

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penggabungan bank syariah milik negara atau BUMN menjadi penanda sejarah di Indonesia. Pada tanggal 1 Februari 2021 Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah memberikan izin penggabungan tiga bank syariah yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BSI Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menggabungkan kelebihan-kelebihan yang dimiliki oleh ketiga bank syariah tersebut seperti layanan yang lebih lengkap, sistem pelayanan yang lebih baik, perpaduan produk-produk ketiga bank syariah, jangkauan yang luas, dan kapasitas permodalan yang lebih baik.¹

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai bank hasil penggabungan menerapkan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik sesuai dengan ketentuan terkini. Prinsip-prinsip yang diterapkan dalam tata kelola perusahaan adalah akuntabilitas, transparansi, pertanggungjawaban, kewajaran dan profesional. Bank Syariah Indonesia senantiasa mengacu pada ketentuan regulator yang berlaku yaitu POJK No.8/POJK.03/2014 tentang tata kelola perusahaan OJK No.10/SEOJK.03/2014 tentang penilaian tingkat kesehatan bank umum syariah dan unit usaha syariah.²

Bank BSI menjalankan kegiatan operasionalnya sejalan dengan visi, misi dan motto banknya yaitu memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia,

¹ https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html diakses pada tgl 4 Maret 2022

² https://www.bankbsi.co.id/company-information/tata-kelola/dokumen/laporan_gcg

Diakses 15 April 2022

menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik indonesia, menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. BSI juga mencakup nilai dan budaya yang menjadi landasan dan pedoman cara berpikir, berperilaku, bertindak, untuk kemudian ditanamkan sebagai budaya kerja. Budaya kerja yang merupakan perpaduan dari budaya kerja ketiga bank syariah sebelumnya disosialisasikan kepada seluruh pegawai sehingga tercipta standar perilaku pegawai yang akan berdampak pada pelayanan nasabah yang lebih maksimal.³ Perpaduan sistem layanan ketiga bank syariah diharapkan mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah.

Adapun respon atau tanggapan dari masyarakat luas mengenai adanya merger bank syariah atau Bank BSI sebagai hasil merger tiga bank syariah. Respon yang diberikan yaitu respon positif dan negatif. Peneliti mewawancarai salah satu masyarakat umum yang juga nasabah Bank BRI Syariah mengungkapkan “untuk penggabungan bank syariah ini sangat bagus menurut saya. Saya melihat lebih efisien jika menjadi satu seperti ini, aksesnya jadi lebih mudah dijangkau karena kantor ketiga bank syariah tersebut menjadi satu. Kemudian produk-produk yang sekarang lebih variasi”⁴ Ini artinya bahwa penggabungan tiga bank syariah menjadi BSI memberikan akses lebih mudah karena jangkauannya menjadi lebih luas dan mudah dijangkau. Selain itu juga perpaduan sistem pelayanan dan produk-produk unggulan yang dimiliki ketiga bank syariah sebelumnya.

³ https://www.bankbsi.co.id/company-information/tata-kelola/dokumen/laporan_gcg

Diakses 15 April 2022

⁴ Wawancara nasabah *anonymous* pada tgl 18 Desember 2021

Perubahan yang harus dilakukan para nasabah yaitu melakukan migrasi rekening ke rekening BSI. Dilansir dari Kompas.com menurut Rosalina Dewi sebagai Corporate Secretary & Communication Group BSI mengatakan bahwa nasabah yang melakukan migrasi rekening hanya BRI Syariah dan BNI Syariah, Bank Syariah Mandiri tidak perlu melakukan migrasi rekening karena IT platform yang digunakan oleh BSI merupakan IT platform BSI.⁵

Perpindahan rekening tersebut dikeluhkan oleh para nasabah, salah satunya dari nasabah BNI syariah yang dilansir dari berita kompas.com, bahwa dari sejumlah akun twitter mengeluhkan migrasi atau perpindahan otomatis rekening bank BNI syariah dan BRI syariah ke bank BSI. Salah satunya dikutip dari akun @budindd yang mengeluh pada BNI yang tidak memberikan info sebelumnya mengenai adanya migrasi rekening dan pembekuan rekening. Dikutip juga dari akun @kunamaimu, @kentangkryut yang berkeluh mengenai m-banking yang tidak bisa digunakan dan saldo terpotong Rp 50.000 setelah migrasi ke rekening bank BSI.⁶ Beberapa masyarakat yang kurang atau belum mengenai perubahan tersebut karena kurangnya informasi yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah akibatnya terjadi misunderstanding.

