

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan perbankan syariah baru-baru ini mengalami peningkatan, yang ditandai adanya pendirian unit usaha syariah dan bank umum syariah di Indonesia yang terus bertambah. Dengan adanya perkembangan perbankan syariah di Indonesia, menjadikan terwujudnya penggabungan *merger* tiga perbankan syariah yang sudah ada. Yakni Bank syariah mandiri, BRI Syariah dan BNI Syariah yang sebenarnya sudah lama didiskusikan.¹ Sebab, salah satunya terdapat rendahnya jangkauan jaringan bank syariah. Pada 2020, *share outlate* bank syariah terhadap bank umum baru mencapai 7,7%. Yang artinya dari 1 juta penduduk hanya dilayani oleh 9 cabang dibandingkan 114 cabang oleh bank umum, tingkat literasi dan inklusi terhadap bank syariah juga masih rendah.²

Dalam melakukan *merger*, pemerintah perlu memperhatikan beberapa aspek yang menjadi pertimbangan. Seperti pada aspek mikro dan makro ekonomi itu sendiri, selain itu juga pada aspek

¹ Ulfa “*Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah di Indonesia*” Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 7(02), 1101-1106 (2020)

² REPUBLIKA.CO.ID “*Potensi dan Tantangan Perbankan Syariah Tahun 2022*” di akses pada senin 3/7/2023

yang sifatnya struktural. Aspek struktural ini terbagi menjadi tiga aspek, pertama, aspek kesehatan dan keamanan yang berarti bank syariah Indonesia ini nantinya harus menjadi industri keuangan yang sehat dan aman, apabila industri lama ada yang tidak sehat, maka bank syariah Indonesia harus bisa mengupayakan agar tidak tertular penyakit lama dari perusahaan lama. Kedua, aspek kompetisi dan konsentrasi, perusahaan yang digabungkan ini tidak boleh berakibat pada semakin terkonsentrasinya bisnis dalam industri karena tidak dapat mendorong efisiensi di dalam bisnis tersebut. Dan ketiga, aspek pemberian layanan kepada masyarakat, penggabungan usaha justru tidak boleh berakibat berkurangnya kualitas pelayanan bank syariah yang diberikan kepada masyarakat luas.³

Merger adalah salah satu strategi ekspansi perusahaan atau restrukturisasi perusahaan dengan cara menggabungkan dua perusahaan atau lebih. “*Merger*” dalam bahasa Indonesia berarti “penggabungan” sedangkan dalam bahasa latin berarti “bergabung bersama, menyatu atau berkombinasi yang menyebabkan hilangnya

³ Prihartono Ps, Agus “ *Pengaturan Penggabungan Usaha (Merger) Bank Sebagai Upaya Peningkatan Kesehatan Bank Di Indonesia Dalam Pembangunan Hukum Ekonomi Nasional* ” Jurnal AKTUALITA, Vol 1, No.1, 1-5 (2018)

identitas karena terserap sesuatu. Dalam merger hanya ada satu perusahaan yang dibiarkan hidup, sementara perusahaan lainnya dibubarkan tanpa likuiditas. Merger dapat digunakan sebagai salah satu pilihan terbaik untuk memperkuat fondasi perusahaan. Dengan melakukan *merger* perusahaan-perusahaan dapat menciptakan kekuatan ekonomi (*sinergi*) sehingga dapat memperbesar pangsa pasar sekaligus melakukan efisiensi perusahaan.⁴ Bagi pelaku industri keuangan ataupun perbankan syariah yang lain tidak akan terkena dampak negatif akibat merger yang tengah dijalankan saat ini, karenanya, pertama, adanya merger bukan untuk memusnahkan pelaku industri lain, justru pada daya saing dan penetrasi keuangan syariah akan mengalami peningkatan.

Kebijakan penggabungan yang dilakukan pemerintah, bertujuan untuk membentuk bank umum syariah milik negara. Dimana bank umum syariah ini mempunyai status yang sejajar dengan bank BUMN yang lain, sehingga memiliki manfaat yang dilihat dari sisi kebijakan serta transformasi bank, Selain itu kebijakan dilakukannya penggabungan ini merupakan salah satu

