkan menjadi tidak ada. Dalam merger, perusahaan yang mengakuisisi mengasumsikan aset dan kewajiban perusahaan hasil merger. Kadang-kadang istilah merger hukum adalah digunakan untuk merujuk pada jenis transaksi bisnis ini. Ini pada dasarnya berarti bahwa merger sedang dilakukan konsisten dengan keadaan tertentu yang tergabung dalam keadaan itu. Penggabungan badan hukum berbeda dengan penggabungan anak perusahaan, yaitu penggabungan dua perusahaan dalam dimana perusahaan sasaran menjadi anak perusahaan atau bagian dari anak perusahaan induk perusahaan.²²

Merger dapat didefinisikan sebagai sebuah gabungan antara dua organisasi atau lebih, dimana hanya ada satu perusahaan yang bertahan. Definisi merger ini juga sering dikenal sebagai *statutory merger* atau merger hukum. Secara definisi UU

²² Patric A Gaughan, 2011. *Merger, Acquisitions And Corporate Restructuring* (New Jersey: Jhon Wiley and Sons.), h. 13

Perseroan Terbatas Pasal 1 butir 9, maka Merger dapat didefinisikan sebagai perbuatan hukum yang dilakukan oleh satu Perseroan atau lebih untuk menggabungkan diri dengan Perseroan lain yang telah ada yang mengakibatkan aktiva dan pasiva dari Perseroan yang menggabungkan diri beralih kepada Perseroan yang menerima penggabungan dan selanjutnya status badan hukum Perseroan yang menggabungkan diri berakhir karena hukum.²³ Merger merupakan kombinasi dari dua atau lebih perusahaan di mana aset dan kewajiban perusahaan penjual diserap oleh perusahaan pembeli. Meskipun perusahaan pembeli mungkin merupakan organisasi yang sangat berbeda setelah merger, ia tetap mempertahankan identitas aslinya.²⁴

Merger berbeda dari konsolidasi, yang merupakan kombinasi bisnis di mana dua atau lebih banyak perusahaan bergabung untuk membentuk perusahaan yang sama sekali baru. Semua perusahaan yang bergabung adalah dibubarkan dan hanya entitas baru yang terus beroperasi. Salah satu contoh klasik dari konsolidasi terjadi pada tahun 1986 ketika produsen komputer Burroughs and Sperry digabungkan untuk membentuk Unisys. Dalam konsolidasi, perusahaan asli tidak ada lagi dan mereka pemegang saham menjadi pemegang saham di perusahaan baru. Salah satu cara untuk melihat perbedaan antara merger dan konsolidasi adalah dengan merger, A B A, di mana perusahaan B bergabung menjadi perusahaan A. Dalam konsolidasi, A B C, di mana C adalah perusahaan yang sama sekali baru perusahaan. Terlepas dari

²³ Josua Tarigan, Swenjadi Yenewan dan Grace Natalie. 2016. *Merger dan Akuisisi dari Perspektif Strategis dan Kondisi Indonesia* (Yogyakarta: Ekulibria), h. 7

²⁴ Andrew J Sherman and Millegde A Hart.. 2006. *Merger and Azquisitions From A to Z* (New York: Amocom), h. 11

perbedaan di antara mereka, istilah merger dan konsolidasi, sebagaimana adanya benar dari banyak istilah di bidang M&A, kadang-kadang digunakan secara bergantian. Di dalam umum, ketika perusahaan yang bergabung kira-kira berukuran sama, istilah konsolidasi berlaku; ketika dua perusahaan berbeda secara signifikan dalam ukuran, merger adalah istilah yang lebih tepat. Namun dalam praktiknya, perbedaan ini sering kabur, dengan istilah merger menjadi luas diterapkan pada kombinasi yang melibatkan perusahaan dengan ukuran yang berbeda dan serupa. Istilah lain yang secara luas digunakan untuk menyebut berbagai jenis transaksi adalah pengambilalihan. Istilah ini lebih kabur; kadang-kadang hanya merujuk pada transaksi yang tidak bersahabat, dan di lain waktu merujuk untuk merger ramah dan tidak ramah.²⁵

Merger merupakan salah satu strategi yang diambil perusahaan untuk mengembangkan dan menumbuhkan perusahaan. Merger berasal dari kata “mergere” (Latin) yang artinya (1) bergabung bersama, menyatu, berkombinasi (2) menyebabkan hilangnya identitas karena terserap atau tertelan sesuatu. Merger didefinisikan sebagai penggabungan dua atau lebih perusahaan yang kemudian hanya ada satu perusahaan yang tetap hidup sebagai badan hukum, sementara yang lainnya menghentikan aktivitasnya atau bubar. Dalam merger, perusahaan-perusahaan menggabungkan dan membagi sumber daya yang mereka miliki untuk mencapai tujuan bersama. Para pemegang saham dari perusahaan-perusahaan

²⁵ Patric A Gaughan, 2011. *Merger, Acquisitions And Corporate Restructuring* (New Jersey: Jhon Wiley and Sons.), h. 14

yang bergabung tersebut seringkali tetap dalam posisi sebagai pemilik bersama entitas yang digabungkan²⁶

Merger merupakan salah satu strategi yang diambil perusahaan untuk mengembangkan dan menumbuhkan perusahaan. Merger dan akuisisi juga terjadi pada perusahaan di berbagai sektor agar mampu bertahan di tengah berbagai kondisi ekonomi di Indonesia. Hal tersebut menjadi salah satu energi upaya perusahaan untuk meningkatkan kualitas perusahaan sehingga diharapkan sesudah proses merger dan akuisisi akan didapatkan kinerja keuangan. Merger adalah perbuatan hukum yang dilakukan oleh satu PT atau lebih untuk menggabungkan diri dengan PT lain yang telah ada dan selanjutnya PT yang menggabungkan diri menjadi bubar

2.1.2.2 Motif Merger

Pada prinsipnya terdapat dua motif yang mendorong sebuah perusahaan melakukan merger dan akuisisi yaitu motif ekonomi dan motif non-ekonomi. Motif ekonomi berkaitan dengan esensi tujuan perusahaan yaitu meningkatkan nilai perusahaan atau memaksimalkan kemakmuran pemegang saham. Disisi lain, motif non ekonomi adalah motif yang bukan didasarkan pada esensi tujuan perusahaan, tetapi didasarkan pada keinginan subyektif atau ambisi pribadi pemilik atau manajemen perusahaan²⁷

²⁶ Michaeil Hit, Jefferey Harison dan Duane Ireland. 2011. *Merger dan Akuisisi: panduan meraih Laba bagi Pemegang Saham* (Jakarta: Murai Kencana), h. 40

²⁷ Patric A Gaughan, 2011. *Merger, Acquistions And Corporate Restructuring* (New Jersey: Jhon Wiley and Sons.), h. 17

1. Motif Ekonomi

Merger dan akuisisi memiliki motif ekonomi yang tujuan jangka panjangnya adalah untuk mencapai peningkatan nilai tersebut. Oleh sebab itu seluruh aktivitas dan pengambilan keputusan harus diarahkan untuk mencapai tujuan tersebut. Esensi dari tujuan perusahaan, jika ditinjau dari perpektif manajemen keuangan, adalah seberapa besar perusahaan mampu menciptakan nilai (value creation) bagi perusahaan dan bagi pemegang saham. Merger dan akuisisi memiliki motif ekonomi yang tujuan jangka panjangnya adalah mencapai peningkatan nilai tersebut. Oleh karena itu seluruh aktivitas dan keputusan yang diambil oleh perusahaan harus diarahkan mencapai tujuan ini. Implementasi program yang dilakukan oleh perusahaan harus melalui langkah-langkah konkrit misalnya melalui efisiensi produksi, peningkatan penjualan, pemberdayaan dan peningkatan produktivitas sumber daya manusia. Disamping itu dalam motif ekonomi merger dan akuisisi yang lain meliputi Mengurangi waktu, biaya dan resiko kegagalan memasuki pasar baru. 2) Mengakses reputasi teknologi, produk dan merek dagang. 3) Memperoleh individu-individu sumberdaya manusia yang professional. 4) Membangun kekuatan pasar. 5) Memperluas pangsa pasar. 6) Mengurangi persaingan. 7) Mendiversikasi lini produk. 8) Mempercepat pertumbuhan. 9) Menstabilkan cashflow dan keuntungan.²⁸

2. Motif Sinergi

Salah satu motivasi atau alasan utama perusahaan melakukan merger dan akuisisi adalah menciptakan sinergi. Sinergi merupakan nilai keseluruhan perusahaan

²⁸ *Ibid*

setelah merger dan akuisisi yang lebih besar daripada penjumlahan nilai masing-masing perusahaan sebelum merger dan akuisisi. Sinergi dihasilkan melalui kombinasi aktivitas secara simultan dari kekuatan atau lebih elemen-elemen perusahaan yang bergabung. Pengaruh sinergi dapat timbul dari empat sumber, yaitu: (1) Penghematan operasi, yang dihasilkan dari skala ekonomis dalam manajemen, pemasaran, produksi atau distribusi; (2) Penghematan keuangan, yang meliputi biaya transaksi yang lebih rendah dan evaluasi yang lebih baik oleh para analisis sekuritas; (3) Perbedaan efisiensi, yang berarti bahwa manajemen salah satu perusahaan, lebih efisien dan aktiva perusahaan yang lemah akan lebih produktif setelah merger dan (4) Peningkatan penguasaan pasar akibat berkurangnya persaingan. Bentuk-bentuk sinergi disajikan sebagai berikut :

1) Sinergi Operasi

Sinergi operasi (*operating synergy*) terjadi ketika perusahaan hasil kombinasi mencapai efisiensi biaya. Efisiensi ini dicapai dengan cara pemanfaatan secara optimal sumberdaya-sumberdaya perusahaan. Sehingga dengan adanya merger ataupun akuisisi yang dilakukan perusahaan maka diharapkan perusahaan dapat memasarkan produknya hingga kapasitas penuh, dimana yang sebelumnya masih idle akan dapat dioptimalkan untuk mendukung permintaan pasar. Disini terjadi efisiensi karena pemanfaatan kapasitas produksi yang semula masih mengganggu²⁹

²⁹ Michael Hit, Jefferey Harison dan Duane Ireland. 2011. *Merger dan Akuisisi: panduan meraih Laba bagi Pemegang Saham* (Jakarta: Murai Kencana), h. 42

2) Sinergi Financial

Sinergi finansial (*Financial synergy*) dihasilkan ketika perusahaan hasil merger memiliki struktur modal yang kuat dan mampu mengakses sumber-sumber dana dari luar secara lebih mudah dan murah sedemikian rupa sehingga biaya modal perusahaan semakin menurun. Struktur permodalan yang kuat akan menjamin berlangsungnya aktivitas operasi perusahaan tanpa menghadapi kesulitan likuiditas. Akses yang semakin mudah terhadap sumber-sumber dana dimungkinkan ketika perusahaan memiliki ukuran yang semakin besar. Perusahaan memiliki struktur permodalan yang kuat dan size yang besar akan diberi kepercayaan dan kepercayaan yang positif oleh publik. Kondisi seperti ini akan memberikan dampak positif bagi perusahaan karena makin meningkatnya kepercayaan pihak lain seperti lembaga-lembaga keuangan sehingga mereka bersedia meminjamkan dana. Perusahaan yang memiliki kepercayaan dari publik seperti itu memiliki risiko kebangkrutan yang lebih kecil daripada yang tidak memiliki kepercayaan publik.

3) Sinergi Manajerial

Sinergi manajerial (*mangerial synergy*) dihasilkan ketika terjadi transfer kapabilitas manajerial dan skill dari perusahaan yang satu ke perusahaan lain atau ketika secara bersama-sama mampu memanfaatkan kapasitas know-how yang mereka miliki. Manajemen yang seperti ini mampu bersinergi dalam mengambil keputusan-keputusan startegik. Transfer kapabilitas terutama sekali terjadi ketika sebuah perusahaan yang memiliki kinerja manajerial yang lebih baik merger dengan perusahaan lain yang memiliki kinerja manajerial yang kurang bagus. Perusahaan yang superior

dalam suatu industry seringkali memiliki sumberdaya manajemen yang lebih bagus dibanding perusahaan yang lain di industri yang sama. Perusahaan yang belum memiliki manajerial yang bagus perlu pembelajaran internal (internal learning) melalui merger dengan perusahaan lain apabila ingin memiliki keunggulan manajerial.

- 4) Sinergi Teknologi Sinergi teknologi bisa dicapai dengan memadukan keunggulan teknik sehingga saling memetik manfaat. Sinergi teknologi dapat terjadi misalnya pada departemen riset dan pengembangan, departemen disain dan engineering, proses manufacturing, dan teknologi informasi.
- 5) Pemasaran Perusahaan yang melakukan merger akan memperoleh manfaat dari semakin luas dan terbukanya produk, bertambahnya lini produk yang dipasarkan, dan semakin banyak konsumen yang bisa dijangkau.³⁰

Motif Diversifikasi Diversifikasi adalah strategi perkembangan bisnis yang dapat dilakukan melalui merger dan akuisisi. Diversifikasi dimaksud untuk mendukung aktivitas bisnis dan operasi perusahaan untuk mengamankan posisi bersaing. Akan tetapi jika melakukan diversifikasi yang semakin jauh dari bisnis semula, maka perusahaan tidak lagi berada pada koridor yang mendukung kopetensi inti (*core competence*).

3. Motif Non-Ekonomi

Aktivitas merger dan akuisisi terkadang dilakukan bukan untuk kepentingan ekonomi saja tetapi juga untuk kepentingan yang bersifat non-ekonomi, seperti prestise dan ambisi. Motif non-ekonomi dapat berasal dari manajemen

³⁰ *Ibid*

perusahaan atau pemilik perusahaan. 1) Hubris Hypothesis menyatakan bahwa merger dan akuisisi sematamata didorong oleh motif ketamakan dan kepentingan pribadi para eksekutif perusahaan. 2) Ambisi pemilik untuk menguasai berbagai sektor industri. Perusahaan-perusahaan tersebut akan membentuk konglomerasi dibawah kendali perusahaan induk. Menurut Brigham dan Houston (1998) beberapa alasan merger dan akuisisi yang sering dimunculkan adalah sinergi, pertimbangan pajak, membeli asset di bawah biaya penggantian, diversifikasi, insentif bagi manajer dan break up value. Dari keenam alasan tersebut yang paling dominan adalah alasan sinergi.³¹

2.1.2.3 Faktor-Faktor Kegagalan dan Kesuksesan Merger

Beberapa penelitian menunjukkan dalam melakukan Merger dan Akuisisi tentu banyak sekali faktor yang menentukan keberhasilan dan kegagalan perusahaan. Menurut beberapa penelitian, seperti yang dilakukan oleh Mallikarjunappa dan Nayak (2007), Tower Watson (2012), Davis (2009) dan Limieux (2007) menunjukkan terdapat 20 faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan dalam merger dan akuisisi. Dari dua puluh faktor tersebut kemudian di rangkum menjadi tiga kelompok besar yaitu aspek *due diligence*, budaya dan kepemimpinan.³²

1. Due diligence

Due diligence adalah penilaian mendalam mengenai hukum, keuangan, dan risiko bisnis yang terkait dengan merger atau akuisisi, yang dilakukan kedua belah pihak terlepas sebagai pihak yang membeli, menjual, atau menggabungkan perusahaan.

