

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank Syariah merupakan suatu lembaga keuangan yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan Prinsip Syariah dengan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadis, yang tidak mengandung gharar, maysir, riba, kezaliman, benda-benda yang haram, dan sering disebut bank bebas bunga.¹ memiliki fungsi menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam rangka pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional menuju peningkatan kesejahteraan rakyat.

Dalam Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 pasal 1 ayat 12 tentang Perbankan Syariah menyatakan bahwa yang dimaksud dengan Prinsip Syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah. Prinsip Syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dengan pihak lain untuk menyimpan dana dan atau membiayai kegiatan usaha, atau kegiatan lain yang dinyatakan sesuai dengan syariah, termasuk pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil, pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal, prinsip jual beli barang dengan keuntungan, atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni

¹ Nur Dinah Fauziah, et al., Bank dan Lembaga Keuangan Syariah (Malang : Literasi Nusantara, 2019), 24.

tanpa pilihan. Atau dengan pemindahan hak milik atas barang yang disewa dari bank oleh pihak lain.²

Perbankan Syariah Indonesia secara resmi beroperasi pada tahun 1992 tepatnya setelah ada Undang - Undang No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan secara implisit telah membuka peluang bagi kegiatan usaha perbankan yang memiliki dasar operasional bagi hasil yang diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 1992 tentang Perbankan Berdasarkan Prinsip Bagi Hasil. Ketentuan-ketentuan tersebut telah dijadikan dasar hukum bagi beroperasinya Bank Syariah di Indonesia.³ Tahun 1998 muncul UU No. 10 tahun 1998 tentang perubahan UU No 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Amandemen UU tersebut telah menghasilkan beberapa perubahan yang memberikan kesegaran baru dan peluang yang lebih besar bagi perkembangan Bank Syariah.

Perkembangan Bank Syariah dewasa ini dinilai berjalan dengan sangat pesat, namun penetrasi Perbankan Syariah di Indonesia sangat jauh ketinggalan dibandingkan dengan bank konvensional. Dilihat dari Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) yang dilakukan tahun 2019 dengan hasil tingkat literasi keuangan syariah sebesar 8,93 % dan inklusi keuangan 9,10 %, angka tersebut masih jauh di bawah rata-rata indeks literasi keuangan konvensional yang sebesar 37,72 % sedangkan inklusi keuangan konvensional sebesar 75.28 %,⁴dengan jumlah penduduk mencapai 270,6 juta jiwa yang 86,88% beragama Islam. Dapat dipahami bahwa Literasi Keuangan merupakan

²Agus Marimin, et al., "Perkembangan Bank Syariah di Indonesia", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* Vol. 01, No. 02, (2015), 78.

³ Ibid., 81.

⁴ Booklet Strategi OJK Dalam Meningkatkan Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan Syariah., 3.

pengetahuan, keterampilan, dan keyakinan yang mempengaruhi sikap dan perilaku untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan pengelolaan keuangan dalam rangka mencapai kesejahteraan dan Inklusi Keuangan merupakan ketersediaan akses pada berbagai lembaga, produk dan layanan jasa keuangan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.⁵

Salah satu upaya untuk meningkatkan literasi indeks keuangan syariah dan inklusi keuangan syariah, Direktur Utama PT Bank Syariah Indonesia Hery Gunardi pada webinar Masyarakat Ekonomi Syariah berkata:

“ Di Indonesia dengan jumlah penduduk mencapai 200 juta jiwa namun tinggal literasi indeks syariahnya hanya mencapai 8,12% dan inklusinya hanya sebesar 11,06%, jadi dibanding bank nasional ini tantangan harus dibenahi bersama dengan strategi tepat dan konsisten harus dikejar dan berkelanjutan,”⁶

Pada kesempatan yang sama Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) juga mempunyai rencana dengan menggabungkan Bank-Bank Syariah pelat merah menjadi satu entitas baru, dengan tujuan agar ekonomi syariah di Indonesia makin berkembang dan menjadi pusat ekonomi dan keuangan syariah di dunia:

“Penetrasi Perbankan Syariah di Indonesia sangat jauh ketinggalan dibandingkan dengan Bank Konvensional. Untuk itu, hal ini menjadi salah satu prioritas yang dilakukan agar ekonomi syariah di Indonesia main berkembang, serta meningkatkan daya saing untuk mencapai visi menjadi salah satu dari 10 bank syariah terbesar berdasarkan kapitalisasi pasar secara global dalam waktu 5 tahun ke depan, maka dari itu kita liat opportunity penggabungan Himbara fokus syariah kita ingin hasil merger ini bisa membuktikan sebagai negara mayoritas muslim punya bank syariah kuat secara fundamental. Dan kalau berjalan baik hasilnya masuk top 10 secara aset dengan modal pada Februari

⁵ BOOKLET Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan 2019.