⁴ Iswi Hariyati, dkk “ Merger, Konsolidasi, Akuisisi dan Pemisah Perusahaan: Cara Cerdas Mengembangkan dan Memajukan Perusahaan” (2011) h.15-16

dorongan agar bank lebih maju. Yaitu agar ekonomi syariah ini bisa masuk ke pasar global dan menjadi bank syariah yang besar. Bisa dilihat dari segi aset, jumlah penyaluran pembiayaan serta Dana Pihak Ketiga (DPK), sektor perbankan syariah di Indonesia telah tumbuh dan berkembang dengan baik, dari data yang diambil pada laman milik Otoritas Jasa Keuangan (OJK), pada juni 2020 lalu perbankan syariah menunjukkan perkembangan yang positif dengan Aset, Pembiayaan yang disalurkan (PYD), dan Dana Pihak Ketiga (DPK) yang terus bertumbuh.⁵

Tabel 1.1

Juni 2020					
Industri Perbankan	Jumlah Institusi	Jumlah Kantor	Aset (dalam triliun rupiah)	PYD (dalam triliun rupiah)	DPK (dalam triliun rupiah)
Bank Umum Syariah	14	1.942	356,33	232,86	293,37
Unit Usaha Syariah	20	390	175,45	134,16	127,95
Bank Pembiayaan Rakyat Syariah	162	626	13,61	10,50	8,89
Total	196	2.958	545,39	377,53	430,21

Sumber: Snapshot Perbankan Syariah Juni 2020 <https://ojk.go.id>

⁵ Snapshot Perbankan Syariah Juni 2020 <https://ojk.go.id>

Pertumbuhan aset sebesar 9,22% Rp 545,39 triliun. Dan jumlah penyaluran pembiayaan pada perbankan syariah naik menjadi Rp 377,53 triliun tumbuh sebesar 10,13%, sementara pertumbuhan dari DPK menjadi 430,21 triliun tumbuh sebesar 8,99%, kedua, nasabah *eksisting* bank syariah yang muslim agamis bukanlah nasabah *swing customers* yang ditunjukkan dari hasil riset, yaitu nasabah tidak terpengaruh untuk pindah layanan ke bank lain hanya karena tawaran rate yang ditawarkan lebih besar.

Kini ketiga bank tersebut menjadi perbincangan yang hangat karena penggabungan tersebut sudah terealisasi. Dan resmi beroperasi pada tanggal 01 februari 2021 dengan nama entitas baru yaitu PT Bank Syariah Indonesia Tbk yang telah diberi izin oleh OJK.⁶ Bank Syariah adalah perusahaan jasa yang bertumpu pada pelayanan kepada nasabah. Kepuasan nasabah bagi perbankan merupakan tujuan utama agar nasabah tetap setia (loyal), sehingga secara finansial menguntungkan bagi bank. Hal ini juga berlaku bagi Bank Syariah Indonesia KCP Rangkasbitung agar dapat memberikan fasilitas dan pelayanan yang terbaik bagi nasabah.

⁶ Ulfah “*Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah di Indonesia*” Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 7(02), 1101-1106 (2020)

Berdasarkan hasil observasi terdapat beberapa masalah terkait yaitu kurangnya pelayanan yang di berikan.

Seperti pelayanan *Teller* yang kurang cepat ketika melayani nasabah, yang dimana hal ini berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, sebab ini membuat nasabah yang datang harus menunggu lama antrian, serta kurangnya fasilitas yang di berikan seperti kursi didalam ruangan dan di ruang tunggu, hal ini juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, sebab ini membuat nasabah harus berdiri lama ketika menunggu antrian. Fasilitas kursi bagi para nasabah yang seharusnya menjadi hal mendasar untuk menjaga kenyamanan para nasabah, yang juga kita ketahui bersama bahwa para nasabah tidak semuanya remaja tetapi ada juga nasabah yang lansia yang tentunya membutuhkan tempat duduk. Pada 2023 lalu jagat maya diramaikan oleh klaim kelompok *Perentas Ransomware Lockbit*, yang mengklaim telah menyerang Bank Syariah Indonesia (BSI), pada senin 8 Mei 2023 lalu, sehingga pelayanan tersebut terganggu. Kelompok itu juga mengklaim telah mencuri 1,5 tarabita *Private Data*, termasuk 9 basis data berisi informasi pribadi lebih dari 15 juta pelanggan dan pegawai, data itu

mencakup, antara lain, nomor telepon, alamat, nama, informasi dokumen, nomor kartu dan transaksi.

