

**DAMPAK *MERGER* BANK SYARIAH INDONESIA**

***Ex* BRI SYARIAH PADA LOYALITAS NASABAH**

**KCP MOJOSARI -MOJOKERTO**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**Alfiani Retno Wulandari**

**20181700229004**



**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

**INSTITUT PESANTREN KH. ABDUL CHALIM**

**MOJOKERTO**

**2022**

**DAMPAK *MERGER* BANK SYARIAH INDONESIA**  
***Ex* BRI SYARIAH PADA LOYALITAS NASABAH**  
**KCP MOJOSARI -MOJOKERTO**

Skripsi

Diajukan Kepada:

Fakultas Syariah Institut Pesantren KH Abdul Chalim  
Untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan  
Program Sarjana Ekonomi Syariah

Oleh :

Alfiani Retno Wulandari  
20181700229004

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**  
**INSTITUT PESANTREN KH. ABDUL CHALIM**  
**MOJOKERTO**

**2022**

## ABSTRAK

**Wulandari, Alfiani Retno, 2022, Dampak *Merger* Bank Syariah Indonesia Ex BRI Syariah Pada Loalitas Nasabah KCP Mojosari-Mojokerto.** Skripsi Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Institut Pesantren KH. Abdul Chalim, Pembimbing I. Rahma Sandhi Prahara, M.Pd, Pembimbing II. Muawanah, M.E.I

---

Awal tahun 2021 kementerian BUMN mengumumkan resminya penggabungan tiga Bank Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia dengan tujuan melalui penggabungan Bank Syariah ini dapat menyatukan keunggulan ketiga bank syariah tersebut sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas, dan memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Namun dengan kelebihan masing-masing bank tersebut menyebabkan adanya nasabah yang memiliki loyalitas yang berbeda kepada salah satu bank tersebut. Dengan begitu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak *merger* Bank Syariah Indonesia pada loyalitas nasabah *ex* BRI Syariah KCP Mojosari-Mojokerto.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus di Bank Syariah Indonesia KCP Mojosari-Mojokerto, dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Uji keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber, triangulasi waktu, triangulasi teknik.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya *merger* Bank Syariah Indonesia menyebabkan terjadi penurunan tingkat loyalitas nasabah. Adapun penyebab turunnya tingkat loyalitas nasabah yaitu, sering terjadinya *trouble* pada mesin *automatic teller machine* (atm) dan *mobile banking* saat melakukan transaksi, *user interface* atau bentuk tampilan grafis *mobile banking* Bank Syariah Indonesia terlalu banyak menu sehingga dapat membingungkan nasabah, pendekatan emosional antara pegawai ke nasabah kurang maksimal, sedikitnya ketersediaan mesin *automatic teller machine* (atm) Bank Syariah Indonesia di beberapa daerah sekitar Mojokerto dan belum adanya mesin atm setor tunai sehingga mengharuskan nasabah untuk datang ke kantor jika ingin melakukan transaksi dalam jumlah banyak.

**Kata kunci :** Bank Syariah Indonesia, Penggabungan dan Loyalitas Nasabah

## ABSTRACT

**Wulandari, Alfiani Retno, 2022. Impact of the Merger of Indonesian Islamic Banks Former BRI Syariah on Customer Loyalty of Mojosari-Mojokerto Sub-Branch Office.** Thesis of Sharia Economics Study Program, Faculty of Sharia, Institut Pesantren KH. Abdul Chalim, Advisor I. Rahma Sandhi Prahara, M. Pd, Advisor II. Muawanah, M.E. I

---

In early 2021, the Ministry of State-Owned Enterprises (BUMN) announced the official merger of merger of three Sharia Banks into Indonesian Sharia Banks with the aim that the merger of the Sharia Bank could unite the advantages of the three sharia banks so that they could provide more services complete, wider range, and has better capital capacity. But with the advantages of each bank it causes a customer who has different loyalty to one of the banks. That way this research aims to find out the impact of the Indonesian Sharia Bank merger on the loyalty of the ex BRI Syariah KCP Mojosari-Mojokerto.

This study uses a qualitative method with a case study approach at the Indonesian Sharia Bank KCP Mojosari-Mojokerto, using primary data and secondary data. Data collection techniques used are interviews, observations, and documentation. The validity test of the data used in this study was source triangulation, time triangulation, technical triangulation.

The results of the study it shows that in the presence of a merger of the Indonesian Sharia Bank caused a decrease in the level of customer loyalty. As for the causes of the decline in customer loyalty levels, that is, the frequent occurrence of trouble on machine automatic teller machines (atm) and mobile banking when making transactions, user interface or graphic display form mobile banking Bank Sharia Indonesia too many menus so that it can confuse customers, the emotional approach between employees to the customer is less than the maximum, at least the availability of automatic teller machine machine (atm) Sharia Bank Indonesia is partly located around Mojokerto and there is no cash ATM machine so it requires the customer to come to the office if he wants to make a transaction in the amount Lots.

**Keywords:** Indonesian Islamic Bank, Merger and Customer Loyalty

## مستخلص البحث

ولنداري، ألفياني رتنو. ٢٠٢٢. تأثير جمع بنك الشريعة إندونيسيا قبلها بنك شعبية إندونيسيا الشريعة على ولاء العميل إدارة الفرعية النائبة موجوساري-موجوكرطا. البحث العلمي قسم الإقتصادية الشريعة، كلية الشريعة، جامعة كياهي حاج عبد الحلیم. المشرفة الأولى: . رحمة ساندي فراهارا، الماجستير. المشرفة الثانية: معاونة، الماجستير

في السنة ٢٠٢١ الوزارة هيئة مشاريع للدولة تعلن البيان الرسمي عن جمع ثلاثة بنوك الشريعة تحصل بنك الشريعة إندونيسيا، بالهدف هو الوسيلة في جمعها تكون وتوحد كمال ثلاثة بنوك حتى تعطي الخدمة الكمالية الواسعة ولها رأس المالية الطيبة. بل من المزايا المختلفة كانت تأثر العمال الولائية والوفائية لأحد تلك بنوك. وذلك تبحث الباحثة بالهدف هو معرفة تأثير جمع البنك الشريعة إندونيسيا على ولاء العميل بنك شعبية إندونيسيا الشريعة الأسبق.

ستخدم هذا البحث بمنهجية البحث النوعي والمدخل هو دراسة الحالة في بنك الشريعة إندونيسيا بالإدارة الفرعية الخادمة موجوساري- موجوكرطا، بالمصادر البيانات الأساسية والمصادر البيانات الثانوية. أسلوب جمع البيانات هو المقابلة، الملاحظة والتوثيق. واختبار تصديق البيانات هو التتليث المصدر، التتليث الوقت والتتليث الأسلوب.

حصيلة البحث هي بوسيلة جمع بنك الشريعة إندونيسيا تكون نزول مرتبة ولاء العميل. أما سبب نزول ولاء العميل هو تكون المشكلة في آلة أمين الصندوق الآلي وبنك الإنترنت في المعاملة والصورة البنك الإنترنت بنك الشريعة إندونيسيا لها الكثير من القائمة التي تغير العميل، ومدخل العاطفي بين العامل والعميل قاجحة.، من قلة آلة أمين الصندوق الآلي بنك الشريعة إندونيسيا في المنطقة موجوكرطا ولا تكون آلة أمين الصندوق الآلي إبداع النقدي حتى يجب العميل أن يذهب إلى الإدارة في المعاملة.

**لكلمات المفتاحية:** بنك الشريعة إندونيسيا، جمع وولاء العميل