⁶ Monica Wariza, <https://www.cnbcindonesia.com/market/20210122162510-17-218100/erick-thohir-bocorkan-alasan-ngotot-merger-3-bank-syariah>, (29 Juni 2022)

ini di awal Rp 225 triliun. Ini menjadi nilai kompetitif yang kita bisa bersaing dengan bank lain”⁷

Inisiatif melakukan *merger* Bank Syariah ternyata tidak sekedar rencana saja, pada Oktober 2020 ketiga pihak Bank Syariah melakukan penandatanganan *Conditional Merger Agreement* (CMA). Hal itu merupakan bagian awal dari proses *merger*. Selanjutnya, BRI Syariah, BNI Syariah, dan BSM melakukan penandatanganan akta penggabungan pada Desember 2020 sebagai proses lanjutan dari merger bank syariah BUMN. Kemudian, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) resmi merestui merger BRI Syariah, BNI Syariah, dan BSM pada 27 Januari 2021 menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). dalam Peraturan Pemerintah No. 28 Tahun 1999 Tentang , Konsolidasi dan Akuisisi Bank “*Merger* adalah penggabungan dari dua bank atau lebih dengan cara tetap mempertahankan berdirinya salah satu bank dan membubarkan bank-bank lainnya tanpa melikuidasi dahulu”⁸.

Menurut suwito *Merger* didefinisikan sebagai penggabungan dua atau perusahaan yang kemudian salah satu perusahaan yang tetap hidup sebagai badan hukum atau badan hukum penampung, sedangkan yang lainnya menghentikan aktivitasnya atau bubar.⁹ Berdasarkan definisi penggabungan dan badan usaha sesuai PP 57 tahun 2010 dapat ditarik kesimpulan bahwa kegiatan penggabungan (*merger*) dapat dilakukan oleh perusahaan (badan usaha) yang berbadan hukum seperti Perseroan Terbatas (PT), koperasi, dan

⁷ Monica Wariza, <https://www.cnbcindonesia.com/market/20210122162510-17-218100/erick-thohir-bocorkan-alasan-ngotot-merger-3-bank-syariah>, (29 Juni 2022)

⁸ Bpk.go.id, Peraturan Pemerintah Tentang Meger, Konsolidasi dan Akuisisi dalam <https://peraturan.bpk.go.id> (06 Mei 2022)

⁹ Suwinto Johan, *Merger, Akuisisi dan Restrukturisasi*, (Bogor : IPB Press, 2018) 13.

perusahaan bukan badan hukum seperti perusahaan perseorangan (UD dan PD), atau perusahaan persekutuan (CV dan Firma).¹⁰

Dalam siaran pers 7 November 2019, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mendorong kebijakan konsolidasi perbankan dan memperkuat permodalan bank di Indonesia sebagaimana tertuang dalam POJK No. 12/POJK.03/2020 tentang Konsolidasi Bank Umum. Penggabungan Bank Syariah merupakan momentum konsolidasi penting bagi Perbankan Syariah untuk mampu menghadirkan Bank Syariah yang kuat permodalan dan mampu bersaing di industri perbankan nasional.

Adanya konsolidasi melalui *merger* akan meningkatkan kumulatif aset bank hasil *merger* menjadi Rp214,6 triliun dengan modal inti lebih dari Rp 20,4 triliun dengan demikian bank hasil penggabungan akan masuk ke dalam TOP 10 bank terbesar di Indonesia dari sisi aset dan TOP 10 bank syariah terbesar di dunia dari sisi kapitalisasi pasar. Bank Hasil Penggabungan akan tetap menjadi perusahaan terbuka dan tercatat di Bursa Efek Indonesia dengan *ticker code* BRIS.¹¹ Selain itu, Bank Syariah hasil *merger* ini jika berada di pengelompokan bank berdasarkan modal inti, maka berpotensi berada di jajaran Bank Umum Berdasarkan Kegiatan Usaha (BUKU) 4 dengan meningkatkan skala perekonomian sehingga dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi perekonomian nasional. Dapat diketahui berdasarkan peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.03/2016 Pasal 3(1) tentang

¹⁰ Budi Hartono Untung, "Hukum *Merger*", 5.