Data lain yang juga di klaim dicuri ialah dokumen keuangan, dokumen hukum, hingga (*Password*) untuk semua layanan internal dan eksternal yang digunakan di bank. Manajemen Bank di beri waktu 72 jam untuk menghubungi *Lockbitsupp* dan menyelesaikan urusan ini. Direktur Utama BSI Hery Gunardi, melalui siaran pers pada sabtu tanggal 13 mei 2023, menegaskan, pihaknya meningkatkan dan melakukan perbaikan pengamanan sistem IT perseroan. Hal tersebut dilakukan berdasarkan pedoman dan standar yang ditetapkan. Adapun penguatan keamanan teknologi perseroan dilakukan dalam divisi khusus yang berada di bawah (*Chief Information and Security Officer*) CISO Ini kerjanya sama seperti satpam fisik, dari sisi teknologi, CISO akan melihat titik-titik weak point yang harus ditutup, itu adalah salah satu upaya untuk melindungi data nasabah.⁷

Masyarakat yang menjadi nasabah bank syariah kecewa akan layanan yang kurang memuaskan yang terjadi di bank syariah

⁷ KOMPAS.com “OJK: *Layanan BSI Kembali Normal Bertahap*” diakses pada 11/08/2023

Indonesia. Hal tersebut terjadi lantaran aplikasi dan jaringan ATM bank syariah Indonesia mengalami gangguan hingga berhari hari. Bahwa bank syariah Indonesia mengalami gangguan pada layanan perbankan di ATM maupun mobile banking (*m-banking*) sejak senin tanggal 8 mei 2023 hingga lima hari berturut turut pun layanan bank syariah Indonesia belum sepenuhnya pulih. Nasabah bank syariah Indonesia merasa dirugikan atas kejadian gangguan layanan yang terjadi berhari-hari. Hal ini lantaran banyak dari nasabah tidak dapat melakukan tarik tunai baik di ATM maupun melalui mobile banking. Nasabah juga tidak dapat melakukan transfer uang melalui sesama bank ataupun antar bank.⁸

Kualitas pelayanan merupakan sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh perusahaan kepada konsumen atau nasabahnya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen atau nasabahnya. Kinerja pelayanan merupakan sebuah tindakan yang bisa dirasakan, pelayanan yang baik kepada konsumen atau nasabah bertujuan pada tercapainya kepuasan konsumen atau nasabah itu sendiri. Kualitas pelayanan yang baik dapat diberikan pada saat

⁸ KOMPAS.com “Kekecewaan Nasabah BSI Terhadap Pelayanan M-Banking” diakses pada 30/03/2024

proses pembelian produk, hingga setelah keputusan pembelian, kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi perusahaan karena dengan mendapatkan kualitas pelayanan sesuai harapan, konsumen akan mendapatkan kepuasan. Selanjutnya, kepuasan konsumen atau nasabah tersebut, menjadikan konsumen atau nasabah loyal, sehingga memberikan keuntungan bagi perusahaan.⁹ Meningkatkan kualitas pelayanan yang baik bukan hanya sekedar tujuan tetapi merupakan suatu hak yang harus diberikan kepada konsumen atau nasabah dimana akan memberikan rasa nyaman dengan pelayanan yang sudah diterimanya.

Kepuasan Nasabah adalah persepsi pembeli berkenan dengan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara hasil pelayanan yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan Howard dan Sheh dalam Tjiptono (2014). Penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah memiliki hubungan dengan perilaku konsumen dan mengidentifikasi beberapa tipe konsumen, di satu sisi, nasabah yang merasa sangat puas pada setiap transaksi

⁹ Dr. Ririn Wulandari, SE,MM, Fikri A. Rusmahafi, SE,MM “ *Membidik Nasabah Bank Syariah*” (2020) h.66

yang dilakukan, mereka akan menjadi loyalist. Nasabah tersebut akan mempertahankan transaksi, jika mereka mendapatkan pengalaman yang melebihi harapannya, mereka akan memberikan rekomendasi yang sangat positif tentang jasa yang diberikan perbankan kepada orang lain. Namun di sisi negatifnya, nasabah yang merasa biasa saja atau bahkan tidak puas akan berhenti melakukan bisnis dengan salah satu bank, lebih jauh lagi akan memberikan rekomendasi yang buruk tentang perusahaan kepada orang lain.¹⁰ Kepuasan konsumen atau nasabah sangat berpengaruh terhadap perusahaan, konsumen atau nasabah akan merasa puas bila hasil pelayanan yang diterimanya sesuai dengan apa yang di harapkan.

