

**PERAN MERGER DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA
KC PADANGSIDIMPUAN**



SKRIPSI

*Diajukan sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh :

SITI FADILAH
NIM. 18 401 00307

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKHALIHASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2024

**PERAN MERGER DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA
KC PADANGSIDIMPUAN**



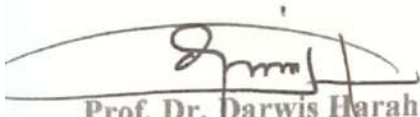
SKRIPSI

*Diajukan sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh :

SITI FADILAH
NIM. 18 401 00307

PEMBIMBING I



Prof. Dr. Darwis Harahap, S.Hi., M.Si
NIP. 19780818 20091 1 015

PEMBIMBING II



Arti Damisa, M.E.I
NIDN. 2020128902

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2024

Hal: Skripsi
An. SITI FADILAH

Padangsidempuan, 04 Desember 2023
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad
Addary Padangsidempuan
Di-
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

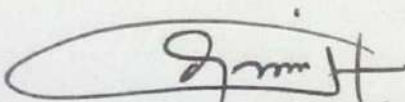
Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi an. **SITI FADILAH** yang berjudul "**Peran Merger Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan**", maka kami berpendapat bahwa skripsi/ tesis ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Seiring dengan hal diatas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsi/ tesis-nya ini.

Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

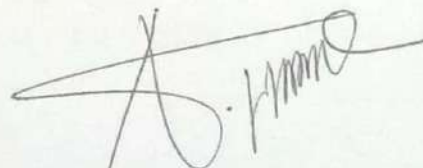
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PEMBIMBING I



Prof. Dr. Darwis Harahap, S.Hl., M.Si
NIP. 19780818 20091 1 015

PEMBIMBING II



Arti Damisa, M.E.I
NIDN. 2020128902

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary. Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Siti Fadilah
NIM : 18 401 00307
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: "Strategi Pemasaran Qardh Beragunan Emas KCP BSI Gunung Tua Kabupaten Padang Lawas Utara." Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan
Pada tanggal : 04 Desember 2023
Yang menyatakan,



Siti Fadilah
NIM. 18 401 00307

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Fadilah
NIM : 18 401 00307
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Peran Merger Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah KC Padangsidimpuan

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidimpuan pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 4 Tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidimpuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 04 Desember 2023
Saya yang Menyatakan,



Siti Fadilah
NIM. 18 401 00307



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon.(0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : Siti Fadilah
NIM : 18 401 00307
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Peran Merger Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan

Ketua

Azwar Hamid, M.A.
NIDN. 2111038601

Sekretaris

Windari, S.E., M.A.
NIDN. 2010058301

Anggota

Azwar Hamid, M.A.
NIDN. 2111038601

Windari, S.E., M.A.
NIDN. 2010058301

Ja'far Nasution, Lc, M.E.I
NIDN. 2004088205

M. Yarham, M.H.
NIDN. 2009109202

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Kamis/ 7 Desember 2023
Pukul : 09.00 WIB s/d Selesai
Hasil/Nilai : Lulus/ 70, 75 (B)
Indeks Predikat Kumulatif : 3, 68
Predikat : Pujian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARYPADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon.(0634) 22080 Faximile (0634) 24022

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : PERAN MERGER DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH
BANK SYARIAH INDONESIA KC PADANGSIDIMPUAN
NAMA : SITI FADILAH
NIM : 18 401 00307

Telah dapat diterima untuk memenuhi
Syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)

Padangsidimpuan, 09 Januari 2024
Dekan,



Prof. H. Darwis Harahap, S.HI, M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : Siti Fadilah
NIM : 18401 00307
Judul Skripsi : Peran Merger Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan

Merger diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional. Dengan menggabungkan dua perusahaan maka dapat menggabungkan sumber daya dan sistem keduanya. Hal ini dapat mengarah pada peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah. Selain itu, merger juga menggabungkan keahlian dan pengalaman kedua perusahaan, ini bisa berdampak positif pada kepuasan nasabah karena nasabah mendapatkan layanan yang lebih baik dan inovatif. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana peran merger dalam meningkatkan kualitas layanan dan apakah merger berdampak positif pada kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran merger dalam meningkatkan kualitas layanan serta dampak merger pada kepuasan nasabah. Penelitian ini berkaitan dengan bidang penguatan perusahaan dan strategi pemasaran. Teori yang digunakan adalah CARTER dengan didasari enam dimensi yaitu *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangibility*, *empathy*, dan *responsiveness*. Teori tersebut bertujuan untuk menganalisis bagaimana merger dapat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap kualitas layanan serta dampaknya terhadap tingkat kepuasan mereka. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif yang bersifat lapangan (*field research*), dengan sumber data berasal dari data primer dan data sekunder. Pengumpulan data untuk penelitian ini menggunakan teknik observasi ke lapangan, wawancara dengan karyawan Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan bagian Operasional maupun nasabah serta dokumentasi. Untuk teknik analisis data, penelitian ini menggunakan tiga metode yaitu reduksi data, penyajian data dan kemudian penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menyatakan bahwa merger memiliki peran yang penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Dari hasil analisis data, ditemukan ada tiga peran merger dalam meningkatkan kualitas layanan di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan yaitu peningkatan teknologi informasi, memperluas jangkauan pasar dan keuntungan ekonomi. Untuk dampak positif merger pada kepuasan nasabah, disimpulkan bahwa nasabah tidak merasakan ada peningkatan kepuasan atau dapat diartikan sama saja sebelum dan setelah adanya merger. Dari semua persepsi nasabah yang telah diwawancarai dampak positif yang ditimbulkan oleh merger ini yaitu pengenalan bank syariah kepada masyarakat.

Kata Kunci: Kepuasan Nasabah, Kualitas Layanan, Merger

ABSTRACT

Name : Siti Fadilah

NIM 18401 00307

Thesis Title : The Role of Mergers in Improving Service Quality and Customer Satisfaction of Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan

Mergers are expected to improve operational efficiency. By merging two companies, it can combine the resources and systems of both. This can lead to an improvement in the quality of services provided to customers. In addition, mergers also combine the expertise and experience of both companies, this can have a positive impact on customer satisfaction because customers get better and innovative services. The problem formulation in this study is how the role of mergers in improving service quality and whether mergers have a positive impact on customer satisfaction. This study aims to determine the role of mergers in improving service quality and the impact of mergers on customer satisfaction. This research relates to the field of corporate strengthening and marketing strategy. The theory used is CARTER based on six dimensions, namely compliance, assurance, reliability, tangibility, empathy, and responsiveness. The theory aims to analyze how the merger can affect customer perceptions of service quality and its impact on their level of satisfaction. The method used is a qualitative method that is field research, with data sources coming from primary data and secondary data. Data collection for this research uses field observation techniques, interviews with employees of Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan Operations and customers and documentation. . For data analysis techniques, this research uses three methods, namely data reduction, data presentation and then conclusion drawing. The results of the study state that mergers have an important role in improving service quality. From the results of data analysis, it was found that there are three roles of mergers in improving service quality at Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan, namely improving information technology, expanding market reach and economic benefits. For the positive impact of the merger on customer satisfaction, it was concluded that customers did not feel any increase in satisfaction or could be interpreted as the same before and after the merger. From all the perceptions of customers who have been interviewed, the positive impact caused by this merger is the introduction of Islamic banks to the community.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Merger

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian *Shalawat* serta Salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, *madinatul 'ilmi*, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: **“Peran Merger Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan”** ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada bidang Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan (UIN SYAHADA).