⁵ <https://amp-kompas-com.cdn.ampproject.org> diakses pada 8 April 2022, penulis: [Retia Kartika Dewi](#)

⁶ <https://amp.kompas.com/tren/read/2021/08/10/192900265/nasabah-kaget-rekening-termigrasi-otomatis-ke-rekening-bank-syariah> diakses pada 7 April 2022, penulis: Ahmad Naufal Dzulfaroh

Penggabungan bank syariah yang diresmikan pada masa pandemi saat ini mengharuskan masyarakat untuk membatasi kontak fisik atau menjaga jarak. Hal ini membuat dunia perbankan lebih mengembangkan dan meningkatkan pelayanan digital atau fintech yang memudahkan nasabah untuk tetap bertransaksi tanpa harus ke kantor salah satunya dengan adanya BSI mobile. Bank Syariah Indonesia berkomitmen menjaga kenyamanan nasabah selama pandemi dengan memaksimalkan layanan nasabah di aplikasi BSI mobile. Aplikasi BSI mobile dilengkapi dengan fitur-fitur yang membantu urusan perbankan seperti transaksi yang dilakukan nasabah sehari-hari, namun dalam penggunaannya tentu ada kendala.⁷

Bebberapa respon masyarakat sebagai nasabah mengenai BSI mobile ini disampaikan oleh salah seorang nasabah bank BNI Syariah dan BNI Syariah yang sekarang telah menjadi nasabah bank BSI. Beliau mengatakan bahwa untuk m-banking pada masing-masing bank sebelumnya lebih enak dan lancar ketika digunakan, namun setelah bank digabung menjadi BSI, untuk m-bankingnya sering mengalami kendala atau trobel saat digunakan.⁸ Hal ini menandakan bahwa kemudahan teknologi sangat membantu dalam urusan sehari-hari seperti transaksi namun juga ada kendala dalam penggunaannya.

Permasalahan mengenai perubahan setelah merger seperti sistem pelayanan, produk-produk baru, jaringan yang luas, dan juga teknologi keuangan BSI di atas

⁷ <https://bsimobile.co.id/layanan-perbankan-bsi-di-masa-new-normal/> diakses pada tgl 21 Juli 2022

⁸ Wawancara oleh salah satu nasabah (*anonymous*) pada 8 April 2022

akan mempengaruhi kepuasan nasabah BSI. Menurut Philip Kotler kepuasan pelanggan merupakan penilaian yang diberikan pelanggan kepada perusahaan atas rasa puas yang diterimanya setelah menggunakan produk maupun jasa⁹. Apabila pelayanan, produk, dan *fintech* yang diberikan kepada nasabah baik dan menarik, nasabah akan merasa puas karena apa yang diterima sesuai dengan espektasi mereka.

Beberapa penelitian yang meneliti tentang dampak merger tiga bank syariah yaitu salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Alif Ulfa (2021) dengan judul “*Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah Di Indonesia*” menunjukkan bahwa aspek yang terkena dampak merger tiga bank syariah yaitu nasabah, karyawan dan masyarakat. Salah satu dampak positif yang diterima oleh nasabah adalah masih dapat melakukan transaksi seperti sebelumnya. Bagi karyawan, tidak ada pemutusan kerja dan mendapatkan pengembangan sumber daya insani yang lebih unggul. Sedangkan bagi masyarakat mendapatkan edukasi dari program literasi Ekonomi Syariah yang diluncurkan oleh Bank Syariah Indonesia.¹⁰

Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Krishna Prasad Sharma (2018) dengan judul “*The Impact of Merger and Acquisition on Customer Satisfaction in Post- Merger Phase in Banking Sector of Nepal*” menunjukkan bahwa merger berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Merger berpengaruh positif terhadap

⁹ Widyawati, *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sulselbar Parepare*, 2019, hal. 17

¹⁰ Alif Ulfa, “Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah di Indonesia”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(02), 1101-1106, (2021).

kepuasan nasabah pada layanan yang diberikan. Merger meningkatkan jangkauan produk yang tersedia, jumlah cabang, *counter* ATM, aset dan layanan modern.¹¹

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Lilis Susilawaty dan Nicola Nicola (2020) dengan judul “*Pengaruh Layanan Perbankan Digital Pada Kepuasan Nasabah Perbankan*” menunjukkan bahwa layanan digital perbankan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah perbankan salah satunya yaitu kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna *fintech*. Adanya *fintech* dalam dunia perbankan memudahkan dalam hal pelayanan.¹²

Disisi lain penelitian yang dilakukan oleh Nabila Aulia Zahra (2021) dengan judul “*Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (M-Banking) Bank Syariah Mandiri (Studi Analisis Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Bekasi Barat)*” menunjukkan bahwa penggunaan, kemanfaatan dan kepercayaan berpengaruh positif signifikan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna *Mobile Banking (M-Banking)* Bank Syariah Mandiri.¹³

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Riauli Susilawaty Hutapea (2018) dengan judul “*The Effect of Financial Technology (Fin-Tech) on Customer Satisfaction Level (A Case Study on SMEs)*” menunjukkan bahwa *fintech* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini dikarenakan *fintech*

¹¹ Krishna Prasad Sharma, *The Impact of Merger and Acquisition on Customer Satisfaction in Post- Merger Phase in Banking Sector of Nepal*, (2018)

¹² Lilis Susilawaty dan Nicola Nicola, *Pengaruh Layanan Perbankan Digital Pada Kepuasan Nasabah Perbankan*, 2020

¹³ Nabila Aulia Zahra, *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (M-Banking) Bank Syariah Mandiri (Studi Analisis Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Bekasi Barat)*, (2021)

mampu memberikan kemudahan bagi pelanggan. Kemudahan sistem teknologi tersebut menjadi rasa nyaman bagi penggunanya dalam hal transaksi.¹⁴

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan di atas, peneliti ingin melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Merger Tiga Bank Syariah Dan *Fintech* Terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KCP Mojokerto Mojopahit 2 pada Masa Pandemi Covid-19”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah merger tiga bank syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Mojokerto Mojopahit 2 pada masa pandemi covid-19?
2. Apakah *fintech* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Mojokerto Mojopahit 2 pada masa pandemi covid-19?
3. Apakah merger tiga bank syariah dan *fintech* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Mojokerto Mojopahit 2 pada masa pandemi covid-19?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan memotivasi seberapa signifikan pengaruh merger tiga bank syariah terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Mojokerto Mojopahit 2 pada masa pandemi covid-19.

¹⁴ Riauli Susilawaty Hutapea, *The Effect of Financial Technology (Fin-Tech) on Customer Satisfaction Level (A Case Study on SMEs)*, (2018)

2. Untuk mengetahui dan membuktikan seberapa signifikan pengaruh *fintech* terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Mojokerto Mojopahit 2 pada masa pandemi covid-19.
3. Untuk mengetahui dan membuktikan seberapa signifikan pengaruh merger tiga bank syariah *dan fintech* terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Mojokerto Mojopahit 2 pada masa pandemi covid-19