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Hikmah Wahyu Ningsih (2021) mengenai pengaruh *merger* tiga bank syariah, kualitas layanan dan *brand image* produk syariah terhadap loyalitas nasabah bank syariah Indonesia Yogyakarta. Penelitian ini menunjukkan bahwa merger tiga bank syariah, kualitas layanan, dan *brand image* produk syariah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah bank syariah Indonesia. Bahwa semakin tinggi

¹⁰ Ibid Ririn... (2020) h.88-89

kualitas pelayanan yang diberikan, strategi kreatif yang dimiliki dan kemampuan inovasi yang diciptakan pada bank syariah Indonesia akan menyebabkan tingginya loyalitas nasabah pada bank tersebut. Jadi, nasabah yang sudah lama menjadi nasabah pada bank syariah sebagian besar mempengaruhi loyalitas mereka pada penggunaan bank syariah Indonesia itu sendiri, dengan begitu tolak ukur sejauh mana pihak bank mampu memberikan yang terbaik kepada setiap nasabahnya di lihat dari layanan yang diberikan, dengan memperhatikan kualitas layanan yang aman dan nyaman untuk mempertahankan kualitas kepuasan nasabah agar kepuasan nasabah tetap terjaga, kepuasan nasabah yang baik akan membuat perusahaan lebih unggul dari pesaing. Dari penjelasan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh *Merger* Tiga Bank Syariah BUMN Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Rangkasbitung”**.

B. Identifikasi Masalah

1. Terdapat rendahnya jangkauan jaringan bank syariah, *share outlate* bank syariah terhadap bank umum baru mencapai 7,7%.

Yang artinya dari 1 juta penduduk hanya dilayani oleh 9 cabang dibandingkan 114 cabang oleh bank umum.

2. Adanya sekelompok *Perentas Ransomware Lockbit* yang menyerang BSI dan menyebabkan layanan terganggu, sehingga membuat nasabah tidak dapat bertransaksi.
3. Pada juni 2020 sektor Perbankan Syariah di Indonesia mengalami pertumbuhan yaitu aset sebesar 9,22% yaitu sekitar Rp 545,39 triliun, dengan jumlah penyaluran pembiayaan 10,13% atau Rp 377,53 triliun dan pertumbuhan dari DPK menjadi 8,99% atau sekitar 430,21 triliun

C. Pembatasan Masalah

Penulis menyatakan keterbatasan pada penelitian agar lebih terarah dan tidak melenceng dari tujuan penelitian, fokus penelitian hanya pada:

1. Pengaruh *Merger* Tiga Bank Syariah BUMN dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Rangkasbitung.
2. Penelitian ini dilakukan pada nasabah salah satu Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Rangkasbitung.

D. Rumusan Masalah

Dengan adanya latar belakang yang disebutkan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh *Merger* Tiga Bank Syariah BUMN terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Rangkasbitung?
2. Seberapa besar pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Rangkasbitung?
3. Seberapa besar pengaruh *Merger* Tiga Bank Syariah BUMN dan Kualitas Layanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Rangkasbitung?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh *Merger* Tiga Bank Syariah BUMN Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Rangkasbitung.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Rangkasbitung

3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Merger* Tiga Bank Syariah BUMN dan Kualitas Layanan secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Rangkasbitung.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Secara teoritis, bagi akademis penelitian ini merupakan tambahan literatur dan referensi khususnya yang berkaitan dengan permasalahan pengaruh *Merger* Tiga Bank Syariah BUMN dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Rangkasbitung.
2. Secara praktis, penelitian praktis dapat menjadi masukan dan saran yang konstruktif bagi para akademisi dan praktisi serta dapat dijadikan sebagai bahan pembandingan penelitian ilmiah lainnya.

G. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab Ke- Satu, Pendahuluan yang menggambarkan tentang Latar Belakang , Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

Bab Ke- Dua, Landasan Teori yang berisi tentang tiga bagian yang saling berhubungan, yaitu Landasan Teori yang menguraikan tentang *Merger*, Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah, serta hasil penelitian yang Relevan, Kerangka Berfikir dan Hipotesis.

Bab Ke Tiga, Metodologi Penelitian Yang menjelaskan mengenai metode dari penelitian, yaitu menjelaskan ruang lingkup penelitian yang meliputi desain penelitian, lokasi dan waktu penelitian, objek penelitian, populasi dan sampel penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, analisis dan validasi data, serta instrumen penelitian.

Bab Ke- Empat, Hasil Penelitian dan Pembahasan ini berisi gambaran umum Bank Syariah Indonesia, serta analisis dan hasil dari penelitian.

Bab Ke- Lima, Penutup berisikan kesimpulan penelitian dan saran yang merupakan jawaban dari perumusan masalah dalam penelitian, dan keterbatasan penelitian, selain itu juga berisi saran dari penulis yang ditujukan kepada perusahaan yang berhubungan dengan objek dan tujuan penelitian serta analisis yang telah dilakukan oleh peneliti