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., Rektor Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan (UIN SYAHADA) serta Bapak Dr.Erawadi, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang

Akademik dan Pengembangan Lembaga, Dr. Anhar M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan (UIN SYAHADA), Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., selaku wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Ibu Dr. Rukiah, SE., M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Sarmiana Batubara, sebagai Ketua Prodi Perbankan Syariah, Ibu Hamni Fadillah Nastion, M.Pd. sebagai Sekretaris Prodi Perbankan Syariah. Serta seluruh civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan (UIN SYAHADA)
4. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si selaku Pembimbing I dan Ibu Arti Damisa, M.E.I Selaku Pembimbing II peneliti ucapkan banyak terima kasih, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan yang telah Bapak berikan.

5. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum., selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan (UIN SYAHADA) yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu dosen Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan (UIN SYAHADA) yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan.
7. Teristimewa kepada keluarga tercinta Ayahanda Ali Wahnan Pulungan dan Ibunda tercinta Afrida Nasution yang telah membimbing dan selalu berdoa tiada henti-hentinya, serta berjuang demi kami anak-anaknya hingga bisa menjadi apa yang di harapkan. Beliau adalah salah satu semangat peneliti agar menjadi anak yang berguna bagi diri sendiri, keluarga dan bagi nusa dan bangsa sekaligus mendorong peneliti menjadi anak yang selalu mempunyai akhlakul karimah dan yang telah banyak melimpahkan pengorbanan dan doa yang senantiasa mengiringi langkah peneliti. Doa dan usahanya yang tidak mengenal lelah memberikan dukungan dan harapan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah senantiasa dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya.
8. Terimakasih kepada diri sendiri yang telah berjuang sampai pada titik ini. Tidak menyerah walau banyak tantangan yang dihadapi. Selalu berusaha

melakukan yang terbaik untuk menyelesaikan studi, menyelesaikan skripsi ini, mewujudkan cita-cita dan harapan besar keluarga.

9. Terimakasih juga peneliti ucapkan kepada Fitria Lubis, Nurti Rosalina Siregar dan Rindi Mutiara yang turut membantu dan menyemangati peneliti dalam mengerjakan skripsi ini, dan kepada teman-teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang turut mendoakan selama proses perkuliahan dan penulisan skripsi ini.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, Oktober 2023
Peneliti,

SITI FADILAH
NIM. 18 401 00307

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.




Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
خ	Ta	T	Te
ز	s'a	s'	Es (dengan titik di atas)
ض	Jim	J	Je
غ	ḥa	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
ك	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ر	z'al	z'	Zet (dengan titik di atas)
س	Ra	R	Er
ص	Zai	Z	Zet
ط	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	ṣad	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ظ	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	.'.	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em

◌ْ	Nun	N	En
◌ُ	Wau	W	We
◌َ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..’..	Apostrof
◌ِ	Ya	Y	Ye

B. Vokal

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

1. Vokal tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	dommah	U	U

2. Vokal rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
.....◌ْ	fathah dan ya	Ai	a dan i
◌ُ.....	fathah dan wau	Au	a dan u

3. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
...! ...◌ْ~ ..ى..◌ْ~	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas

... ِ َ ̣	Kasrah dan ya	i	i dan garis dibawah
... َ ̣	dommah dan wau	u	u dan garis di atas

C. Ta Mar butah

Transliterasi untuk *tamar butah* ada dua:

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dommah, transliterasinya adalah /t/.
2. *Ta Marbutah* mati yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *Ta Marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *Ta Marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

D. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam system 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.