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

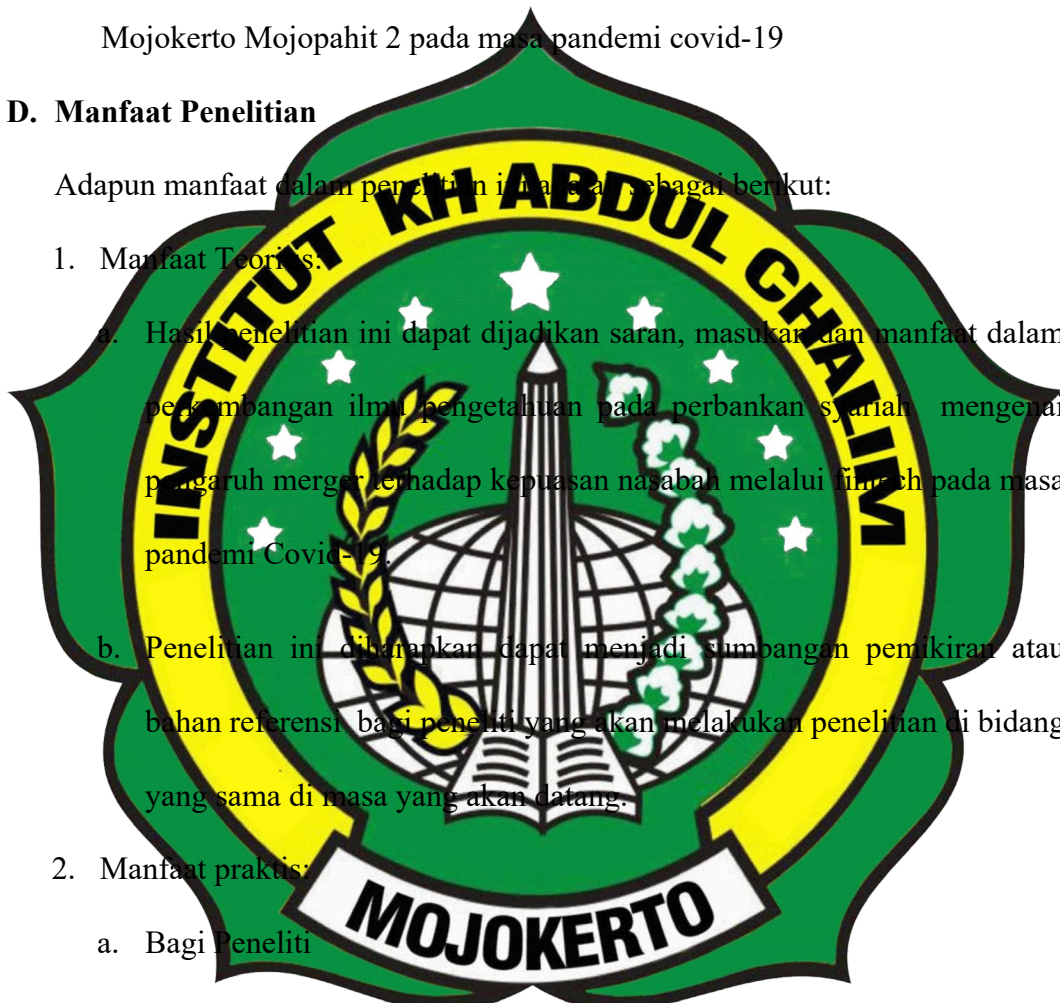
1. Manfaat Teoritis:

- a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan saran, masukan dan manfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan pada perbankan syariah mengenai pengaruh merger terhadap kepuasan nasabah melalui *fintech* pada masa pandemi Covid-19.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran atau bahan referensi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian di bidang yang sama di masa yang akan datang.

2. Manfaat praktis:

- a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini sebagai sarana pengaplikasian dari berbagai teori yang telah didapatkan selama menempuh perkuliahan dan praktek lapangan.



b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi manfaat, saran serta masukan bagi para bankir dan calon bankir sebagai bekal diri dalam melaksanakan kegiatan bank khususnya dalam meningkatkan kinerja dalam operasional kerja seperti dalam melaksanakan pelayanan nasabah.