¹¹ Friska Yolandha, "<https://www.republika.co.id/berita/qjj28z370/begini-ringkasan-rencana-merger-bank-syariah>" (29 juni 2022)

Modal Inti yang dimiliki, Bank dikelompokkan menjadi 4 (empat) dalam kelas BUKU, yaitu:

1. BUKU 1 adalah Bank dengan Modal Inti sampai dengan kurang dari Rp1.000.000.000.000,00 (satu triliun rupiah);
2. BUKU 2 adalah Bank dengan Modal Inti paling sedikit sebesar Rp1.000.000.000.000,00 (satu triliun rupiah) sampai dengan kurang dari Rp5.000.000.000.000,00 (lima triliun rupiah);
3. BUKU 3 adalah Bank dengan Modal Inti paling sedikit sebesar Rp5.000.000.000.000,00 (lima triliun rupiah) sampai dengan kurang dari Rp30.000.000.000.000,00 (tiga puluh triliun rupiah); dan
4. BUKU 4 adalah Bank dengan Modal Inti paling sedikit sebesar Rp30.000.000.000.000,00 (tiga puluh triliun rupiah). Dengan pengelompokan bank di atas dapat diartikan bahwasannya BUKU 4 dapat melakukan seluruh Kegiatan Usaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 baik dalam Rupiah maupun dalam valuta asing dan penyertaan modal pada lembaga keuangan di Indonesia dan/atau seluruh wilayah di luar negeri dengan jumlah lebih besar dari BUKU 3.¹²

Terwujudnya *merger* tiga Bank Syariah ini berdampak positif terhadap pertumbuhan biaya permodalan, memperluas wilayah pasar, meningkatkan variasi produk, menyelamatkan bank dan atau industri perbankan, meningkatkan efektivitas bank dalam pengawasan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), peningkatan skala ekonomi atau peningkatan ukuran bank dan ruang

¹² Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.03/2016 Pasal 5

lingkup perekonomian, dan yang lebih penting dalam menjalankan bisnis sehingga dapat meningkatkan peran Perbankan Syariah dalam pengembangan ekonomi syariah dan keuangan. Sehingga menjadi akselerasi dalam pengembangan ekosistem ekonomi syariah, peningkatan literasi dan inklusi keuangan syariah.¹³

Merger dari Bahasa latin memiliki arti (1) bergabung bersama, menyatu, berkombinasi (2) menyebabkan hilangnya identitas karena terserap atau tertelan sesuatu. Namun sebelum *merger* masing-masing Bank Syariah ini memiliki Identitas perusahaan (*Corporate Identity*) dan juga memiliki keunggulan tersendiri yang mana keunggulan tersebut dapat menyebabkan nasabah mempunyai loyalitas terhadap masing-masing bank.

Loyalitas nasabah menurut Griffin dapat diartikan *A loyal customer is one who makes regular repeat purchases, purchase across product lines, refers others and demonstrates an immunity to the pull of the competition.*¹⁴ Konsep loyalitas (*Loyalty*) dalam hal ini adalah komitmen yang dipegang teguh untuk membeli atau mendukung kembali suatu produk atau jasa yang disukai di masa yang akan datang meskipun pengaruh situasi dan upaya pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih.¹⁵ Berdasarkan definisi tersebut dapat dijelaskan bahwa loyalitas lebih mengacu pada komitmen yang dipegang oleh

¹³ Hasan Sultoni dan Kiki Mardiana, "Pengaruh *Merger* Tiga Bank Syariah BUMN Terhadap Perkembangan Ekonomi Syariah di Indonesia", *Jurnal Ekonomi Syariah (Jurnal Eksyar)*, Vol. 08, No. 01, (2021), 29.

¹⁴ Griffin, J., *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya, (Jakarta: Erlangga, 2016), 142.

¹⁵ Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, *Marketing Management, 15th Edition New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.*, (2016), 138.

pembeli atas produk atau jasa yang disukai dan menunjukkan kekebalan terhadap pemasaran.

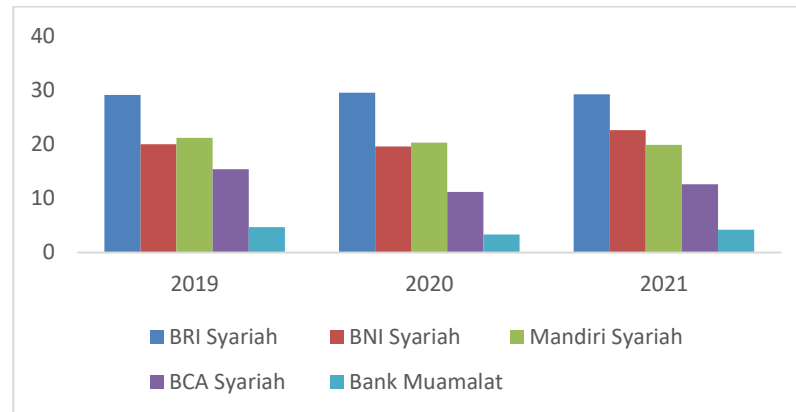
Loyalitas nasabah didefinisikan sebagai orang yang membeli khususnya yang membeli secara teratur dan berulang-ulang. Pelanggan merupakan seseorang yang secara terus menerus dan berulang kali datang kesuatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya memiliki suatu produk atau mendapatkan jasa dan membayar produk dan jasa tersebut.¹⁶

Dapat disimpulkan bahwa Loyalitas Pelanggan adalah orang yang membeli secara teratur dan lagi dan lagi, mereka terus datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki produk atau memperoleh layanan dan membayar produk tersebut.