³¹ *Ibid*

³² Josua Tarigan, Swenjadi Yenewan dan Grace Natalie. 2016. *Merger dan Akuisisi dari Perspektif Strategis dan Kondisi Indonesia* (Yogyakarta: Ekulibria), h. 143

Due diligence dilakukan bukan tanpa adanya tujuan. Berikut ini adalah tujuan dilakukannya *due diligence* menurut Davis

- a. Untuk memastikan harga dan metode pembayaran yang tepat jika sepakat melakukan merger dan akuisisi.
- b. Untuk menentukan detail yang mungkin relevan dalam penyusunan perjanjian merger atau akuisisi
- c. Untuk mengevaluasi risiko hukum dan keuangan dari transaksi Untuk mengevaluasi kondisi fisik peralatan dan juga properti berwujud dan tidak berwujud lainnya yang termasuk dalam transaksi
- d. Untuk menganalisis masalah terjadinya monopoli yang potensial yang dapat menghambat merger atau akuisisi
- e. Untuk memastikan kepatuhan terhadap hukum yang relevan dan mengungkapkan pembatasan regulasi untuk transaksi yang diusulkan
- f. Untuk mengetahui kewajiban atau risiko yang mungkin dapat menghancurkan kesepakatan

Faktor yang menyebabkan keberhasilan dan kegagalan merger dan akuisisi menurut Mallikarjunapa dan Nayak yang terkait dalam *due diligence* adalah kelengkapan dan kecukupan *due Diligence*. *Due diligence* yang tidak lengkap dan tidak memadai cukup sering mengakibatkan kegagalan merger. Ada 2 hal menurut Lemieux dan Banks yang penting dalam *due diligence* yang mempengaruhi kelengkapan dan kecukupan *due diligence* yang nantinya akan mempengaruhi

keberhasilan suatu *due diligence*, yaitu jumlah orang yang melakukan *due diligence* dan durasi pelaksanaan *due diligence*.³³

Due diligence harus dilakukan dalam waktu yang cukup dan realistis untuk memperoleh data-data dan informasi yang memadai untuk menilai apakah merger dan akuisisi dapat dilakukan, menguntungkan dan dapat bertahan di dunia bisnis. Seringkali *due diligence* dilakukan dalam tempo yang terlalu singkat atau biasanya proses *due diligence* dilakukan tidak sampai selesai, karena masing-masing pihak terlalu percaya satu sama lain. Ada kemungkinan perusahaan tersebut merupakan perusahaan yang besar dan sukses, tetapi tidak menutup kemungkinan perusahaan tersebut memiliki masalah yang tidak diketahui pihak luar, seperti kecurangan dalam pelaporan keuangan, yang tentu saja tidak bisa diketahui melalui *due diligence* yang dilakukan dalam waktu yang singkat. Jumlah orang yang melakukan *due diligence* juga sebaiknya tidak terlalu banyak namun cukup untuk mendapatkan informasi yang cukup dan berguna dalam proses *due diligence* demi keberhasilan merger atau akuisisi dalam jangka waktu *due diligence* yang telah ditentukan.³⁴

2. Aspek Budaya

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi suatu organisasi/perusahaan adalah budaya dari organisasi tersebut. Budaya merupakan keyakinan yang membentuk suatu norma perilaku dan menentukan yang dapat dilakukan didalam sebuah organisasi. Budaya dapat didefinisikan sebagai sistem kepercayaan yang tertanam dalam masyarakat dan tercermin dalam perilaku organisasi dan orang-

³³ *Ibid*, h. 143

³⁴ *Ibid*, h. 152

orang. Menurut Hofstede, budaya adalah sebuah pemikiran yang membedakan anggota satu kelompok dari kelompok lainnya. Budaya ini secara tidak langsung mengatur bagaimana suatu organisasi harus bertindak. Faktor budaya di dalam Merger dapat dilihat melalui perspektif budaya organisasi dan budaya nasional.

3. Aspek Kepemimpinan

Kepemimpinan itu bukan tentang kebutuhan pemimpin, akan tetapi lebih berfokus kepada kebutuhan orang dan organisasi yang dipimpin. Gaya kepemimpinan bukanlah sesuatu yang harus dicoba terus menerus, untuk melihat mana yang sesuai dengan perusahaan, sebaliknya, gaya kepemimpinan harus disesuaikan dengan kebutuhan dari situasi yang ada di perusahaan.

2.1.3 Kepuasan Nasabah

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah

Menurut Umar, kepuasan Nasabah adalah tingkat perasaan Nasabah setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapkan. Seorang Nasabah, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinan menjadi Nasabah dalam waktu yang lama.³⁵ Menurut Kotler dan Keller, kepuasan Nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.³⁶ Menurut Tjiptono dan Chandra, kepuasan Nasabah merupakan situasi yang ditunjukkan oleh Nasabah ketika mereka menyadari bahwa

³⁵ Umar Husein , *Studi Kelayakan Bisnis*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2009), h. 65

³⁶ Philip Kotler dan Garry Amstrong, h. 177

kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.³⁷

2.1.3.3 Skala Pengukuran Kepuasan Nasabah

Menurut Tjiptono, metode untuk mengukur kepuasan Nasabah sebagai berikut:³⁸

1. Sistim keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada Nasabah (*costumer oriented*) perlu memberikan kesempatan luas kepada para Nasabahnya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakan di tempat-tempat strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati Nasabah).

2. *Gost Shopping*

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan Nasabah adalah dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai Nasabah potensial produk perusahaan pesaing.

3. *Customer Analysis*

Perusahaan seharusnya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan/penyempurnaan selanjutnya.

³⁷Tjiptono, Fandi dan Gregorius Chandra., *Service, Quality, & Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi, 2012), h. 301

³⁸Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra., h. 148

4. Survei Kepuasan Nasabah

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan Nasabah yang dilakukan dengan penelitian survey baik dengan survey melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi.

2.1.3.4 Indikator Kepuasan Nasabah

Menurut Tjiptono dan Chandra, indikator kepuasan Nasabah adalah sebagai berikut:³⁹

1. Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi :

- a. Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- b. Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- c. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

2. Minat berkunjung kembali

Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :

- a. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
- b. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.

³⁹ *Ibid*, h. 110

- c. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

3. Kesiapan merekomendasikan

Merupakan kesiapan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi :

- a. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
- b. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- c. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

4. Menciptakan Citra Merek : Pelanggan akan kurang memperhatikan merek dan iklan dari produk pesaing

2.1.4 Hakikat Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah bagaimana cara untuk mencari tahu apa yang menciptakan konsumen dan perusahaan harus memberikan nilai tersebut. Untuk itu bank atau perusahaan tersebut harus mengerti konsumennya dan bagaimana mendefinisikan keinginan konsumen tersebut dengan benar. ⁴⁰Kualitas (quality) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan tersirat. Kualitas atau mutu pelayanan

⁴⁰ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, manajemen pemasaran, (PT Gelora Aksara Pratama, 2009), hal. 143

merupakan suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen

Dari definisi diatas bahwa kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan nasabah, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan nasabah dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan, dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan oleh nasabah.

Menurut A.Batinggi dan Badu Ahmad, Layanan yang berkualitas pada prinsipnya adalah layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Proses dan prosedur itulah yang harus disusun secara rapi dan teliti, disertai semua perangkat yang dituntut dalam proses itu. Sedemikian rupa prosedur itu terperinci yang harus diikuti, baik oleh yang melayani maupun yang dilayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan dan peningkatan kualitas pelayanan juga perlu dilakukan secara terus-menerus dalam rangka menjaga kepuasan konsumen.⁴¹ Menurut Moenir pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota dalam organisasi, baik itu organisasi masa atau

⁴¹ A. Batinggi, Manajemen Pelayanan Publik, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013) hal.56

Negara.⁴² Berbicara mengenai kualitas pelayanan sekarang ini pelanggan semakin pintar, mereka sangat kritis, sehingga para pelaku bisnis harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan para pelanggan. Sedikit saja penyimpangan, misalnya pelayanan tidak sesuai dengan harapan, para pelanggan akan menilai jelek. Agar produk yang dibuat laku dipasaran, maka penciptaan produk harus haruslah memperhatikan tingkat kualitas yang sesuai dengan keinginan nasabah. Produk yang berkualitas tinggi yang sesuai dengan keinginan nasabah. Produk yang berkualitas tinggi artinya memiliki nilai yang lebih baik dibandingkan dengan produk pesaing atau sering juga disebut produk plus atau produk yang bagus.

Menurut Fandi Tjiptono terdapat lima aspek dalam kualitas pelayanan adalah sebagai berikut: 1) Responsiveness (Ketanggapan), yaitu sebuah kemampuan untuk menolong pelanggan dari ketersediaan untuk melayani pelanggan atau nasabah dengan cara yang baik. 2) Reability (Keandalan), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijadikan dengan segera, akurat begitupun juga memuskan. 3) Empaty (Empati), yaitu rasa peduli untuk memeberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan serta kemudahan untuk dihubungi dalam melakukan pelayanan. 4) Assurance (Jaminan) yaitu pengetahuan, tentang kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercayai sehingga pelanggan terbebas dari resiko. 5) Tangible (Bukti Langsung), yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa.

⁴² Hessel Nogi S. Tangkilisan, M.Si, Manajemen Publik, (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2007), hal 208

Karena kepuasan pelanggan selain dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa juga ditentukan oleh kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa tidak mengharapkan pelanggan menggunakan jasa tersebut terlebih dahulu untuk memberikan penilaian.⁴³

2.2 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil
1	Alif Ulfa	Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah di Indonesia ⁴⁴	Merger tiga bank Syariah BUMN yang berubah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) membawa dampak berbagai aspek. Dampak tersebut terjadi pada Nasabah, Karyawan dan Masyarakat. a). dampak terhadap nasabah, nasabah tetap bisa bertransaksi selayaknya sedia kala. Nasabah tetap bisa menggunakan uang elektronik berbasis kartu, seperti e-Money, Tapcash, dan Brizzi. Nasabah hanya menunggu informasi dari pihak Bank Syariah Indonesia untuk melakukan pembaharuan informasi; b). dampak terhadap karyawan, status karyawan dari BNI Syariah, BRI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri 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 menjaring SDM Unggul; dan c). dampak terhadap masyarakat, Bank Syariah Indonesia (BSI) mengedukasi masyarakat dengan

⁴³ Fandi Tjiptono, *Service, quality and Satisfactio*, Edisi Pertama, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), hal.111

⁴⁴ Alif Ulfa, Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah di Indonesia (*Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(02), 2021)

			meluncurkan program literasi Ekonomi Syariah yang akan bekerjasama dengan organisasi-oraganisasi besar Indonesia. BSI juga mempercepat kelengkapan rantai nilai halal dalam pengembangan industri halal, pembiayaan UMKM pendukungnya, dan ikut pembiayaan proyek berskala besar dengan menggunakan skema syariah
Persamaan	Menggunakan metode Kualitatif		
Perbedaan	Penelitian yang dilakukan oleh Alif Ulfa tentang Dampak Penggabungan Bank syariah di Indonesia, sedangkan penelitian penulis adalah Dampak Merger Bank Syariah BUMN Menjadi Bank syariah di Kota Langsa		
2	Ika Atikah, Maimunah, Fuad Zainuddin	Penguatan Merger Bank Syariah BUMN dan Dampaknya Dalam Stabilitas Perekonomian Negara ⁴⁵	Penguatan merger bank syariah BUMN (BNI Syariah, BSM, BRI Syariah) menjadi Bank Syariah Indonesia dimulai dengan adanya kesepakatan yang dituangkan dalam bentuk tertulis perjanjian penggabungan bank umum syariah sebagaimana diatur dalam beberapa peraturan hukum yang berlaku. Penggabungan bank umum syariah di tengah pandemi, menjadi langkah tepat guna menjaga stabilitas ekonomi negara sebagaimana Perpu No.1/2020 dan POJK No.18/POJK.03/2020. Dampak dari penggabungan bank umum syariah, tentunya memberikan dampak positif, bank syariah Indonesia mampu bersaing secara global dengan mengedepankan layanan yang lebih lengkap, jangkauan menjadi lebih luas, dan permodalan menjadi lebih baik. Bagi negara, tentunya menjadi hal baik yang dapat dilakukan oleh kementerian BUMN, dengan

⁴⁵ Ika Atikah, Maimunah, Fuad Zainuddin, Penguatan Merger Bank Syariah BUMN dan Dampaknya Dalam Stabilitas Perekonomian Negara (*Jurnal Sosial dan Budaya Syar-i*. Volume 8 Nomor 2, 2021)

			menggagas merger 3 anak perusahaan milik negara berbasis syariah (BNI Syariah, BSM, BRI Syariah) melebur menjadi PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
Persamaan	Menggunakan metode Kualitatif		
Perbedaan	Penelitian yang dilakukan oleh Ika Atikah, Maimunah, Fuad Zainuddin, tentang Penguatan Merger Bank Syariah BUMN dan Dampaknya Dalam Stabilitas Perekonomian Negara, sedangkan penelitian yang penulis bahasa adalah dampak merger Bank Syariah BUMN Menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Langsa		
3	Hasan Sultoni, Kiki Mardiana	Pengaruh Merger Tiga Bank Syariah BUMN Terhadap Perkembangan Ekonomi syariah di Indonesia ⁴⁶	Perkembangan dan pertumbuhan bank syariah di Indonesia telah mencatat dan menghasilkan suatu perwujudan baik bagi ekonomi syariah di Indonesia. Dengan di mergernya tiga bank syariah BUMN yaitu Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS) dan Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS) berdampak baik bagi dunia perbankan khususnya. Dampak tiga merger bank syariah BUMN tersebut dalam hal BISNIS, adalah lebih efisien dan kompetitif (<i>economies of scale</i>), perluasan diversifikasi usaha, memiliki kapasitas untuk membiayai proyek-proyek besar, kinerja keuangan yang lebih baik. Dalam hal reputasi, adalah tingkat kepercayaan nasabah lebih tinggi, diperhitungkan dalam pasar nasional dan global, memiliki manajemen risiko yang lebih kuat dengan dukungan modal yang lebih solid. Dalam hal aspek pendukung, adalah memiliki kemampuan untuk

⁴⁶Hasan Sultoni, Kiki Mardiana, Pengaruh Merger Tiga Bank Syariah BUMN Terhadap Perkembangan Ekonomi syariah di Indonesia (*Jurnal Eksyar (Jurnal Ekonomi Syariah, Vol. 08, 2021)*)