E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ّ. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

F. Hamzah

Dinyatakan didepan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

G. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun *huruf*, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

H. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf 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. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

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

I. Tajwid

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

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin, Cetakan Kelima*, Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama, 2003.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PENYUSUNAN SKRIPSI SENDIRI	
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
BERITA ACARA MUNAQSAH	
PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	vi
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Batasan Istilah	6
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
G. Sistematika Pembahasan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kerangka Teori	11
1. Merger.....	11
2. Kualitas Layanan	21
4. Kepuasan Nasabah.....	26
B. Penelitian Terdahulu	31
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	36
B. Jenis Penelitian	36
C. Subjek Penelitian	37
D. Sumber Data.....	37
E. Teknik Pengumpulan Data	38
F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	40
G. Tekhnik Analisis Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan.....	43
1. Sejarah Singkat Berdirinya BSI	43
2. Sejarah BSI KC Padangsidempuan	44
3. Visi Misi.....	45

4. Struktur Organisasi BSI KC Padangsidempuan.....	45
5. Produk BSI KC Padangsidempuan.....	46
6. Layanan yang diberikan BSI KC Padangsidempuan.....	52
B. Hasil Penelitian.....	54
C. Pembahasan.....	59
D. Keterbatasan Penelitian	67

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	68
B. Saran	69

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel II.2 Penelitian Terdahulu 31

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV. 1	Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia Tbk	46
--------------	--	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Mengadopsi lingkungan yang cepat berubah, sektor perbankan sedang dalam proses konsolidasi, restrukturisasi dan penguatan perusahaan agar terus kompeten dan berkelanjutan. Sektor perbankan memainkan peran penting pertumbuhan dan perkembangan ekonomi suatu bangsa. Deregulasi, globalisasi ekonomi ditambah dengan perkembangan teknologi telah mengubah lanskap sektor perbankan secara dramatis. Untuk menghadapi perubahan lingkungan, perbankan menempuh proses konsolidasi, restrukturisasi dan penguatan korporasi agar tetap efisien dan layak. Oleh karena itu, bank-bank melakukan merger atau menjadi target akuisisi bank.¹

Merger adalah gabungan dari dua atau lebih perusahaan menjadi satu perusahaan melalui akuisisi pembelian atau penyatuan kepentingan, ini berbeda dengan konsolidasi karena tidak ada entitas baru yang dibuat dari merger. Motif dibalik merger adalah skala ekonomi, cakupan ekonomi, peningkatan pangsa pasar dan pendapatan, perpajakan, sinergi, geografis dan diversifikasi lainnya.

Pada tanggal 01 Februari 2021, kementerian BUMN resmi melakukan merger terhadap BNI Syariah, Bank Syariah Mandiri (BSM) dan BRI Syariah melebur menjadi PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. Merger 3 bank syariah plat merah tersebut tentunya diharapkan mampu memberikan dampak positif,

¹Ika Atikah, Maimunah, and Fuad Zainuddin, Penguatan Merger Bank Syariah BUMN Dan Dampaknya Dalam Stabilitas Perekonomian Negara, *SALAM: Jurnal Sosial dan Budaya Syar-i*, Volume 8, No. 2 (2021), hal 516.

sehingga Bank Syariah Indonesia (BSI) mampu bersaing secara global dengan mengedepankan layanan yang lebih lengkap, jangkauan menjadi lebih luas, dan permodalan menjadi lebih baik.²

Dalam ekonomi globalisasi saat ini, merger semakin banyak digunakan di seluruh dunia meningkatkan daya saing perusahaan melalui perolehan pangsa pasar yang lebih besar, memperluas portofolio untuk mengurangi risiko bisnis, untuk memasuki pasar dan geografi baru, dan memanfaatkan skala ekonomi, dan lain-lain.