PT. Bank Syariah Indonesia secara resmi terbentuk pada tanggal 1 Februari 2021 hasil dari *merger* Bank BUMN antara lain BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri. Kilas balik sebelum adanya *merger* Bank Syariah Indonesia ternyata PT. BRISyariah sangat di minati oleh banyak masyarakat, hal ini mampu dilihat pada bagan *Top Brand Index* kategori Tabungan Syariah :

¹⁶ Lili Suryati, Manajemen Pemasaran (Suatu Strategi dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan), (Yogyakarta : Budi Utama, 2015)

Gambar 1.1
TBI Kategori Tabungan Syariah



Sumber : Top Brand (2019-2021)

Tabel diatas menunjukkan bahwa pada tahun 2019 hingga 2021 BRI Syariah menjadi pionir TOP Brand dengan persentase 29,2% pada tahun 2021, menyusul BNI Syariah tahun 2021 yang mempunyai persentase 22,6% lebih tinggi dari tahun 2019, Mandiri Syariah ditahun 2019 mempunyai persentase diatas BNI Syariah Namun 2020-2021 menurun hingga 19,9%, BCA Syariah mempunyai persentase 12,6% yang mana tiap tahunnya bertahan di tingkat 4, hal itu sama halnya yang dialami Bank Muamalat yang tahun 2021 mempunyai persentase 4,2%. Dengan pencapaian sebagai top brand, BRI Syariah KCP Mojokerto-Mojosari juga sangat digandrungi oleh masyarakat sekitar yang mempercayakan dana mereka pada BRI Syariah KCP Mojokerto-Mojosari. tercatat sebanyak 98.000 nasabah pada tahun 2021 sebelum adanya *merger*.¹⁷

¹⁷ Affrizal, *Constumer Bisnis Staf*, "Wawancara" (Mojosari, 21 Juni 2022)

Adanya *merger* tiga Bank Syariah BUMN ditahun 2021 kemudian menjadi Bank Syariah Indonesia sesuai dalam arti *merger* yang mana penggabungan dua perusahaan menjadi satu badan hukm dan lainnya menghentikan aktivitasnya atau bubar. Tujuannya untuk pertumbuhan biaya permodalan, memperluas wilayah pasar, meningkatkan variasi produk, menyelamatkan bank dan atau industri perbankan. Namun sebelum adanya merger ini masing-masing Bank Syariah ini memiliki keunggulan tersendiri yang mana keunggulan tersebut dapat menyebabkan nasabah mempunyai loyalitas terhadap masing-masing bank yang mana loyalitas lebih mengacu pada komitmen yang dipegang oleh pembeli atas produk atau jasa yang disukai dan menunjukkan kekebalan terhadap pemasaran. Apabila pelanggan tidak merasa puas dengan hasil merger tiga bank syariah maka akan menyebabkan pelanggan akan pindah pada lembaga keuangan lain. Hal tersebut akan menjadi tantangan bagi Bank Syariah Indonesia, agar para nasabah tidak pindah pada bank swasta lainnya.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui dengan melakukan penelitian yang berjudul **“Dampak Merger Bank Syariah Indonesia Ex BRI Syariah Pada Loyalitas Nasabah KCP Mojosari-Mojokerto”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Dampak *Merger* Bank Syariah Indonesia Pada Loyalitas Nasabah *Ex* BRI Syariah KCP Mojosari-Mojokerto

C. Tujuan Penelitian

Secara umum penelitian ini ditujukan untuk mengetahui Dampak *Merger Bank Syariah Indonesia Ex BRI Syariah Pada Loyalitas Nasabah KCP Mojosari*

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teroritis dari penelitian ini adalah diharapkan bisa digunakan sebagai referensi bagi penelitian-penelitian yang akan datang dalam konteks permasalahan yang berkaitan dengan adanya *merger Bank Syariah*
2. Manfaat Praktis
 - a. Memberi tambahan informasi mengenai dampak *merger Bank Syariah Indonesia terhadap loyalitas Nasabah*
 - b. Menjadi pertimbangan dan masukan bagi pihak Bank Syariah Indonesia KCP Mojosari untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan serta menentukan kebijakan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan demi terciptanya loyalitas nasabah.