			<p>investasi teknologi, riset dan promosi, menarik bagi SDM berkualitas (<i>high qualified talent</i>). Dalam hal ekosistem ekonomi syariah, Menjadi <i>prime mover</i> di industri perbankan syariah, Akselerasi pengembangan ekosistem ekonomi syariah melalui peningkatan sinergi dengan LKS lainnya dan industri halal. 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.</p>
Persamaan		Merger Bank Syariah BUMN	
Perbedaan		<p>Penelitian Hasan Sultoni, Kiki Mardiana tentang Pengaruh Merger Tiga Bank Syariah BUMN Terhadap Perkembangan Ekonomi syariah di Indonesia menggunakan metode hukum normative sedangkan penelitian penulis adalah dampak merger Bank Syariah BUMN menjadi bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Langsa</p>	
4	Sri Mahargiyatie	<p>Peran Strategis Bank Syariah Indonesia Dalam Ekonomi syariah di Indonesia⁴⁷</p>	<p>Hasil penelitian menyatakan bahwa penggabungan Bank Syariah Mandiri, Bank BRI Syariah, dan Bank BNI Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki peran strategis bagi ekonomi syariah di Indonesia. Peran strategis tersebut dapat dilihat dari dua perspektif. Peran strategis yang pertama berkaitan dengan peran penguatan muamalah syariah di Indonesia yang memungkinkan pengembangan pasar dan peningkatan akses ekonomi dan keuangan syariah sehingga mengurangi potensi riba, gharar, dan dhalim dalam muamalah di Indonesia. Peran strategis kedua</p>

⁴⁷ Sri Mahargatie, Peran Strategis Bank Syariah Indonesia Dalam Ekonomi syariah di Indonesia (*Jurnal Syariah*, Vol (2) No (1), 2021)

			adalah terkait penguatan ekonomi nasional yang disebabkan oleh perkembangan modal dan dana dari Bank Syariah Indonesia yang mampu meningkatkan pembiayaan dalam usaha pembangunan nasional
Persamaan	Menggunakan metode Kualitatif		
Perbedaan	Penelitian Sri Mahargatie tentang Peran Strategis Bank Syariah Indonesia Dalam Ekonomi syariah di Indonesia sedangkan penelitian penulis adalah dampak merger Bank Syariah BUMN menjadi bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Langsa		
5	Bagus Romadhon, Sutantri	Korelasi Merger Tiga Bank Syariah dan Kesadaran Masyarakat Terhadap Produk Perbankan Syariah ⁴⁸	Mergernya tiga bank Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia, (BSI) diprediksi akan berpengaruh cukup signifikan terhadap kesadaran masyarakat terhadap produk Perbankan Syariah. Dengan dana kelola yang naik secara signifikan, diperkirakan dana literasi keuangan untuk produk BSI akan naik secara drastis sehingga masyarakat lebih cepat dalam mengetahui produk-produk Bank Syariah. Selain itu, jaringan operasional BSI menjadi jauh lebih banyak sehingga memudahkan masyarakat dalam bertransaksi. Peneliti berharap BSI yang terus memberikan sosialisasi akan produk perbankan syariah sehingga kesadaran masyarakat semakin optimal
Persamaan	Menggunakan metode Kualitatif		
Perbedaan	Penelitian Bagus Ramadhon, Sutantri tentang Korelasi Merger Tiga Bank Syariah dan Kesadaran Masyarakat Terhadap Produk Perbankan Syariah sedangkan penelitian penulis adalah dampak merger Bank Syariah BUMN menjadi bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Langsa		

⁴⁸ Bagus Ramadhon, Sutantri, Korelasi Merger Tiga Bank Syariah dan Kesadaran Masyarakat Terhadap Produk Perbankan Syariah (Jurnal At-Tamwil : Vol. 3 , 2021)

6	Hanif Pradipta, Bryan Zaharias	Penafsiran Dampak merger dan Akuisisi Terhadap efisiensi Perbankan Analisis Sebelum dan Sesudah Merger dan Akuisisi ⁴⁹	Dari hasil prediksi tingkat efisiensi bank yang dilakukan sebelum bank melakukan merger dan akuisisi diketahui bahwa pada umumnya bank menjadi lebih efisien setelah melakukan merger dan akuisisi. Peningkatan efisiensi pada industri perbankan di Indonesia masih dapat dilakukan bila bank dapat saling bertukar <i>best practice</i> atau prosedur yang kurang efisien dilihat dari <i>learning effect</i> yang memiliki potensi peningkatan paling besar. Inefisiensi ini dapat diatasi bila bank dapat saling bertukar informasi mengenai pengoperasian yang lebih baik sehingga dapat mengurangi biaya bunga dan biaya operasional mereka. Nilai efisiensi riil sebelum dan sesudah konsolidasi berbeda, dimana nilai efisiensi setelah konsolidasi relatif lebih baik. Hal tersebut membuktikan bahwa merger dan akuisisi dapat digunakan sebagai salah satu solusi mengatasi permasalahan inefisiensi..
Persamaan		Metode Kualitatif	
Perbedaan		Penelitian Hanif Pradipta tentang Penafsiran Dampak merger dan Akuisisi Terhadap efisiensi Perbankan Analisis Sebelum dan Sesudah Merger dan Akuisisi sedangkan penelitian penulis adalah dampak merger Bank Syariah BUMN menjadi bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Langsa	
7	Agus Prihartono	Pengaturan Penggabungan Usaha (Merger) Bank sebagai Upaya Peningkatan Kesehatan bank di Indonesia Dalam	Selain aspek makro ekonomi dan mikro ekonomi yang dipertimbangkan dalam suatu keputusan <i>merger</i> , pihak pemerintah sering sekali memperhatikan aspek-aspek yang

⁴⁹ Hanif Pradipta, Penafsiran Dampak merger dan Akuisisi Terhadap efisiensi Perbankan Analisis Sebelum dan Sesudah Merger dan Akuisisi (Jurnal Ekonomi dan Pembangunan Vol 24, No. 2, 2016)

		Pembangunan EKonomi Nasional. ⁵⁰	bersifat struktural, yang meliputi tiga aspek. <i>Pertama</i> , aspek kesehatan dan keamanan. Artinya perusahaan baru hasil <i>merger</i> tersebut harus menjadi perusahaan yang sehat dan aman. Apabila perusahaan lama ada yang tidak sehat, maka harus bisa diupayakan agar penyakit lama tersebut tidak boleh menular ke perusahaan hasil <i>merger</i> ; <i>Kedua</i> , aspek kompetisi dan konsentrasi. Penggabungan perusahaan tidak boleh berakibat pada semakin terkonsentrasinya bisnis dalam industri karena tidak bisa mendorong efisiensi didalam bisnis tersebut; dan <i>Ketiga</i> , aspek pelayanan kepada masyarakat. Penggabungan usaha tidak harus mengurangi kualitas pelayanan bank kepada masyarakat luas
	Persamaan	Metode Kualitatif	
	Perbedaan	Penelitian Agus Prihartono tentang Pengaturan Penggabungan Usaha (Merger) Bank sebagai Upaya Peningkatan Kesehatan bank di Indonesia Dalam Pembangunan EKonomi Nasional. sedangkan penelitian penulis adalah dampak merger Bank Syariah BUMN menjadi bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Langsa	
8	Muhamad Umar Mai	Analisis Penentuan Model Merger-Akuisi Yang Sinergis di Bursa Efek Indonesia ⁵¹	Hasil pengujian terhadap kinerja keuangan dan nilai perusahaan sebelum dan sesudah program merger-akuisisi di jalankan perusahaan, menunjukkan bahwa variabel ROE, ROI dan PER sering berbeda secara signifikan;. Terbatasnya informasi mengenai kondisitarget <i>firm</i> , maka faktor-faktor penentu keberhasilan

⁵⁰ Agus Prihartono, Pengaturan Penggabungan Usaha (Merger) Bank sebagai Upaya Peningkatan Kesehatan bank di Indonesia Dalam Pembangunan EKonomi Nasional (Jurnal: **AKTUALITA**, Vol.1 No.1 (Juni) 2018 hal. 1-15)

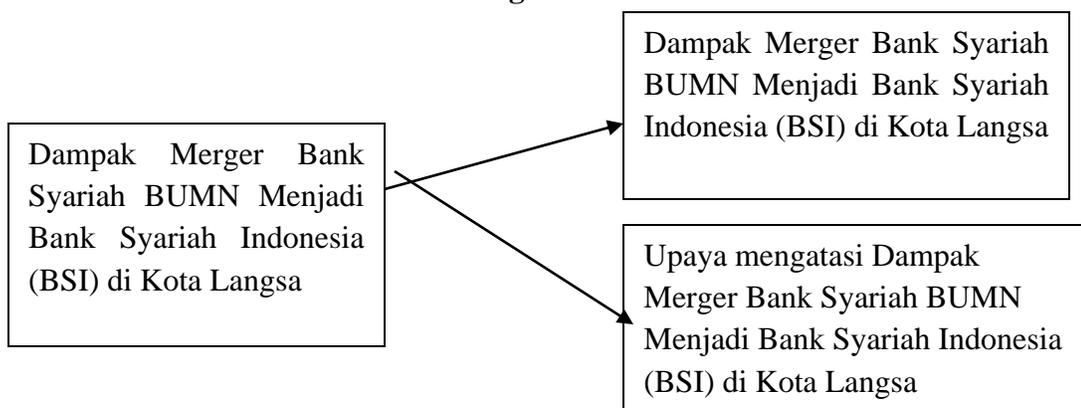
⁵¹ Muhamad Umar Mai, Analisis Penentuan Model Merger-Akuisi Yang Sinergis di Bursa Efek Indonesia (Jurnal Keuangan dan Perbankan, Vol.20, No.3 September 2016)

		merger-akuisisi diarahkan pada kondisi <i>bidder firm</i> . Keberhasilan merger-akuisisi ditentukan oleh capaian ROE, ROI dan PER, dan berdasarkan hal tersebut diperoleh 30 <i>bidder firm</i> yang memenuhi kriteria bersinergis. Model merger akuisisi yang sinergis dirancang dengan menganalisis capaian kinerja keuangan dan kondisimekanisme <i>corporate governance</i> 30 <i>bidder firm</i> untuk 1 dan 2 tahun sebelum merger-akuisisi dijalankan perusahaan.
Persamaan	Sama-Masa membahas tentang Merger	
Perbedaan	Metode yang digunakan kemudian Penelitian Muhamad Umar Mai tentang Analisis Penentuan Model Merger-Akuisisi Yang Sinergis di Bursa Efek Indonesia, sedangkan penelitian penulis adalah dampak merger Bank Syariah BUMN menjadi bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Langsa	

2,3 Kerangka Teoritis

Adapun teori yang telah dipaparkan didalam penelitian ini akan membentuk kerangka teoritis yang bertujuan agar memudahkan pemahaman dari penelitian yang akan diteliti, dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Teoritis



Sumber : Telaah peneliti

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yaitu jenis penelitian yang dilakukan pada kondisi objek penelitian yang alami sesuai dengan keadaan yang nyata, penulis sebagai instrumen kunci dan teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan. Metode kualitatif sebagai prosedur penelitian menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Karena dalam penelitian ini penulis ingin menganalisis , Dampak Merger Bank Syariah BUMN Menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Langsa sesuai dengan kenyataan yang ada.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini di lakukan pada bulan Januari 2022 dan tempat penelitian adalah Bank SYariah Indonesia (BSI) Cabang Jl Ahmad Yani no.57

3.3 Subjek Penelitian

Subjek dalam suatu penelitian merupakan kumpulan individu yang merupakan sifat-sifat umum, dalam hal ini yang mejadi subjek dalam penulisan ini customer services Bank syariah Indonesia Cab Jln Ahmad Yani dan Nasabah. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian kepustakaan dan berupa data lapangan dengan melakukan wawancara terhadap narasumber yaitu 1 (satu) orang informan Customer

services Bank Syariah Indonesia Langsa dan responden 5 (lima) Nasabah Bank Syariah Indonesia dan 2 orang masyarakat yang melakukan transaksi di BSI.

3.4 Sumber Data Penelitian

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.⁵² Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh dari sumber pertama baik dari individu ataupun perseorangan, seperti hasil wawancara.⁵³ Untuk mendapatkan data primer penulis mewawancarai informan yang bersedia menjadi narasumber, data tersebut dapat diperoleh langsung dari customer services Bank Syariah Indonesia (BSI) dan nasabah⁵⁴

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, data-data yang didapat berfungsi sebagai data pendukung, data tersebut dapat diperoleh dari buku yaitu buku *Marketing Bank Syariah* karya Ali Hasan. *An introduction to The Sharia Economic, Pengantar Ekonomi Islam* . , *Research methods In Finance And Banking* . Husein Umar *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. serta sumber lain yang berkaitan dengan Dampak Merger Bank

⁵²Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung : Remaja Rosdakarya,2012), h.157

⁵³ Husen Umar, *Research methods In Finance And Banking* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2012), h. 82

⁵⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), h.

Syariah BUMN Menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Langsa. Dengan menggunakan sumber data tersebut penulis dapat melakukan proses penelitian yang dapat memberikan informasi yang jelas terkait dengan objek permasalahan yang diteliti.⁵⁵

3.5 Instrumen Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui :

1. *Interview* (Wawancara)

Jenis wawancara yang dilakukan oleh penelitian yaitu wawancara semi terstruktur dengan katagori wawancara mendalam. Wawancara mendalam merupakan proses menggali informasi secara mendalam, terbuka dan bebas dengan masalah dan fokus penelitian dan diarahkan pada pusat penelitian.⁵⁶ Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan customer services BSI dan nasabah terkait dampak merger Bank syariah BUMN menjadi Bank syariah Indonesia.

2. Observasi

Metode observasi yang dilakukan peneliti adalah metode observasi langsung di lokasi penelitian. Menurut Hadi dalam Sugiyono, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun berbagai proses biologis dan psikologis dua diantara yang terpenting adalah proses pengamatan dan ingatan. Pengamatan langsung memungkinkan peneliti merasakan apa yang dirasakan,

⁵⁵*Ibid*, h. 110

⁵⁶Lexy J Moleong, *Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rineka Cipta, 2015), h. 186

dilihat, dan dihayati oleh subjek.⁵⁷ Dengan melakukan observasi dilapangan penulis akan lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial yang dihadapi dan mendapat gambaran lebih komprehensif. Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan pengamatan saat terjadi transaksi nasabah Syariah Indonesia (BSI) di Kota Langsa.⁵⁸

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Peneliti juga melakukan penelitian perpustakaan atau *library research*, yaitu penelitian yang penulis lakukan di perpustakaan yang bertujuan untuk mendapatkan data-data melalui bahan bacaan yang mempunyai kaitan dengan permasalahan.

3.6 Metode Keabsahan Data

Agar penelitian ini dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah, peneliti perlu melakukan pemeriksaan keabsahan data dengan teknik triangulasi. Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua cara, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik.⁵⁹

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi Sumber Sugiyono menjelaskan bahwa triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi sumber dalam penelitian ini adalah melakukan penggalan data dari

⁵⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan RD* (Bandung: Alfabetha, 2010), h. 145

⁵⁸*Ibid*, h. 45

⁵⁹ *ibid* h. 127

sumber yang berbeda baik sumber data primer yang meliputi hasil observasi dan wawancara dengan guru pendidikan jasmani yang dijadikan sampel penelitian dan sumber data sekunder yang meliputi jurnal data lain yang relevan dengan penelitian.