Namun kebijakan merger memunculkan pertanyaan terkait dampak, manfaat dan nilai tambah yang didapatkan dari hasil merger tersebut. Dalam beberapa kasus, merger dapat menciptakan penghematan biaya, yang dapat diteruskan oleh bank kepada konsumen. Beberapa studi telah menemukan bahwa merger, khususnya bank-bank terkecil menghasilkan penghematan biaya. Oleh karena itu, dengan pengawasan yang tepat, merger bank dapat menguntungkan institusi itu sendiri dan pelanggannya.³

Sebaliknya, penelitian yang dilakukan Harada dan Ito, mengungkapkan bahwa kasus merger bank menghasilkan bank lemah dan dalam beberapa bank hasil merger, *distance to default* justru memburuk.⁴ Studi yang dilakukan oleh Calomiris dan Karceski, mengungkapkan bahwa ada empat hal penting dari sembilan kasus merger bank di Amerika Serikat. **Pertama,**

² Atikah, Maimunah, and Zainuddin, Penguatan Merger Bank Syariah BUMN Dan Dampaknya Dalam Stabilitas Perekonomian Negara, *SALAM: Jurnal Sosial dan Budaya Syari-i*, Volume. 8, No.1 Tahun 2021, hal 517.

³ Jeremy C. Kress, *Modernizing Bank Merger Review* (37 Yale J. On Reg, 2020).

⁴ Muhammad Afdi Nizar and Mohamad Nasir, *Strengthening Sharia Banking through Merger or Consolidation, Acceleration and Inclusiveness of the Financial Sector: Pathway to People's Welfare* (Naga Media, 2016), hal 70.

proses merger menciptakan nilai tambah bagi industri perbankan secara komprehensif. **Kedua**, ada beberapa bank hasil merger mengalami kegagalan akibat penurunan pendapatan yang drastis selama proses konsolidasi. **Ketiga**, perilaku manajemen bank yang akan di merger menimbulkan kenaikan biaya yang tidak perlu. Kenaikan gaji dan pangkat sebelum merger agar mendapatkan posisi yang lebih baik setelah merger merupakan salah satu fenomena yang terjadi, dan **keempat** sinergi pendapatan dapat terlaksana meskipun tidak ada efisiensi biaya.

Praktik merger tersebut dapat dikhawatirkan mengandung unsur monopoli, apalagi penggabungan tiga bank syariah BUMN ini kemungkinan dapat meminimalisir jumlah pilihan bank syariah yang ada di Indonesia. Apabila keberadaan bank syariah menjadi semakin sedikit, maka kesempatan masyarakat untuk memilih bank syariah yang memiliki pelayanan nasabah terbaik menjadi semakin minim.

Meningkatnya tingkat persaingan antar bank saat ini membuat bank semakin berlomba-lomba untuk mendapatkan nasabah dengan cara meningkatkan pelayanan dan kinerja secara optimal. Peningkatan pelayanan dan kinerja tersebut tentunya diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah serta meningkatkan loyalitas dari nasabah sendiri.⁵

Dengan ketatnya persaingan dan pesatnya perkembangan bank syariah saat ini, kualitas layanan menjadi faktor kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing. Oleh karena itu, bank syariah tentunya harus mampu memberikan

⁵ Ria Octavia, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung, *Jurnal Manajemen Pemasaran* Volume. 13, No. 1 (2019), hal 35–39.

kaulitas pelayanan yang prima kepada nasabahnya agar dapat menikmati keunggulan kompetitif dibandingkan bank lain.⁶

Hal ini yang menjadi landasan filosofis penting mengapa perlu dilakukan evaluasi kinerja BSI. Evaluasi kinerja BSI sangatlah penting, khususnya terkait komitmen BSI dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya. Hal ini dikarenakan peran dan tanggung jawab BSI tidak hanya terbatas pada kebutuhan keuangan berbagai *stakeholder*, tetapi juga penting bagaimana lembaga menjalankan bisnisnya dan tindakan apa yang digunakan untuk memastikan semua kegiatan yang dilakukan sesuai dengan peraturan syariah.