2. Triangulasi teknik

Menurut Sugiyono dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Triangulasi teknik yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda kepada masing-masing sumber yang diteliti di atas. Teknik yang dilakukan yaitu dengan wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi.

3.7 Teknik Analisis Data

Pada dasarnya analisis data merupakan penguraian data melalui tahapan katagorisasi dan klasifikasi, perbandingan dan pencarian penjelasan mengenai Dampak Merger Bank Syariah BUMN Menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Langsa. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan menggambarkan objek penelitian yang sesuai dengan data yang diperoleh dilapangan. Analisis data dalam penelitian ini dalah sebagai berikut:

1. Pemeriksaan data (*editing*), dalam hal ini peneliti mengoreksi apakah data yang terkumpul sudah cukup lengkap, benar dan sesuai dengan masalah.
2. Penandaan data (*Coding*), dalam hal ini peneliti memberikan catatan atau tanda yang menyatakan jenis sumber data seperti buku, literatur, perundang-undangan atau dokumen

klasifikasi data (*classification*), dalam hal ini peneliti mengelompokkan data yang melalui proses pemeriksaan serta penggolongan data.

3. Penyusunan data (*systematizing*), yaitu menyusun data yang telah diperiksa secara sistematis sesuai dengan urutannya sehingga pembahasan lebih mudah dipahami.

4. Analisa Data

Menganalisa data berupa hasil wawancara dan observasi yang terkait dengan penelitian untuk menjawab permasalahan yang diajukan.

5. Penarikan kesimpulan (*Verification*)

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI)

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia, tentu potensi industri keuangan syariah cukup menjanjikan di masa depan. Hal ini tentu saja bisa terjadi jika adanya sinergi antara pemegang kebijakan dan juga kesadaran masyarakat terhadap transaksi halal berbasis syariah yang terus ditegaskan dalam prinsip ekonomi. Adanya peningkatan yang signifikan beberapa tahun terakhir terhadap produk dan layanan berbasis syariah di Indonesia membuat pemerintah mencermati hal ini sebagai sebuah momen penting dalam tonggak perekonomian syariah di Indonesia. Sikap optimis inilah yang membuat pemerintah akhirnya menggabungkan 3 daftar bank syariah besar milik BUMN, yaitu PT Bank Syariah Mandiri Tbk, PT Bank BNI Syariah Tbk, dan PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi intensitas baru yang diberi nama Bank Syariah Indonesia atau BSI.⁶⁰

Pengabungan atau lebih dikenal dengan merger 3 Bank Syariah BUMN yang di umumkan pada 1 Februari 2021 oleh presiden RI Bapak Joko Widodo ini juga mempertegas bahwa pemerintah sangat serius dalam memperhatikan perkembangan layanan berbasis syariah yang selama ini terbukti bertahan di tengah kondisi ekonomi Indonesia yang berfluktuatif. Komitmen pemerintah untuk mendorong lajunya

⁶⁰ Web Resmi Bank Syariah Indonesia (BSI). <https://www.bankbsi.co.id/>. Diakses pada tanggal 9 Januari 2022:

perekonomian melalui Bank Syariah Indonesia diharapkan akan jadi energi baru dalam rangka meningkatkan pembangunan ekonomi nasional. Bank Syariah Indonesia (BSI) bisa menjadi tolak ukur wajah syariah di Indonesia yang *modern*, universal, dan tentu saja memberikan kebaikan bagi seluruh masyarakat. Setelah melakukan merger, Bank Syariah Indonesia akan jadi bank syariah terbesar di Indonesia dengan total asset Rp239,56 triliun dengan lebih dari 1.000 kantor cabang dan 20.000 karyawan. Bank Syariah Indonesia (BSI) akan menjadi bank dengan peringkat 7 berdasarkan total aset yang dimiliki.

Proses merger tiga bank syariah besar di Indonesia menjadi salah satu tonggak sejarah yang akan membuka banyak peluang-peluang baru dalam mendukung perekonomian masyarakat secara nasional. Setiap bank syariah memiliki latar belakang dan sejarahnya sendiri sehingga semakin menguatkan posisi BSI ke depannya. Bank Syariah yang demerger menjadi Bank Syariah Indonesia (BS) adalah sebagai berikut:

1. PT BRI Syariah Tbk (BRIS)

PT BRI Syariah Tbk atau sering disingkat menjadi BRIS awalnya terbentuk dari proses akuisisi BRI terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007. Setelahnya, BRI Syariah mulai beroperasi pada 17 November 2008 dengan berlandaskan prinsip syariah Islam. BRI Syariah berfokus membidik berbagai segmen di masyarakat dan terus tumbuh luas menawarkan berbagai produk syariah kepada nasabahnya. Pada 2018, BRI Syariah mulai melaksanakan *initial public offering* di Bursa Efek Indonesia dan mencatatkan diri sebagai anak usaha

BUMN di bidang Syariah yang pertama kali melaksanakan penawaran umum saham perdana.⁶¹

2. PT Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS)

Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS) didirikan pada 29 April 2000 dengan pembukaan 5 kantor cabang utama di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara, dan Banjarmasin. Pendirian Bank Negara Indonesia ini tercetus setelah melihat kondisi bank syariah saat krisis moneter di tahun 1998 tetap mampu berdiri tanpa mengalami perubahan secara signifikan. Dalam proses operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan aspek syariah yang diawasi langsung oleh Dewan Pengawas Syariah dan telah melalui pengujian sehingga memenuhi aturan Syariah.

3. PT Bank Mandiri Syariah (BMS)

Awalnya Bank Mandiri adalah bank yang berdiri dari hasil penggabungan dari empat bank, yaitu Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo yang mulai terguncang akibat krisis moneter pada tahun 1998. Setelah itu mulai dibentuk tim konsolidasi untuk pengembangan perbankan syariah dan pada 1 November 1999 terbentuklah Bank Syariah Mandiri. Hingga saat ini Bank Mandiri Syariah mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani sebagai landasan operasional. Hal ini yang membuat Bank Syariah Mandiri terus berkembang hari ini dan jadi bagian dari BSI.⁶²

⁶¹ Web Resmi Bank Syariah Indonesi (BSI). <https://www.bankbsi.co.id/>. Diakses pada tanggal 10 Januari 2022

⁶² Web Resmi Bank Syariah Indonesi (BSI). <https://www.bankbsi.co.id/>. Diakses pada tanggal 10 Januari 2022

Proses penggabungan 3 Bank Syariah besar di Indonesia bukan hanya rencana jangka pendek tapi memiliki tujuan yang jelas di masa mendatang. Tentu ada tugas-tugas yang akan diemban oleh BSI sebagai perwakilan bank syariah resmi yang diusung dan dikawal oleh pemerintah. Berikut ini beberapa tujuan merger yang dilakukan oleh BSI.

1. Sinergi yang Baik demi Meningkatkan Layanan untuk Nasabah Bank Syariah

Dengan menggabungkan tiga bank syariah besar, tentu akan tergabung tiga layanan bank dalam satu pintu untuk mengoptimalkan prospek bisnis dan pengembangan perbankan syariah di Indonesia. Sinergitas yang dihasilkan dari merger ini tentu akan semakin kuat dan kokoh dan sejalan dalam visi bank syariah di Indonesia di masa depan.

2. Perbaikan Proses Bisnis

Akan sangat mudah bagi pemerintah untuk mengawal prinsip syariah yang dijalankan oleh BSI dan tentu saja ini akan memperbaiki proses bisnis syariah yang sudah berjalan baik selama ini. Meski ada tantangan dalam hal penggabungan nasabah, tantangan ini akan sebanding dengan proses bisnis syariah yang semakin baik kedepannya karena dikelola oleh satu bank.

3. *Risk Management*

Pengelolaan BSI akan meminimalisir risiko-risiko yang mungkin terjadi dalam pengelolaan bisnis perbankan di masa depan. Keberhasilan Bank Mandiri saat ini yang berawal dari hasil merger empat bank sebelumnya menjadi pelajaran

bahwa risiko perbankan bisa diminimalisir jika ketiga bank syariah plat merah ini digabungkan menjadi satu.⁶³

4. Sumber Daya Instansi

BSI akan menyeleksi sumber daya terbaik untuk menjalankan industri perbankan syariah lebih baik lagi dibandingkan jika berjalan sendiri dengan tiga entitas berbeda. Hal ini akan membuat setiap instansi dan jajaran direksi akan diisi oleh tenaga profesional dan bekerja dalam satu payung lembaga dengan visi dan misi yang searah.

5. Penguatan Teknologi Digital

Pengembangan teknologi dan inovasi perbankan terus bermunculan dan ini adalah tugas dari Bank Syariah Indonesia untuk menyeragamkan teknologi syariah yang ada di Indonesia. Harapannya, teknologi digital yang diusung oleh BSI dapat menjadi tolak ukur untuk sistem teknologi informasi berbasis Syariah dalam skala nasional. Dari segi teknologi, BSI membuat *website* serta aplikasi Bank Syariah Indonesia mobile berbasis *online* yang memudahkan masyarakat dalam mengaksesnya.⁶⁴

4.1.2 Produk dan Akad Pada Bank Syariah Indonesia (BSI)

1. BSI Tabungan Valas

Tabungan dengan pilihan akad *Wadiah Yad Dhamanah* atau *Mudharabah Muthlaqah* dalam mata uang dollar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan Bank. Setoran Awal minimum:

⁶³ Web Resmi Bank Syariah Indonesi (BSI). <https://www.bankbsi.co.id/>. Diakses pada tanggal Januari 2022

⁶⁴ *Ibid*

USD 100, Saldo minimum: USD 100 Biaya penutupan rekening: USD 5
Biaya Administrasi: USD 0.5 dan dapat mengurangi saldo

2. BSI Tabungan Haji Indonesia

Tabungan perencanaan haji dan Umroh 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). Setelah nasabah daftar porsi haji Dilengkapi dengan BSI Debit Haji Indonesia sebagai kartu ATM dengan menggunakan provider Visa. EBanking (BSI Mobile dan BSI Net Banking). Pilihan Notifikasi melalui SMS, email dan WA. Bebas biaya administrasi. Membantu perencanaan ibadah haji dan umroh. Memudahkan untuk mendapatkan porsi keberangkatan haji dengan sistem dilakukan secara online dengan Siskohat Kementerian Agama dari minimal usia 12 tahun.. Bebas biaya penutupan rekening. Pelunasan haji dapat dilakukan secara online. Pembukaan rekening online⁶⁵

3. BSI Tabungan *Easy Mudharabah*

Tabungan dalam mata uang Rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM.. Keunggulan produk gratis biaya tarik tunai di seluruh ATM BSM & ATM Bank Mandiri. BEBAS biaya transaksi di seluruh EDC Bank Mandiri,

⁶⁵ <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/bsi-tabungan-easy-wadiah>, di kases tanggal 28 Juni 2020

Semua EDC Bank di Indonesia dan EDC berjaringan PRIMA. Kemudahan transaksi dengan mobile banking dan net banking. Kartu ATM yang dapat digunakan di seluruh ATM BSM, Bank Mandiri, ATM Bersama, ATM Prima, ATM Link, dan ATM berlogo VISA.. Dapat dibuka melalui pembukaan rekening online.

4. BSI Tabungan Pendidikan

Tabungan dengan *akad Mudharabah Muthlaqah* yang diperuntukan bagi segmen perorangan dalam merencanakan pendidikan dengan sistem autodebet dan mendapat perlindungan asuransi. Keunggulan produk Mendapat bagi hasil yang kompetitif setara deposito konter. Mendapat perlindungan asuransi syariah sampai dengan 120x setoran bulanan dan pembayaran sisa setoran untuk masa yang belum dijalani. Dapat dilakukan topup saldo diluar setoran bulanan. Sistem menabung dengan autodebet agar membantu disiplin menabung. Gratis biaya administrasi bulanan

5. BSI Tabungan Bisnis

Tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah dalam mata uang rupiah yang dapat memudahkan transaksi segmen wiraswasta dgn limit transaksi harian yang lebih besar dan fitur free biaya RTGS, transfer SKN & setoran kliring masuk melalui Teller dan Net Banking. Keunggulan Produk Gratis biaya Transfer RTGS & SKN via Teller dan Net Banking (min saldo sebelum

transaksi 10jt) Gratis biaya titipan kliring via Teller (min saldo sebelum transaksi 10jt). Limit transaksi bisnis

6. BSI TabunganKu

Tabungan dengan akad *Wadiah Yad Dhamanah* untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat . Keunggulan Produ. Kemudahan syarat pembukaan rekening. Mendapatkan fasilitas E-banking yaitu BSI Mobile, BSI Net Banking dan Notifikasi Transaksi. Mendapatkan BSI Debit yang berfungsi sebagai Kartu ATM dan Debit,. Kemudahan penyaluran zakat

7. BSI Tabungan Pensiun

Tabungan dengan pilihan akad *Wadiah Yad Dhamanah atau Mudharabah Muthlaqah* diperuntukan bagi nasabah perorangan yang terdaftar di Lembaga Pengelola Pensiun yang telah bekerjasama dengan Bank. Keunggulan Produk Kemudahan syarat pembukaan rekenin. Mendapatkan fasilitas E-banking yaitu BSI Mobile. *BSI Debit Co Branding Taspen* yang berfungsi sebagai Kartu ATM dan Debit

8. BSI Tabungan Efek Syariah

Tabungan Efek Syariah dengan akad *Mudharabah Muthlaqah* merupakan Rekening Dana Nasabah (RDN) yang diperuntukan untuk nasabah perorangan untuk penyelesaian transaksi efek di Pasar Modal. ⁶⁶

9. BSI Tabungan Smart

⁶⁶ *Ibid*

Basic Saving Account dengan akad Wadiah Yad Dhamanah merupakan literasi dari OJK dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Keunggulan Produk. Mendapatkan Bonus sesuai dengan kebijakan bank. Bebas biaya administrasi bulanan. Dapat dibuka melalui agen laku pandai

10. BSI Tabungan Payroll

Tabungan Khusus merupakan produk turunan dari Tab Wadiah/Mudharabah Reguler yang dikhususkan untuk Nasabah Payroll dan Nasabah Migran Keunggulan Produk - Kartu ATM/Debit Co-Branding tipe Debet GPN/Debit dengan logo instansi terkait yang berfungsi sebagai Kartu ATM/Debit dan Kartu identitas instansi terkait. Mendapatkan Bagi Hasil yang kompetitif Mendapatkan Fasilitas Kartu ATM/Debit, Mobile Banking, Internet Banking dan Notifikasi Transaksi.⁶⁷

11. BSI Tabungan Mahasiswa

Tabungan dengan akad wadiah dari para mahasiswa Perguruan Tinggi Negeri/Perguruan Tinggi Swasta (PTN/PTS) atau pegawai/anggota Perusahaan/Lembaga/Assosiasi/Organisasi Profesi yang bekerja sama dengan Bank. Keunggulan Produk. Kartu ATM/Debit Co-Branding tipe Debet GPN/Debit dengan logo instansi terkait yang berfungsi sebagai Kartu ATM/Debit dan Kartu identitas instansi terkait. Mendapatkan Bonus Bagi

⁶⁷ *Ibid*

Hasil. Mendapatkan Fasilitas Kartu ATM/Debit, Mobile Banking, Internet Banking dan Notifikasi Transaksi⁶⁸

12. BSI Tabungan Junior

tabungan yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun untuk mendorong budaya menabung sejak dini. Keunggulan Produk.Mendapatkan Bonus. Bebas biaya administrasi bulanan. Nama anak tertera pada buku tabungan dan ATM atas nama anak⁶⁹

13. Rekening Autosave Dan Qurban

Berqurban semakin mudah dengan fitur Rekening Autosave dan Qurban
Fitur tabungan Bank Syariah Indonesia yang memudahkan nasabah yang ingin menabung dana Qurban secara otomatis via BSI Mobile. Dilengkapi juga dengan fitur pembelian hewan Qurban melalui penyelenggaraan Qurban yang merupakan rekanan Bank. Menabung dikenakan biaya transfer terjadwal per frekuensi setoran yang diinformasikan pada saat pembukaan rekening autosave atau sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Bank. Penutupan Tabungan sebelum tanggal Target Waktu Dana Berkumpul dikenakan biaya administrasi sebesar Rp25.000,00 (dua puluh lima ribu Rupiah).

14. BSI Tabungan Easy Wadiah

Menjaga Harta Anda Tetap Murni . Tabungan dalam mata uang upiah berdasarkan prinsip Wadiah Yad Dhamanah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau

⁶⁸ *Ibid*

⁶⁹ *Ibid*

melalui ATM. BEBAS biaya administrasi bulanan. GRATIS biaya tarik tunai di seluruh ATM Bank Mandiri. BEBAS biaya transaksi di seluruh EDC Bank Mandiri, Semua EDC Bank di Indonesia dan EDC berjaringan PRIMA. Kemudahan transaksi dengan mobile banking & net banking. Kartu ATM yang dapat digunakan di seluruh ATM BSM, Bank Mandiri, ATM Bersama, ATM Prima, ATM Link, dan ATM berlogo VISA. Dapat dibuka melalui pembukaan rekening *online*.

4.2 Dampak Merger Bank Syariah BUMN Menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Langsa

Strategi pengabungan Bank Syariah adalah aksi korporasi yaitu merupakan sebuah tindakan yang dilakukan perusahaan terbuka. Dengan tujuan mencapai sasaran tertentu perusahaan dan memberikan dampak kepada para pemegang saham, serta meningkatkan value untuk pemilik dan pemangku kepentingan lain. Menurut Friedman bahwa tujuan perusahaan adalah untuk memakmurkan pemiliknya. Sedangkan tujuan utama perusahaan bukan hanya untuk memakmurkan pemiliknya, tetapi juga pemangku kepentingan lain yang lebih luas yaitu: pegawai, nasabah, masyarakat, asosiasi dan sebagainya.

Kementrian BUMN yang bertanggung jawab terhadap kinerja BSI meberikan kesempatan sebesar-besarnya bagi para pemilik modal (investor) asing untuk ikut mengembangkan Bank Syariah Indonesia (BSI) kedepannya⁷⁰ Pengabungan atau merger tiga Bank Syariah diharapkan mempunyai dampak baik bagi pertumbuhan

⁷⁰ Wawancara dengan Bapak Aidil Staf BSOM Bank Syariah Indonesia Tanggal 10 Januari 2022

dalam hal biaya modal, dapat memperluas wilayah pasar, memperbanyak variasi produk, menyelamatkan bank dan atau industri perbankan serta untuk meningkatkan efektivitas pengawasan bank oleh OJK Otoritas Jasa Keuangan. Kemudian juga untuk meningkatkan skala ekonomi atau meningkatkan ukuran bank serta ruang lingkup ekonomi, serta yang lebih utama adalah dalam menjalankan bisnis sehingga dapat meningkatkan peran perbankan syariah dalam pengembangan ekonomi dan keuangan syariah. Merger Bank Syariah juga Di samping dampak tersebut 3 merger bank syariah diharapkan mampu untuk menjadi Bank Syariah terbesar di Indonesia, bank hasil merger memiliki kapasitas lebih besar untuk berkembang, dan dapat mendominasi pangsa pasar perbankan syariah.⁷¹

Proses merger Bank Syariah BUMN ke Bank Syariah Indonesia (BSI) dilakukan berdasarkan surat keputusan menteri BUMN untuk melakukan merger dari 3 Bank Syariah menjadi 1 Bank Syariah tujuannya adalah untuk mempertumbuhan perekonomian keuangan yang lebih syariah dan mampu untuk bersaing dari bank syariah lainnya. Proses merger tiga Bank Syariah ini sudah disetujui dalam rapat umum pemegang saham luar biasa BRI Syariah yang merupakan *surviving entity* dalam proses merger. dan mendapat persetujuan dari mendapat persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan dari pengawas bank setelah sebelumnya sudah mendapat persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan pengawas pasar modal⁷²

Latar belakang penggabungan atau merger ini adalah upaya dan komitmen pemerintah dalam mengembangkan dan memajukan ekonomi syariah sebagai pilar

⁷¹ *Ibid*

⁷² Web Resmi Bank Syariah Indonesi (BSI). <https://www.bankbsi.co.id/>. Diakses pada tanggal Januari 2022

baru kekuatan ekonomi nasional yang juga secara jangka panjang akan mendorong Indonesia sebagai salah satu pusat keuangan nasional global. Selain itu, sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, Indonesia diharapkan bank ini mampu berdaya saing global. Ada beberapa hal penting yang menjadi alasan penting dilakukannya penggabungan atau merger bahwa proses bergabungnya atau merger BRI Syariah, BNI Syariah dan Mandiri Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) merger ini menjadi hal yang sangat penting bagi perekonomian masyarakat Indonesia secara nasional yang bertujuan untuk sinergi yang baik demi meningkatkan layanan untuk Nasabah Bank Syariah Dengan menggabungkan tiga Bank Syariah besar, dengan sendirinya akan tergabung tiga layanan bank dalam satu pintu untuk mengoptimalkan prospek bisnis dan pengembangan perbankan syariah di Indonesia. Kemudian juga bertujuan untuk perbaikan proses bisnis karena dikelola oleh satu manajemen. Merger juga merupakan seleksi untuk mendapatkan sumber data yang terbaik dan juga untuk penguatan teknologi digital⁷³

Peluang merger Bank Syariah diantaranya adalah untuk meningkatkan efisiensi dan konsolidasi agar semakin kompetitif, Meningkatkan bentuk permodalan yang besar hingga akhirnya dapat mengakses transaksi dan pembiayaan yang lebih besar, Membuka peluang Bank Syariah untuk menjadi Bank Operasional (BO) dan mengoptimalkan peran sebagai Bank Penyalur Gaji (BPG), Membuka peluang bank syariah untuk ikut serta dalam pembiayaan proyek-proyek pembangunan nasional melalui sinergi dengan BUMN lainnya, Mendorong hadirnya Bank Syariah skala

⁷³ Wawancara dengan Bapak Aidil Staf BSOM Bank Syariah Indonesia Tanggal 10 Januari 2022

besar yang dapat bersaing di pasar nasional dan global. Target bank hasil merger adalah Top 10 Bank Syariah global dari sisi kapitalisasi pasar. Visi Bank Syariah hasil penggabungan (merger), Memenuhi kebutuhan pembiayaan, transaksional banking dan *trade finance* bagi pelaku usaha, khususnya industri halal. Sehingga menjadi akselerasi dalam pengembangan ekosistem ekonomi syariah, Peningkatan literasi dan inklusi keuangan syariah.⁷⁴

Setelah Penggabungan, bank hasil merger maka untuk operasionalnya dilakukan melalui sistem integrasi layanan dan operasional perbankan supaya dapat memberikan pelayanan terbaik untuk nasabah. Setelah melakukan merger, Bank Syariah Indonesia (BSI) melakukan integrasi layanan operasional dari Mandiri Syariah, BNI Syariah, dan BRI Syariah. BSI telah melakukan migrasi pada dua kantor cabang yang sudah terintegrasi yaitu KC Tangerang BSD dan KC Jakarta Barat dari Februari 2021. Pencapaian migrasi di dua kantor cabang yang sudah terintegrasi yaitu sampai 30 Maret 2021 sebesar 94% untuk rekening giro dan tabungan dan 98% untuk rekening deposito⁷⁵

Penggabungan tiga Bank Syariah milik himpunan Bank Milik Negara (Himbara) yakni PT Bank BRI Syariah Tbk (BRIS), PT Bank Syariah Mandiri (BSM), dan PT Bank BNISyariah (BNIS) dinilai dapat meningkatkan daya saing keuangan syariah di era digital. Dampak merger terhadap perkembangan ekonomi syariah juga diyakini positif, karena entitas baru yang lahir dari aksi korporasi ini akan memiliki modal besar untuk bergerak menjadi pendorong pertumbuhan ekonomi

⁷⁴ *Ibid*

⁷⁵ *Ibid*

nasional. Bank Syariah hasil merger memiliki potensi bagus karena akan mewarisi hal-hal baik dari tiga entitas yang terlibat. Hal tersebut membuat Bank Syariah hasil merger memiliki kekuatan komplet untuk memperbesar pangsa pasar keuangan syariah. "Bank hasil merger akan mewarisi nilai-nilai baik dari ketiga entitas yang terlibat, yaitu sistem kerja dan profesionalitas dari Bank⁷⁶

Proses pengabungan Bank Syariah BUMN ke BSI sesuai dengan keputusan menteri BUMN untuk melakukan penggabungan dari 3 Bank Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSi) yang bertujuan untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi berbasis syariah untuk bersaing dari bank syariah lainnya. Proses merger 3 Bank Syariah menjadi BSI disetujui dalam rapat umum pemegang saham luar biasa (RUPS) BRI Syariah yang merupakan *surviving entity* dalam proses merger. dan mendapat persetujuan dari mendapat persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan dari pengawas bank setelah sebelumnya sudah mendapat persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan pengawas pasar modal.⁷⁷

Potensi pertumbuhan dan dampak positif muncul karena bank syariah hasil merger akan memiliki nilai aset dan sumber daya yang melimpah. Dengan keunggulan tersebut, entitas hasil merger bisa membuat *market share* industri keuangan syariah di Indonesia lebih besar dari saat ini. Berdasarkan perhitungan atas kinerja per semester I/2020, total aset bank syariah hasil merger mencapai Rp 214,6 triliun rupiah dan modal intinya lebih dari Rp 20,4 triliun. Dengan nilai aset serta

⁷⁶ Wawancara dengan Bapak Aidil Staf BSOM Bank Syariah Indonesia Tanggal 10 Januari 2022

⁷⁷ Wawancara dengan Bapak Aidil Staf BSOM Bank Syariah Indonesia Tanggal 10 Januari 2022

modal inti tersebut, Bank Syariah hasil merger akan masuk jajaran 10 besar bank terbesar di Indonesia dari sisi aset, dan 10 besar dunia dari segi kapitalisasi pasar. Dalam merger ini, BRIS akan menjadi bank penerima merger dari dua Bank Syariah BUMN lainnya alias survivor bank.⁷⁸

Hasil penggabungan 3 Bank Syariah tersebut membawa dampak terhadap beberapa elemen seperti nasabah, karyawan, dan masyarakat. Merger tiga Bank Syariah BUMN menjadi Bank Syariah Indonesia berdampak pada rekening nasabah. Selama masa transisi, 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. Periode integrasi secara bertahap pada 15 Februari 2021 sampai dengan 30 Oktober 2021. Nasabah secara bertahap dihubungi untuk melakukan migrasi ke Bank Syariah Indonesia⁷⁹ sesuai dengan integrasi pada operasional cabang, layanan, dan produk.

Proses migrasi bisa dilakukan secara digital menggunakan aplikasi BSI Mobile atau datang langsung ke kantor cabang BSI. Migrasi rekening juga bisa dilakukan melalui *call center* 14040, WhatsApp Business BSI, live chat Aisyah dan mesin ATM. Bagi nasabah yang memiliki deposito, masih berlaku sampai dengan jatuh tempo. Bagi Nasabah tabungan haji yang belum mendapatkan porsi haji, rekeningnya tetap bisa digunakan untuk melakukan pendaftaran haji bisa di cabang pengelola rekening. Sementara itu, nasabah yang sudah mendapatkan porsi haji,

⁷⁸ Hasan Sultoni, Kiki Mardiana, Pengaruh Merger Tiga Bank Syariah BUMN Terhadap Perkembangan Ekonomi syariah di Indonesia (*Jurnal Eksyar (Jurnal Ekonomi Syariah, Vol. 08*

⁷⁹ Wawancara dengan Bapak Aidil Staf BSOM Bank Syariah Indonesia Tanggal 10 Januari 2022

status pendaftaran masih berada di cabang saat nasabah mendaftar. Untuk pelunasan haji bisa dilakukan di cabang tersebut.