Evaluasi kinerja merupakan metode untuk mengukur pencapaian perusahaan berdasarkan target yang telah disusun di awal. Ini menjadi bagian penting dari pengukuran pengendalian supaya dapat membantu perusahaan meningkatkan kinerja BSI di masa mendatang.⁷

Sehubungan dengan upaya peningkatan kualitas layanan dengan adanya sistem merger, timbul pertanyaan yang mendasari mengenai bagaimana kepuasan nasabah bank syariah, bagaimana persepsi nasabah terhadap kepuasan diantara perkembangan bank syariah saat ini. Nasabah merasakan perbedaan yang signifikan sehingga secara psikis akan lebih memilih pada bank syariah ataukah nasabah merasakan tidak ada perbedaan antara layanan bank sebelum merger dan setelah merger. Menurut hasil wawancara peneliti

⁶ Putri Dwi Cahyani, Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta, *Esensi: Jurnal Bisnis dan Manajemen* Volume. 6, No. 2 (2016), hal 152.

⁷ Mohammad Yusuf and Reza Nurul Ichsan, Analysis of Banking Performance in The Aftermath of The Merger of Bank Syariah Indonesia in Covid 19, *International Journal of Science, Technology & Management* 2, No. 2 (2021), hal 472–478.

lakukan dengan salah satu nasabah yaitu Ibu Adilah Rambe berpendapat tingkat kepuasannya sebagai nasabah tidak mengalami perubahan, atau lebih tepatnya sebelum dan setelah merger kepuasan nasabah sama saja. Namun, untuk pengenalan Bank Syariah Indonesia kepada masyarakat, merger sangat membantu.⁸

Aristyanto juga menambahkan bahwa perusahaan perbankan sebagai industri jasa merupakan produk yang mengandalkan kemampuan sumber daya manusia, maka pelayanan yang diberikan karyawan akan mempengaruhi nasabah menentukan pilihan pada bank jasa manakah akan bekerja sama. Untuk mengantisipasi persaingan yang semakin ketat pada industri jasa, maka bank harus mampu memberikan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, perlu dilakukan sebuah pengelolaan terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan untuk memenuhi kepuasan nasabah.⁹

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka peneliti melakukan penelitian yang ditujukan untuk mengetahui seberapa besar merger dapat membantu Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan kualitas layanan yang akan berpengaruh kepada kepuasan nasabah. Dengan judul penelitian **“Peran Merger Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan”**.

⁸ Adilah Rambe, Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan, *Wawancara*, (Padangsidimpuan, 10 Juli 2023).

⁹ Aristyanto, Hasan, and Surya, Pengaruh Komitmen Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Surabaya (The Effect of Commitment and Trust for Customer Satisfaction Islamic Banking in Surabaya) *Perisai: Islamic Banking and Finance Journal*, Volume. 3, No.1 Tahun 2019, hal 2.

B. Batasan Masalah

Mempertimbangkan keterbatasan waktu penelitian dan kemudahan akses dalam melakukan penelitian, maka peneliti menentukan batasan masalah, sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCPadangsidempuan.
2. Peneliti hanya meneliti tentang peran merger dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

C. Batasan Istilah

Sesuai dengan judul penelitian ini, yaitu “Peran Merger Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan”, maka batasan istilah pada penelitian ini, antara lain:

1. Peran

Peran adalah seperangkap tingkah laku yang diharapkan orang lain terhadap seseorang sesuai kedudukannya. Peran adalah bentuk dari perilaku yang diharapkan seseorang dari situasi sosial tertentu. Peran menjadi bermakna ketika dikaitkan dengan orang lain, komunitas sosial atau politik. Peran adalah kombinasi posisi dan pengaruh seseorang dalam melaksanakan hak dan kewajiban.¹⁰

2. Merger

Merger adalah upaya penggabungan dari dua bank atau lebih, dengan cara tetap mempertahankan berdirinya salah satu bank dan

¹⁰ Soejono Soekanto, *Teori Peranan*, (Jakarta: Bumi Aksara 2002), hal 243.

membubarkan bank-bank lainnya dengan atau tanpa melikuidasinya, dengan memerhatikan kepentingan perseroan, pemegang saham minoritas, karyawan, kreditor dan mitra usaha lainnya, serta masyarakat.¹¹

3. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah produk, jasa atau upaya yang ditawarkan oleh produsen untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen, yang memiliki suatu standar khusus dan karakteristik yang bisa diukur kemampuan (*availability*), kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), dan kemudahan pemeliharannya (*maintainability*).¹²

4. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah bank adalah penilaian dan perspektif pengalaman nasabah, yang berupa perasaan senang atau kecewa, setelah menggunakan suatu produk atau jasa perbankan, serta membandingkan antara persepsi harapan atau kesan terhadap produk atau jasa tersebut dengan pengalaman dan apa yang dirasakan oleh nasabah.¹³

5. Bank Syariah Indonesia

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. atau Bank Syariah Indonesia merupakan hasil merger dari tiga bank syariah, yaitu BNI Syariah, Bank Syariah Mandiri (BSM) dan BRI Syariah.

¹¹ Sudarman P.S., *Merger dan Akuisisi*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, (Yogyakarta: ANDI 1999), hal 1.

¹² Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama 2014), hal 235.

¹³ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, Cetakan Pertama, (Surabaya: Unitotm Utama 2019), hal 82.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka peneliti menentukan rumusan masalah pada penelitian ini, antara lain:

1. Bagaimana peran merger dalam meningkatkan kualitas layanan?
2. Apakah merger berdampak positif pada kepuasan nasabah?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka peneliti menentukan tujuan pada penelitian ini, antara lain:

1. Untuk menganalisis peran merger dalam meningkatkan kualitas layanan.
2. Untuk menganalisis dampak merger terhadap tingkat kepuasan nasabah.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan mengembangkan wawasan dan teori terkait manajemen perbankan syariah, khususnya terkait strategi merger dan dampaknya dalam meningkatkan dan memberikan layanan terbaik bagi nasabah, demi terciptanya loyalitas dan kepuasan nasabah.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi nasabah

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan wawasan pengetahuan bagi nasabah dalam upaya menilai kinerja kualitas layanan perbankan syariah, sebagai landasan dalam keputusan memilih produk-produk perbankan syariah.

b. Bagi Bank Syariah

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai pedoman praktis dan referensi bagi manajemen bank syariah dalam merancang dan menyusun program kualitas layanan nasabah, khususnya dalam upaya meningkatkan loyalitas dan kepuasan nasabah.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi ilmiah bagi peneliti selanjutnya yang hendak meneliti tentang keterkaitan antara merger dengan layanan eksternal dan kepuasan nasabah.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi diperlukan supaya pelaksanaan penelitian dapat terarah dan mampu menjawab permasalahan penelitian ini. Adapun sistematika penulisan skripsi ini, antara lain:

BAB 1 PENDAHULUAN.

Pada bab ini berisikan tentang uraian dari latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB 2 LANDASAN TEORI.

Bab ini berisikan kajian terhadap beberapa teori dan referensi yang menjadi landasan dalam mendukung studi penelitian ini, diantaranya adalah teori mengenai merger, kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Bab ini juga membahas terkait kerangka pemikiran pada penelitian ini.

BAB 3 METODE PENELITIAN.

Bab ini memuat metode penelitian yang digunakan beserta alasannya, subyek dan obyek penelitian, jenis dan metode pengumpulan data, serta analisis data.

BAB 4 ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.

Bab ini berisikan mengenai gambaran umum tentang obyek penelitian, temuan hasil penelitian, serta analisa data dan pembahasan yang ditujukan untuk menjawab permasalahan penelitian dan menarik suatu kesimpulan.

BAB 5 PENUTUP.