Kelebihan dari BSI tidak ada dikenakan biaya ADM bulanan, kemudian mempunyai fasilitas *mobile banking* yang mempermudah melakukan transaksi. dan penarikan uang melalui ATM gratis tanpa dikenakan biaya⁸⁰ Kalau menurut saya kekurangan yang ada pada BSI adalah apa bila rekening tidak aktif maka dikenakan dorman sebanyak Rp. 5000. Satu lagi saat ini di Kota Langsa belum banyak ATM BSI sehingga jika mau menarik uang melalui ATM sering terjadi antrian panjang

Dampak positif yang saya rasakan tarif tagihan lebih murah dibandingkan sebelumnya. dan dampak negatifnya transaksi dengan bank konvensional ke BSI sering terjadi gangguan saat melakukan transaksi di ATM⁸¹ lebih lanjut Ibu Hotmaida menyatakan bahwa Dampak positifnya dengan merger mungkin permodalannya menjadi lebih besar. Sedangkan dampak negatif bagi masyarakat Aceh khususnya Langsa dengan mergernya sulit melakukan transaksi BSI dengan bank konvensional⁸² Sementara bapak Ismunandar berpendapat bahwa dampak positifnya pelayanan syariah terintegrasi pada satu Bank Syariah, sedangkan dampak negatifnya pelayanan yang di berikan belum optimal karena setelah merger kantor unit BSI masih terbatas sehingga menimbulkan antrian panjang saat pelayanan kepada nasabah⁸³

⁸⁰ Wawancara dengan Ibu Hotmaida, PNS pada tanggal 11 Januari 2022

⁸¹ Wawancara dengan Bapak Fikri Maulana Nasabah BSI Tanggal 11 Januari 2022

⁸² Wawancara dengan Ibu Hotmaida, PNS pada tanggal 11 Januari 2022

⁸³ Wawancara dengan Bapak Ismunandar Nasabah BSI Tanggal 11 Januari 2022

Berbagai permasalahan yang di alami nasabah terkait merger dapat di lihat dari laopran berbagai pihak baik masyarakat maupun pebisnis yang meneguhkan berbagai permasakahan yang terjadi akibat merger. Permasalahan yang paling banyak terjadi yaitu terkait masalah penarikan tunai dan transfer di ATM, kemudian gangguan karena masalah jaringan yang lmbat, Mesin ATM yang kosong sehingga menyulitkan nasabah dan harus berpindah ke mesin ATM lain. Permasalahan ini muncul karena peralihan dari bank konvensional ke syariah, setelah berlakunya Qanun Lembaga Keuangan Syariah (LKS). Para Pelaku usaha menyampaikan banyak permasalahan yang terkait dengan bisnis mereka karena sangat sulit melakukan transaksi dengan mitra diluar Aceh yang umumnya menggunakan rekening bank konvensional⁸⁴

Menurut Bapak Fikiri Maulana sulitnya melakukan trasaksi ke Bank Konvensional dan saat menggunakan ATM untuk transfer juga sering gagal⁸⁵ Hal tersebut juga di keluhkan oleh ibu Sulastri yang masih sulit melakukan transaksi antar Bank, karna di Langsa tidak ada lagi Bank Konvensional⁸⁶ Lebih lanjut ibu Hotmaida juga berpendapat bahwa Masih terbatasnya ATM BSI di Kota Langsa, dan mahalnya biaya Transfer dari BSI ke Bank Konvensional

Dampak lain adalah pada pada karyawan. Jumlah karyawan tetap ketiga bank sedikitnya 18.734 orang. Perinciannya, BSM sekitar 8.400 karyawan, BNI Syariah 5.723 karyawan (data per 2019), dan BRI Syariah 4.611 karyawan, 2020). Direktur Utama BSI Hery Gunardi mengatakan dari total kurang lebih 20 ribu pekerja Bank

⁸⁴ Wawamcara dengan Bapak Fkri Maulana Nasabah BSI Tanggal 11 Januari 2022

⁸⁵ Wawancara dengan Ibu Hotmaida, PNS pada taggal 11 Januari 2022

⁸⁶ Wawancara dengan Ibu Sulastri, PNS pada taggal 11 Januari 2022

Syariah Indonesia (BSI) tersebut di seluruh Indonesia, 40% di antaranya merupakan perempuan, 2021). Status karyawan ketiga bank tidak akan ada pemutusan hubungan kerja (PHK) terhadap semua karyawan.⁸⁷

Karyawan Bank Syariah sebelum merger akan di sinergikan karena dengan entitas yang baru tetap membutuhkan tenaga yang besar untuk persiapan ekspansi usaha kedepannya. Bagi karyawan BNIS dan BSM yang bergabung dengan bank yang menerima penggabungan, masa kerjanya akan dilanjutkan di bank yang menerima penggabungan. Bank yang menerima penggabungan, BNIS dan BSM akan mematuhi seluruh hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku⁸⁸

Merger BSI juga berdampak bagi masyarakat sejak Bank Syariah Indonesia (BSI) meluncurkan program literasi Ekonomi Syariah dengan tujuan untuk memberikan edukasi dan literasi kepada masyarakat umum, akademisi dan generasi muda Indonesia. Hal ini dikarenakan literasi masyarakat Indonesia yang baru mencapai 8% terhadap ekonomi dan keuangan syariah. Program literasi ini berkolaborasi dengan sejumlah pihak dalam rangka memperbesar keberhasilan dari program. Sejumlah pihak yang digandeng oleh BSI dalam program ini antara lain universitas di Indonesia, KNEKS, Ikatan Ahli Ekonomi Islam Indonesia, dan Lembaga nirlaba.

Bagi masyarakat Kota Langsa merger Bank BSI menimbulkan persoalan tersendiri sebagaimana hasil wawancara dengan masyarakat Aceh sendiri yang mengatakan bahwa sulit melakukan transaksi antara Bank BSI ke Bank Konvensional

⁸⁷ Alif Ulfa, *Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah di Indonesia* (Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 7(02), 2021, 1101-1106

⁸⁸ *Ibid*

sebagaimana pendapat ibu Hotmaida yang menyatakan bahwa dampak negatifnya yang dirasakan masyarakat Aceh dengan tidak beroperasinya Bank konvensional maka agak sulit melakukan transaksi antar bank untuk luar propinsi Aceh⁸⁹

Menurut Bapak Aidil ada beberapa dampak merger antara lain dampak Positif Dari segi bank, merger BSI meningkatkan pertumbuhan perusahaan secara cepat. Hal ini karena terjadi penggabungan saham antara BRI Syariah, BNI Syariah dan Bank Mandiri Syariah. Sehingga visi BSI menjadi Top 10 *Global Islamic Bank* semakin menjadi lengkap. Selain itu, merger BSI juga berpeluang meningkatkan likuiditas. Dengan penggabungan Bank Syariah BUMN akan menjadi sentimen positif bagi masyarakat Indonesia karena mereka akan mulai memilih Bank Syariah sebagai satu tujuan untuk investasi dan menabung namun masih dalam prinsip syariah. Karena selama ini masyarakat Indonesia cukup terpecah dalam memilih Bank Syariah mana yang paling cocok untuk dipilih. Dengan adanya merger, sekarang fragmentasi untuk memilih Bank Syariah terutama Bank Syariah di BUMN bisa lebih fokus.⁹⁰

Dampak Negatif : Dominasi BSM itu baru perkiraan dampak negatif dari sisi efektivitas manajemen. Secara makro, merger ketiga bank syariah pelat merah itu juga berisiko menimbulkan iklim persaingan usaha yang tidak sehat di segmen perbankan syariah. Saat ini, cuma ada 14 Bank Syariah umum (BSU) di Indonesia. Jumlah ini saja tergolong minim, apalagi bila nantinya terpangkas lagi jadi 12 BSU.

Bank Hasil Penggabungan, juga diyakini akan dapat membiayai proyek-proyek infrastruktur yang berskala besar dan sejalan dengan rencana Pemerintah

⁸⁹ Wawancara dengan Bapak Ismunandar Nasabah BSI Tanggal 11 Januari 2022

⁹⁰ Wawancara dengan Bapak Aidil Staf BSOM Bank Syariah Indonesia Tanggal 10 Januari 2022

dalam pembangunan infrastruktur di Indonesia. Dampak negative nya timbul pada saat ini adalah belum terintegrasinya keseluruhan pada satu sistim yang kemudian menimbulkan ketidak nyamanan pelayanan terhadap nasabah⁹¹

Meneurut Bapak Aidil BSOM Bank Syariah Indonesia Merger secara umum tidak mempengaruhi perikatan yang sudah terjadi antara bank dan nasabah, bank penerima penggabungan (survivor) tinggal melanjutkan akad-akad yang sudah berlangsung sampai dengan berakhirnya akad tersebut. Beberapa keluhan yang di sampaikan nasabah saat ini adalah sulitnya melakukan transfer antar bank dan gagal transfer kemudian masih kurang terbatasnya ATM karena belum semua ATM yang sudah di intergasikan dengan system operasional yang baru⁹²

Disrupsi teknologi menjadi tantangan tersendiri bagi BSI, mengingat cepatnya perubahan di bidang teknologi informasi dan dunia digital. BSI terus berupaya agar mampu berinovasi dalam menghadapi persaingan perbankan dalam bidang digital banking. Tantangan berikutnya yang harus dihadapi oleh BSI adalah upaya untuk mencetak Sumber Daya Manusia yang berkualitas dan memahami dengan baik bisnis bank syariah, sehingga mampu memperbesar pasar syariah di industri keuangan dan perbankan. Saat ini belum banyak SDM perbankan yang memahami esensi dan pola sistem syariah sehingga hal ini menjadi tantangan tersendiri. Untuk itulah, lowongan

⁹¹ *Ibid*

⁹² Wawancara dengan Bapak Aidil Staf BSOM Bank Syariah Indonesia Tanggal 10 Januari 2022

kerja Bank Syariah Indonesia atau kesempatan karir (*career*) perlu dibuka untuk menjangkau sumber daya berkualitas yang berdaya saing.⁹³

4.3 Upaya Mengatasi Dampak Merger Bank Syariah BUMN Menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Langsa

Semua lembaga keuangan memiliki beberapa faktor permasalahan, tidak terkecuali lembaga keuangan operasional Bank Syariah Indonesia (BSI) hasil merger dari 3 Bank Syariah Seperti BNI Syariah, BRI Syariah dan Mandiri Syariah. Upaya mengembangkan lembaga keuangan bagi manajer operasional BSI memerlukan usaha kerja keras untuk mendapatkan hasil yang maksimal, serta mendapatkan dukungan kepercayaan dari masyarakat terkhusus masyarakat di Kota Langsa.

Setelah merger maka untuk operasionalnya dilakukan melalui integrasi sistem layanan dan operasional perbankan agar dapat memberi pelayanan terbaik untuk nasabah Pasca melakukan merger, PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) melakukan integrasi layanan operasional dari Mandiri Syariah, BNI Syariah, dan BRI Syariah. BSI telah melakukan migrasi pada dua kantor cabang yang sudah terintegrasi yaitu KC Tangerang BSD dan KC Jakarta Barat dari Februari 2021. Pencapaian migrasi di dua kantor cabang yang sudah terintegrasi yaitu sampai 30 Maret 2021 sebesar 94% untuk rekening giro dan tabungan dan 98% untuk rekening deposito⁹⁴

Terkait banyaknya keluhan dari nasabah perihal gagalnya melakukan transfer akan diselesaikan segera mungkin, semua transaksi transfer yang dilakukan oleh

⁹³Agus Prihartono, Pengaturan Penggabungan Usaha (Merger) Bank sebagai Upaya Peningkatan Kesehatan bank di Indonesia Dalam Pembangunan EKonomi Nasional (Jurnal: **AKTUALITA**, Vol.1 No.1 (Juni) 2018 hal. 1-15

⁹⁴ Wawancara dengan Bapak Aidil Staf BSOM Bank Syariah Indonesia Tanggal 10 Januari 2022

nasabah akan masuk ke rekening tujuan jika tidak terdapat kesalahan pada sistem. Peralihan nasabah dari bank konvensional ke Bank Syariah Indonesia (BSI) begitu banyak menyebabna terjadinya *contra flow* di sistem IT. Tapi persoalan ini sudah menjadi persoalan yang mempunyai tingkat urgensi yang tinggi yang menjadi prioritas untuk segera diperbaiki. Mengenai persoalan mesin ATM yang kosong, maka pihak BSI akan segera meningkatkan kualitas dan jumlah mesin ATM secara merata mengingat sebagian besar nasabah di propinsi saat ini menggunakan BSI serta meningkatkan rencana bisnis kedepan, kalau bisnis meningkat dengan baik maka penyediaan mesin ATM menjadi lebih mudah perihal sarana prasarananya. Beralihnya masyarakat dari uang tunai menjadi uang digital juga menjadi prioritas untuk segera dilakukan dengan semakin banyak masyarakat menggunakan Mobile Banking unuk menjadikan mereka bertransaksi semakin lebih mudah tanpa harus pergi keluar rumah dan memberikam pilihan masyarakat untuk bertransaksi apabila semisalnya terjadi gangguan pada mesin ATM. Selain dalam peningkatan bisnis cara mengatasi juga bisa memperhatikan efisiensi dan efektivitas, penempatan mesin ATM BSI dengan jarak yang terlalu dekat tidak efektif serta mesin ATM dimana transaksinya tidak begitubesar berarti harus dipindahkan atau dialokasikan. Untuk rencana kedepan BSI akan memningkat jumlah-jumlah kantor unit pembantu sehingga masyarakat bisa melakukan transaksi de daerahnya masing,masing⁹⁵

⁹⁵ Wawancara dengan Bapak Aidil Staf BSOM Bank Syariah Indonesia Tanggal 10 Januari 2022

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tentang Dampak Merger Bank Syariah BUMN Menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Langsa dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

3. Dampak Merger Bank Syariah BUMN Menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Langsa yaitu (a) Dampak terhadap nasabah berdampak pada rekening nasabah. Selama masa transisi, 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. Kemudian berdampak pada penarikan tunai dan transfer di Anjungan Tunai Mandiri (ATM) seperti jaringan yang lambat, ATM yang kosong, sehingga menjadi hambatan bagi nasabah dan merasa sulit pada transaksi dengan mitra diluar Aceh yang umumnya menggunakan rekening bank konvensional. (b) Merger juga berdampak pada karyawan Bank Syariah sebelum merger. Karyawan Bank Syariah sebelum merger akan di sinergikan karena dengan entitas yang baru. Bagi karyawan BNIS dan BSM yang bergabung dengan bank yang menerima penggabungan, masa kerjanya akan dilanjutkan di bank yang menerima penggabungan. Bank yang menerima penggabungan, BNIS dan BSM akan mematuhi seluruh hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku (c) Bagi masyarakat Kota Langsa merger Bank BSI menimbulkan persoalan tersendiri yaitu sulit melakukan transaksi antara Bank BSI ke Bank Konvensional

dengan tidak beroperasinya Bank konvensional maka agak sulit melakukan transaksi antar bank untuk luar propinsi Aceh

4. Upaya mengatasi Dampak Merger Bank Syariah BUMN Menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Langsa yaitu Peralihan nasabah dari bank konvensional sebelumnya begitu banyak. Peralihan nasabah dari bank konvensional ke Bank Syariah Indonesia (BSI) begitu banyak menyebabna terjadinya *contra flow* di sistem IT. Tapi persoalan ini sudah menjadi persoalan yang mempunyai tingkat urgensi yang tinggi yang menjadi prioritas untuk segera diperbaiki. Mengenai persoalan mesin ATM yang kosong, maka pihak BSI akan segera meningkatkan kualitas dan jumlah mesin ATM secara merata mengingat sebagian besar nasabah di propinsi saat ini menggunakan BSI serta meningkatkan rencana bisnis kedepan dengan cara meningkatkan rencana bisnis kedepan dan peralihan transaksi yang dilakukian masyarakat dari uang tunai menjadi uang digital dengan menggunakan *Mobile Banking*

4.2 Saran-Saran

1. Bagi Pihak BSI agar memperbaiki system IT supaya keluhan masyarakat terhadap gagalnya transfer ke Bank Konvensional dapat di atasi dan Menambang jumlah ATM BSI di Kota Langsa
2. bagi MAsyarakat agarenyampaikan keluhan-keluhan terbuka kepada pihak Manajemen BSI agar permasalahan-permasalahan yang timbul dapat ditindak lanjuti oleh pihak manajemen BSI di Kota Langsa

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Boedi. 2010. *Peradaban Pemikiran Ekonomi Islam*. Bandung: Pustaka Setia.
- Agus Hartanto & Nur Fatwa, The Geostrategy of Sharia Banking Merger in Indonesia, *Scientific Research Journal (SCIRJ)*, Volume VIII, Issue XII, December 2020 60 ISSN 2201-2796
- Agus Prihartono, Pengaturan Penggabungan Usaha (Merger) Bank sebagai Upaya Peningkatan Kesehatan bank di Indonesia Dalam Pembangunan EKonomi Nasional (Jurnal: **AKTUALITA**, Vol.1 No.1 (Juni) 2018 hal. 1-15)
- Ali Hasan, *Pemasaran Bank Syariah* (Jakarta: Kencana Media, 2014)
- Alif Ulfa, Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah di Indonesia (*Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(02), 2021)
- Andrew J Sherman and Millegde A Hart.. 2006. *Merger and Azquisitions From A to Z* (New York: Amocom)
- Bagus Ramadhon, Sutantri, Korelasi Merger Tiga Bank Syariah dan Kesadaran Masyarakat Terhadap Produk Perbankan Syariah (Jurnal *At-Tamwil* : Vol. 3 , 2021)
- Depag RI. 2006. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Jakarta: Pustaka Agung Harapan.
- Fandi Tjiptono, *Service, qualityand Satisfactio*, Edisi Pertama, (Yogyakarta: Andi Offset, 2005)
- Hasan Sultoni, Kiki Mardiana, Pengaruh Merger Tiga Bank Syariah BUMN Terhadap Perkembangan Ekonomi syariah di Indonesia (*Jurnal Eksyar (Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 08
- Hidayat, Mohammad. 2010. *An introduction to The Sharia Economic, Pengantar Ekonomi Islam* .Jakarta: Zikrul.
- <https://finansial.bisnis.com/read/20201210/231/1329002/bank-syariah-bumn-hasil-merger-bakal-pacu-inklusi-literasi-keuangan-syariah> di akses tanggal 1 November 2021
- HusenUmar, *Research methods In Finance And Banking* .(Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2012), h.82
- Ibrahim, . *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2012)
- Ismail. *Perbankan Syariah*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2014)

- Josua Tarigan, Swenjiadi Yenewan dan Grace Natalie. 2016. *Merger dan Akuisi dari Perspektif Strategis dan Kondisi Indonesia* (Yogyakarta: Ekulibria)
- Karim, Adiwarmam. 2010, *Bank Islam, Analisis Fiqih dan Keuangan* . Jakarta: Rajawali Press.
- M. Umer, Chapra. 2000. *Sistim Moneter Islam*, terjemhan. Ikwan Abidin . Leicester: The Islmic Foundation .
- Mahmudi,. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2010)
- Mervyn K. Lewis, Latifa M. Algaoud. 2005, *Perbankan Syariah*, diterjemahkan oleh Burhan Wirasubrata dari buku *Islamic Banking*. Jakarta: Serambi Ilmu Semseta
- Michaeil Hit, Jefferey Harison dan Duane Ireland. 2011. *Merger dan Akuisi: panduan meraih Laba bagi Pemegang Saham* (Jakarta: Murai Kencana), h. 40
- Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosdakarya,2012)
- Muhamad Umar Mai, Analisis Penentuan Model Merger-Akuisi Yang Sinergis di Bursa Efek Indonesia (Jurnal Keuangan dan Perbankan, Vol.20, No.3 September 2016)
- Muhammad Idrus, *metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*,(Yokyakarta : Erlangga,edisi 2,2009)
- Muhammad Idrus, *metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*,(Yokyakarta : Erlangga,edisi 2,2009)
- Patric A Gaughan, 2011. *Merger, Acquistions And Corporate Restructuring* (New Jersey: Jhon Wiley and Sons,)
- Rivai, Veithrzal. 2012. *Performance Appraisal*. Jakarta: Rajawali.
- Sri Mahargatie, Peran Strategis Bank Syariah Indonesia Dalam Ekonomi syariah di Indonesia (*Jurnal Syariah*, Vol (2) No (1), 2021)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RD* (Bandung: Alfabetha, 2009)
- Tim Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam. 2012, *Ekonomi Islam*. Jakarta: Grasindo Persada.
- Usman, Rachmadi. 2003. *Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Widyaningsih, et al. 2005, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*. Jakarta: Kencana.

DRAFT WAWANCARA

MANAJEMEN BANK SYARIAH INDONESIA

1. Apa yang menjadi latar belakang dilakukan Merger terhadap Bank Syariah BUMN
2. Bagaimana proses Merger Bank Syariah BUMN Menjadi BSI
3. Apakah Meger Bank Syariah BUMN Menjadi BSI merupakan keputusan Menteri BUMN
4. Bagaimana Operasional BSI setelah dilakukannya Merger
5. Bagaimana Status karyawan Bank Syariah BUMN setelah Merger Menjadi BSI
6. Apa saja jenis keluhan yang di sampaikan nasabah setelah merger
7. Apa dampak positif dan dampak negatif Merger Bank Syariah BUMN menjadi BSI

DRAFT WAWANCARA
NASABAH BSI

1. Apakah anda mengetahui BSI merupakan pengabungan dari 3 Bank Syariah?
2. Sebelum menjadi nasabah BSI sebelumnya anda nasabah Bank Syariah apa?
3. Apakah pelayanan BSI lebih baik daripada pelayanan Bank sebelumnya
4. Apa dampak positif dan dampak negatif Merger Bank Syariah BUMN menjadi BSI
5. Apakah ada keluhan anda terhadap pelayanan BSI, kalau ada apa saja keluhan anda
6. Menurut anda, apa kelebihan dan kekurangan Bank BSI

DRAFT WAWANCARA
MASYARAKAT

1. Apakah anda termasuk nasabah Bank BSI, Kalau tidak kenapa anda tidak menjadi Nasabah BSI?
2. Apakah anda mengetahui BSI merupakan pengabungan dari 3 Bank Syariah
3. Jenis Transaksi apa saja yang anda lakukan di BSI?
4. Bagaimana pelayanan BSI kepada masyarakat?

Lampiran 2

TRANSKRIP WAWANCARA
DENGAN MANAJEMEN BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)
LANGSA

Identitas Responden

Nama : Aidil
Pekerjaan : BSOM
No Hp :

No	Pertanyaan	Deskripsi Jawaban
1	Apa yang menjadi latar belakang dilakukan Merger terhadap Bank Syariah BUMN	<p>Latar belakang merger bank : alasannya dari merger ini adalah bagian upaya dan komitmen pemerintah dalam memajukan ekonomi syariah sebagai pilar baru kekuatan ekonomi nasional yang juga secara jangka panjang akan mendorong indonesia sebagai salah satu pusat keuangan nasional global. Selain itu, sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar indonesia di harapkan bank ini mampu berdaya saing global.</p> <p>Ada berapa hal yang mendasari dilakukan merger bahwa proses bergabungnya atau merger BRI Syariah, BNI Syariah dan Mandiri Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) merger ini menjadi hal yang sangat penting bagi perekonomian masyarakat secara nasional yang bertujuan untuk Sinergi yang Baik demi Meningkatkan Layanan untuk Nasabah Bank Syariah Dengan menggabungkan tiga bank syariah besar, tentu akan tergabung tiga <u>layanan bank</u> dalam satu pintu untuk mengoptimalkan prospek bisnis dan pengembangan perbankan syariah di Indonesia. Kemudian juga bertujuan untuk perbaikan proses bisnis karena di kelola oleh satu manajemen. Merger juga merupakan seleksi untuk mendapatkan sumber data yang terbaik dan juga untuk penguatan teknologi digital</p>
2	Bagaimana Proses Merger Bank Syariah menjadi BSI	Proses merger bank syariah BUMN ke BSI sesuai dengan keputusan menteri BUMN untuk melakukan penggabungan dari 3 bank syariah menjadi 1 bank syariah tujuannya adalah untuk mempertumbuhan perekonomian keuangan yang lebih syariah dan

		mampu untuk bersaing dari bank syariah lainnya seperti CIMB NIAGA SYARIAH. Proses penggabungan tiga bank syariah ini sudah disetujui dalam rapat umum pemegang saham luar biasa BRI Syariah yang merupakan <i>surviving entity</i> dalam proses merger dan mendapat persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan setelah sebelumnya sudah mendapat persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan pengawas pasar modal.
	Apakah proses merger melalui menteri BUMN	Ya, kementerian badan usaha milik negara yang menaungi kinerja BSI membuka peluang sebesar-besarnya bagi para investor asing untuk menjadi bagian penting pengembangan BSI kedepannya
4	Bagaimana Operasional BSI setelah dilakukannya Merger	Setelah merger maka untuk operasionalnya dilakukan melalui integrasi sistem layanan dan operasional perbankan agar dapat memberi pelayanan terbaik untuk nasabah Pasca melakukan merger, PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) melakukan integrasi layanan operasional dari Mandiri Syariah, BNI Syariah, dan BRI Syariah. BSI telah melakukan migrasi pada dua kantor cabang yang sudah terintegrasi yaitu KC Tangerang BSD dan KC Jakarta Barat dari Februari 2021. Pencapaian migrasi di dua kantor cabang yang sudah terintegrasi yaitu sampai 30 Maret 2021 sebesar 94% untuk rekening giro dan tabungan dan 98% untuk rekening deposito
5	Bagaimana Status karyawan Bank Syariah BUMN setelah Merger Menjadi BSI	Karyawan Bank Syariah sebelum merger akan di sinergikan karena dengan entitas yang baru tetap membutuhkan tenaga yang besar untuk persiapan ekspansi usaha kedepannya. Bagi karyawan BNIS dan BSM yang bergabung dengan bank yang menerima penggabungan, masa kerjanya akan dilanjutkan di bank yang menerima penggabungan. Bank yang menerima penggabungan, BNIS dan BSM akan mematuhi seluruh hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
6	Apa saja jenis keluhan yang di sampaikan nasabah setelah merger	Merger secara umum tidak mempengaruhi perikatan yang sudah terjadi antara bank dan nasabah, bank penerima penggabungan (<i>survivor</i>) tinggal melanjutkan akad-akad yang sudah berlangsung sampai dengan berakhirnya akad tersebut Beberapa keluhan yang di sampaikan nasabah saat ini

		adalah sulitnya melakukan transfer antar bank dan gagal transfer kemudian masih kurang terbatasnya ATM karena belum semua ATM yang sudah diintegrasikan dengan system operasional yang baru
7	Apa dampak positif dan dampak negatif Merger Bank Syariah BUMN menjadi BSI	<p>Dampak Positif : Dari segi bank, merger BSI meningkatkan pertumbuhan perusahaan secara cepat. Hal ini karena terjadi penggabungan saham antara BRI Syariah, BNI Syariah dan Bank Mandiri Syariah. Sehingga visi BSI menjadi Top 10 Global Islamic Bank semakin menjadi lengkap. Selain itu, merger BSI juga berpeluang meningkatkan likuiditas. Dengan penggabungan Bank Syariah BUMN akan menjadi sentimen positif bagi masyarakat Indonesia karena mereka akan mulai memilih Bank Syariah sebagai satu tujuan untuk investasi dan menabung namun masih dalam prinsip syariah. Karena selama ini masyarakat Indonesia cukup terpecah dalam memilih bank syariah mana yang paling cocok untuk dipilih. Dengan adanya merger, sekarang fragmentasi untuk memilih bank syariah terutama bank syariah di BUMN bisa lebih fokus.</p> <p>Dampak Negatif : Dominasi BSM itu baru perkiraan dampak negatif dari sisi efektivitas manajemen. Secara makro, merger ketiga bank syariah pelat merah itu juga berisiko menimbulkan iklim persaingan usaha yang tidak sehat di segmen perbankan syariah. Saat ini, cuma ada 14 bank syariah umum (BSU) di Indonesia. Jumlah ini saja tergolong minim, apalagi bila nantinya terpangkas lagi jadi 12 BSU.</p> <p>Bank Hasil Penggabungan, juga diyakini akan dapat membiayai proyek-proyek infrastruktur yang berskala besar dan sejalan dengan rencana Pemerintah dalam pembangunan infrastuktur di Indonesia. Dampak negative nya timbul pada saat ini adalah belum terintegrasinya keseluruhan pada satu sistim yang kemudian menimbulkan ketidaknyamanan pelayanan terhadap nasabah</p>
8	Apa saja upaya yang akan dilakukan terhadap keluhan Nasabah seperti gagal transfer ke Bank Konvensional, ATM yang sering kosong dan Antrian Panjang karena masih	Terkait keluhan gagal transfer juga akan diselesaikan, semua akan masuk ke rekening tujuan jika tidak terjadi kesalahan. Peralihan nasabah dari bank konvensional sebelumnya begitu banyak, sehingga terjadi contra flow di sistem IT. Namun, semua sedang diperbaiki. Kemudian soal ATM yang kosong

terbatasnya kantor BSI di Kota Langsa	dengan meningkatkan kualitas dan jumlah mesin ATM dengan cara meningkatkan rencana bisnis kedepan, kalau bisnis meningkat dengan baik maka penyediaan mesin ATM menjadi lebih mudah perihal sarana prasarannya, apabila bisnis berkembang maka sarana menjadi kewajiban. Beralihnya masyarakat dari uang tunai menjadi uang digital, menjadikan semakin banyak masyarakat menggunakan Mobile Banking untuk menjadikan mereka bertransaksi semakin lebih mudah tanpa harus pergi keluar rumah dan memberikan pilihan masyarakat untuk bertransaksi apabila semisal terjadi gangguan pada mesin ATM. Selain dalam peningkatan bisnis cara mengatasi juga bisa memperhatikan efisiensi dan efektivitas, penempatan mesin ATM BSI dengan jarak yang terlalu dekat tidak efektif serta mesin ATM dimana transaksinya tidak begitu besar berarti harus dipindahkan atau dialokasikan. Untuk rencana kedepan BSI akan meningkatkan jumlah-jumlah kantor unit pembantu sehingga masyarakat bisa melakukan transaksi di daerahnya masing-masing
---------------------------------------	--

TRANSKRIP WAWANCARA
DENGAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)
LANGSA

Identitas Responden

Nama : Fikri Maulana
Pekerjaan :
No Hp :

No	Pertanyaan	Deskripsi Jawaban
1	Apakah anda mengetahui BSI merupakan penggabungan dari 3 Bank Syariah?	BSI merupakan merger dari BNI Syariah, BRI Syariah, dan Mandiri Syariah
2	Sebelum menjadi nasabah BSI sebelumnya anda nasabah Bank Syariah apa?	Saya merupakan nasabah dari Bank Mandiri Syariah dan BRI Syariah
3	Apakah pelayanan BSI lebih baik daripada pelayanan Bank sebelumnya	Pelayanannya sama, tidak ada perubahan, baik sopan dan setulus hati
4	Apa dampak positif dan dampak negatif Merger Bank Syariah BUMN menjadi BSI	Dampak positif yang saya rasakan tariff tagihan lebih murah dibandingkan sebelumnya. dan dampak negatifnya transaksi dengan bank konvensional ke BS sering terjadi gangguan saat melakukan transaksi di ATM
5	Apakah ada keluhan anda terhadap pelayanan BSI, kalau ada apa saja keluhan anda	Sulitnya melakukan transaksi ke Bank Konvensional dan saat menggunakan ATM untuk transfer juga sering gagal
6	Menurut anda, apa kelebihan dan kekurangan Bank BSI	Kelebihannya adalah transaksi di ATM tanpa dikenakan biaya dan difasilitasi dengan mobile Banking

TRANSKRIP WAWANCARA
DENGAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)
LANGSA

Identitas Responden

Nama : Sulastris
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
No Hp :

No	Pertanyaan	Deskripsi Jawaban
1	Apakah anda mengetahui BSI merupakan pengabungan dari 3 Bank Syariah?	Tahu, pengabungan dari BRI Syariah, BNI Syariah dan Mandiri Syariah
2	Sebelum menjadi nasabah BSI sebelumnya anda nasabah Bank Syariah apa?	Saya sebelumnya merupakan nasabah Mandiri Syariah
3	Apakah pelayanan BSI lebih baik daripada pelayanan Bank sebelumnya	Sama saja seperti pelayanan pada bank sebelumnya
4	Apa dampak positif dan dampak negatif Merger Bank Syariah BUMN menjadi BSI	Dampak positifnya mungkin Bank pengabungan mempunyai modal yang besar, dan dampak negatifnya yang dirasakan masyarakat Aceh dengan tidak beroperasinya Bank konvensional maka agak sulit melakukan transaksi antar bank untuk luar provinsi Aceh
5	Apakah ada keluhan anda terhadap pelayanan BSI, kalau ada apa saja keluhan anda	Keluhannya masih sulit melakukan transaksi antar Bank, karna di Langsa tidak ada lagi Bank Konvensional
6	Menurut anda, apa kelebihan dan kekurangan Bank BSI	Kelebihannya gratis tarik tunai di seluruh ATM BSI dan kartu ATM dapat digunakan di seluruh ATM Bank Indonesia

TRANSKRIP WAWANCARA
DENGAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)
LANGSA

Identitas Responden

Nama : Nurmala
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
No Hp :

No	Pertanyaan	Deskripsi Jawaban
1	Apakah anda mengetahui BSI merupakan penggabungan dari 3 Bank Syariah?	Tahu, penggabungan dari BRI Syariah, BNI Syariah dan Mandiri Syariah
3	Sebelum menjadi nasabah BSI sebelumnya anda nasabah Bank Syariah apa?	Saya sebelumnya merupakan nasabah Bank Aceh Syariah
4	Apakah pelayanan BSI lebih baik daripada pelayanan Bank sebelumnya	Saya rasa cukup baik pelayanan yang diberikan oleh karyawan BSI
5	Apa dampak positif dan dampak negatif Merger Bank Syariah BUMN menjadi BSI	Dampak positifnya mungkin Bank hasil merger mempunyai modal yang besar, dan dampak negatifnya yang dirasakan masyarakat Aceh dengan tidak beroperasinya Bank konvensional maka agak sulit melakukan transaksi antar bank untuk luar propinsi Aceh
	Apakah ada keluhan anda terhadap pelayanan BSI, kalau ada apa saja keluhan anda	Jika melakukan transaksi melalui transfer ke bank konvensional biayanya lebih besar
6	Menurut anda, apa kelebihan dan kekurangan Bank BSI	Kelebihannya gratis tarik tunai di seluruh TAM BSI dan kartu ATM dapat digunakan di seluruh ATM Bank Indonesia

TRANSKRIP WAWANCARA
DENGAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)
LANGSA

Identitas Responden

Nama : Ismunandar
Pekerjaan : Pensiunan
No Hp :

No	Pertanyaan	Deskripsi Jawaban
1	Apakah anda mengetahui BSI merupakan pengabungan dari 3 Bank Syariah?	BSi adalah hasil pengabungan 3 Bank Syariah seperti BRI Syariah, BNI syariah dan Mandiri syariah
2	Sebelum menjadi nasabah BSI sebelumnya anda nasabah Bank Syariah apa?	Saya dulu merupakan nasabah Mandiri Syariah
3	Apakah pelayanan BSI lebih baik daripada pelayanan Bank sebelumnya	Saya rasa pelayann yng diberikan lebih baik dari Bank Konvensional
4	Apa dampak positif dan dampak negatif Merger Bank Syariah BUMN menjadi BSI	Dampak positifnya pelayanan syariah terintegrasi pada satu Bank syariah, sedangkan dampak negatifnya pelayanan yang di berikan belum optimal karena setelah merger kantor unit BSI masih terbatas sehingga menimbulkan antrian panjang saat pelayanan kepada nasabah
5	Apakah ada keluhan anda terhadap pelayanan BSI, kalau ada apa saja keluhan anda	Hal yang sering terjadi adalah saat melakukan transfer ke bank konvensional di luar daerah sering gagal, kemudian biaya transfer dari BSI ke Bank Konvensional juga lebih mahal
6	Menurut anda, apa kelebihan dan kekurangan Bank BSI	Kelebihan dari BSI tidak ada dikenakan biaya ADM bulanan, kemudian mempunyai fasilitas mobile banking yang mempermudah melakukan transaksi. dan penarikan uang mellaui ATM gratis tanpa dikenakan biaya Kalau menurut saya kekurangan yang ada pada BSI adalah apa bila rekening tidak aktif maka dikenakan dorman sebanyak Rp. 5000. Satu lagi saat ini di Kota Langsa belum banyak ATM BSI sehingga jika mau menarik uang melalui TM sering terjadi antrian panjang

TRANSKRIP WAWANCARA
DENGAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)
LANGSA

Identitas Responden

Nama : Hotmaida
Pekerjaan : PNS
No Hp :

No	Pertanyaan	Deskripsi Jawaban
1	Apakah anda mengetahui BSI merupakan pengabungan dari 3 Bank Syariah?	BSI merupakan hasil merger dari 3 Bank Syariah BUMN yaitu BRI Syariah, BNI Syariah dan Bank Syariah Mandiri
2	Sebelum menjadi nasabah BSI sebelumnya anda nasabah Bank Syariah apa?	Saya menjadi Nasabah Bank Aceh Syariah dan Bank Syariah Mandiri
3	Apakah pelayanan BSI lebih baik daripada pelayanan Bank sebelumnya	Pelayanan sudah cukup baik
4	Apa dampak positif dan dampak negatif Merger Bank Syariah BUMN menjadi BSI	Dampak positifnya dengan merger mungkin permodalannya menjadi lebih besar. Sedangkan dampak negatifnya bagi masyarakat Aceh khususnya Langsa dengan mergernya sulit melakukan transaksi BSI dengan bank konvensional
5	Apakah ada keluhan anda terhadap pelayanan BSI, kalau ada apa saja keluhan anda	Masih terbatasnya ATM BSI di Kota Langsa, dan mahalnya biaya Transfer dari BSI ke Bank Konvensional
6	Menurut anda, apa kelebihan dan kekurangan Bank BSI	Tidak ada biaya ADM pebulannya dan fasilitas mobile Banking

TRANSKRIP WAWANCARA
DENGAN MASYARAKAT KOTA LANGSA

Identitas Responden

Nama : Nurhaima

Pekerjaan : PNS

No Hp :

No	Pertanyaan	Deskripsi Jawaban
1	Apakah anda termasuk nasabah Bank BSI, Kalau tidak kenapa anda tidak menjadi Nasabah BSI?	Saya termasuk nasabah BS Syariah, karena semua yang di Langsa harus memakai BSI
2	Apakah anda mengetahui BSI merupakan pengabungan dari 3 Bank Syariah	Iya saya mengetahui kalau BSI merupakan merger dari BRI Syariah, BNI Syariah dan Bank Syariah Mandiri
3	Jenis Transaksi apa saja yang anda lakukan di BSI?	Trnafer dan pembelajjaan online dan pembayaran tagihan
4	Bagaimana pelayanan BSI kepada masyarakat?	Saaat sudah bagus akan tetapi harus antrian yang panjang untuk pelayanan karna jumlah kantor BSI yang masih terbatas

TRANSKRIP WAWANCARA
DENGAN MASYARAKAT KOTA LANGSA

Identitas Responden

Nama : Sri Yuliati

Pekerjaan : IRT

No Hp :

No	Pertanyaan	Deskripsi Jawaban
1	Apakah anda termasuk nasabah Bank BSI, Kalau tidak kenapa anda tidak menjadi Nasabah BSI?	Saya termasuk nasabah BSI
2	Apakah anda mengetahui BSI merupakan pengabungan dari 3 Bank Syariah	Mengarahui semua bank syariah milki BUMN yait BRIS, BNI Syariah dan Mandiri Syariah
3	Jenis Transaksi apa saja yang anda lakukan di BSI?	Tabungan, transfer dan belanja online
4	Bagaimana pelayanan BSI kepada masyarakat?	Saat inu sudah juga baik

DOKUMENTASI PENELITIAN



Gambar 1
Wawancara Dengan Bapak Aidil BSOM BSI Langsa



Gambar 2
Wawancara Dengan Bapak Ismunandar Nasabah BSI Langsa



Gambar 3
Wawancara Dengan Ibu sulastri Nasabah BSI Langsa



Gambar 3
Wawancara Dengan Ibu Masyarakat Langsa



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jln. Meurandeh – Kota Langsa – Aceh, Telepon 0641) 22619 – 23129; Faksimili(0641) 425139;
Website: www.febi.iainlangsa.ac.id

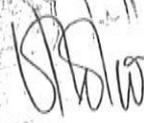
SURAT KETERANGAN

Nomor: B/557/In.24/LAB/PP.00.9.03/2022

Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

NAMA : Ayu Indah Asri
NIM : 4012015120
PROGRAM STUDI : Perbankan Syariah
JUDUL SKRIPSI : Dampak Marger Bank Syariah BUMN Menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) Di Kota Langsa

Dinyatakan sudah memenuhi syarat batas maksimal plagiasi kurang dari 35% pada naskah skripsi yang disusun. Surat Keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti sidang munaqasyah.

Langsa, 04 Maret 2022
Kepala Laboratorium FEBI

Mastura, M.E.I
NIDN. 2013078701

SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA
NOMOR 440 TAHUN 2021
T E N T A N G
PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA PRODI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA;

Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran Penyusunan Skripsi mahasiswa Prodi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi;
b. Bahwa yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang perlu dan cakap serta memenuhi syarat untuk ditunjuk dalam tugas tersebut;
c. Untuk maksud tersebut di atas, dipandang perlu ditetapkan dalam surat keputusan.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009 Tentang Dosen;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 146 Tahun 2014 Tentang Perubahan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Zawiyah Cot Kala Langsa Menjadi Institut Agama Islam Negeri Langsa;
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 10 Tahun 2015 Tanggal 12 Februari 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Langsa;
6. Keputusan Menteri Agama RI Nomor B.II/3/17201, tanggal 24 April 2019, tentang Pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri Langsa Masa Jabatan Tahun 2019-2023;
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 140 Tahun 2019, tanggal 09 Mei 2019, tentang Pengangkatan Dekan dan Wakil Dekan pada Institut Agama Islam Negeri Langsa Masa Jabatan Tahun 2019-2023;
8. DIPA Nomor : 025.04.2.888040/2021, Tanggal 23 November 2020.

Memperhatikan: Hasil Seminar Proposal Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tanggal 18 Desember 2020.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **Dr. Amiruddin, MA** sebagai Pembimbing I dan **Zulfa Eliza, M.Si** sebagai Pembimbing II untuk Penulisan Skripsi Mahasiswa atas nama **Ayu Indah Asri**, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) :4012015120, dengan Judul Skripsi : "Dampak Merger Bank Syariah BUMN menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Langsa".

Ketentuan : a. Masa bimbingan Skripsi maksimal 1 (Satu) Tahun terhitung mulai tanggal Keputusan ini sampai dengan pendaftaran Sidang Munaqasyah Skripsi;
b. Masa Bimbingan kurang dari 1 (Satu) Tahun apabila masa studi telah berakhir;
c. Setiap Bimbingan harus mengisi Lembar Konsultasi yang tersedia;
d. Penyelesaian Skripsi yang melewati masa studi berlaku ketentuan tersendiri;
e. Masa Studi Program Strata Satu (S1) adalah 7 (Tujuh) Tahun;
f. Kepada Pembimbing I dan Pembimbing II tidak diperkenankan untuk merubah judul skripsi yang telah ditetapkan dalam SK, kecuali melalui proses pembahasan ulang dan harus berkoordinasi dengan Ka. Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa;
g. Selama melaksanakan tugas ini kepada Pembimbing I dan Pembimbing II diberikan honorarium sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Institut Agama Islam Negeri Langsa;
h. Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Kutipan Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Langsa
Pada Tanggal : 17 November 2021 M
12 Rabiul Tsani 1443 H H

Dekan,


Iskandar

Tembusan :

1. Ketua Jurusan/Prodi Perbankan Syariah FEBI IAIN Langsa;
2. Pembimbing I dan II;
3. Mahasiswa yang bersangkutan.

14 Januari 2022
No. 2 / 119 -3 / 9050



Kepada :
Institut Agama Islam Negeri Langsa
Jln Meurandeh Kel. Meurandeh Kec. Langsa Lama
Kota Langsa

PT. Bank Syariah Indonesia Tbk
KC Langsa Darussalam
Jl. Darussalam No. 1, Langsa
Aceh 24416
Indonesia

T : 0641 - 21033
F : 0641 - 21364
www.bankbsi.co.id

Up. Yth: Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Bapak Dr. Iskandar Budiman, MCL

Perihal : Balasan Izin Penelitian Ilmiah an Ayu Indah Asri

Ref : Surat IAIN Langsa No. B-1440/In.24/FEBI/PP.00.9/11/2021 perihal Mohon Izin
Untuk Penelitian Ilmiah an Ayu Indah Asri

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Semoga Bapak beserta seluruh jajarannya senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapat taufik serta hidayah dari Allah SWT.

Menunjuk perihal dan referensi tersebut di atas, bersama ini kami terangkan bahwa yang namanya tercantum di bawah ini :

Nama : Ayu Indah Asri

NIM : 4012015120

Program Studi : Perbankan Syariah

Dengan ini diizinkan melakukan penelitian di BSI KC Langsa Darussalam dalam rangka memperoleh informasi yang terkait dengan penyusunan Skripsi berjudul "Dampak Merger Bank Syariah BUMN Menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Langsa". Adapun isi dan kandungan penulisan Skripsi ini diluar tanggung jawab BSI KC Langsa Darussalam.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PT. BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk
KC LANGSA DARUSSALAM


Azhar Hamid
Branch Manager



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Ayu Indah Asri
2. Tempat/Tanggal Lahir : Pucok Alue Dua, 25 Maret 1998
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Kebangsaan/Suku : Indonesia/ Aceh
6. Status Perkawinan : Belum Kawin
7. Pekerjaan : Mahasiswa
8. Alamat : Dusun Makmur, Desa Pucok Alue Dua, Kec. Simpang Ulim, Kab. Aceh Timur
9. Orang Tua/Wali :
 - a. Ayah : Sulaiman Aziz
Pekerjaan Ayah : Pedagang
 - b. Ibu : Rusmiati
Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga
 - c. Alamat : Dusun Makmur, Desa Pucok Alue Dua, Kec. Simpang Ulim, Kab. Aceh Timur
10. Riwayat Pendidikan :
 - a. SD/MIN : SD Negeri Pucok Alue Dua
 - b. SMP : MTsN Simpang Ulim
 - c. SMA : SMA Negeri 1 Simpang Ulim
 - d. Perguruan Tinggi : IAIN Langsa

Langsa, 8 Maret 2022

Penulis,



Ayu Indah Asri

NIM. 4012015120