Bab ini berisikan kesimpulan dari keseluruhan pembahasan dan rekomendasi saran dari hasil kesimpulan tersebut

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Merger

a. Pengertian Merger

Merger berasal dari kata “*mergere*” (latin) yang berarti bergabung bersama, menyatu, berkombinasi. Definisi merger sebagai penggabungan dua atau lebih usaha yang kemudian hanya ada satu perusahaan yang tetap hidup sebagai badan hukum sementara yang lainnya menghentikan aktivitasnya atau bubar.¹

Kata “*merger*” berasal dari bahasa Inggris “*merger*”, yang artinya “menggabungkan”. Merger dapat diartikan sebagai penyatuan atau penggabungan dua perseroan atau lebih dengan cara mendirikan perseroan baru dan membubarkan perseroan lainnya. Jadi, satu perseroan atau lebih dapat menggabungkan diri menjadi satu dengan perseroan yang telah ada, dan salah satu perseroan yang ada tetap dipertahankan keberadaannya. Sehingga segala hak dan kewajiban yang ada dialihkan kepada perseroan penerima penggabungan.²

Selain pengertian tersebut, Kartini Muliadi seorang ahli hukum bisnis Indonesia memberikan pengertian merger sebagai transaksi

¹ Gunawan Widjaja, *Merger Dalam Perspektif Monopoli*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002), hal 47.

² Josua Tarigan dkk, *Merger dan Akuisisi dari Perspektif dan Kondisi Indonesia (Pendekatan Konsep dan Studi Kasus)*, (Yogyakarta: Ekuilibra, 2016), hal 7.

dua atau lebih perusahaan menggabungkan usaha mereka berdasarkan peraturan perundang-undangan yang ada sehingga hanya satu perusahaan saja yang tinggal.³

Merger adalah penggabungan dari dua bank atau lebih, dengan cara tetap mempertahankan berdirinya salah satu bank dan membubarkan bank-bank lainnya dengan atau tanpa melikuidasi sebagaimana hal ini termaktub dalam Undang-Undang No.28 Tahun 1999 tentang merger, konsolidasi dan akuisisi bank. Dalam pasal ini juga dijelaskan tentang syarat-syarat merger dan tata cara merger.⁴

Merger yang dilakukan oleh suatu perusahaan harus memerhatikan kepentingan perseroan, pemegang saham minoritas, karyawan Perseroan, kreditor dan mitra usaha lainnya dari Perseroan serta masyarakat dan persaingan sehat dalam melakukan usaha sebagaimana hal ini diamanatkan dalam Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas. Tepatnya terdapat pada Bab III Pasal 7 tentang Pendirian, Anggaran Dasar dan Perubahan Anggaran Dasar, Daftar Perseroan dan Pengumuman. Pasal ini memberikan dasar hukum bagi perseroan terbatas untuk melakukan perubahan, termasuk merger dengan perusahaan.⁵

Berdasarkan uraian tersebut, maka merger pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa merger merupakan istilah perusahaan

³ Joni Emirzon, *Hukum Bisnis Indonesia*, (Jakarta: Prenhalindo, 2000), hal 113.

⁴ Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Merger, Konsolidasi dan Akuisisi Bank.

⁵ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas.

dalam melakukan ekspansi bisnis atau menyatakan perluasan bisnis. Merger adalah salah satu strategi yang diambil perusahaan untuk mengembangkan dan menumbuhkan perusahaan. Sebagai sistem upaya menggabungkan dua bank atau lebih, dengan cara tetap mempertahankan berdirinya salah satu bank dan membubarkan bank-bank lainnya dengan atau tanpa melikuidasinya, dengan memerhatikan kepentingan perseroan, pemegang saham minoritas, karyawan Perseroan, kreditor dan mitra usaha lainnya dari Perseroan serta masyarakat dan persaingan sehat dalam melakukan usaha.

b. Jenis-Jenis Merger

Menurut Eugene Brigham dan Joel F. Houston mengatakan bahwa “Para ekonom mengklasifikasikan merger menjadi 4 jenis”. Jenis merger perusahaan tersebut, yaitu:⁶

1) Merger Horizontal

Merger horizontal adalah penggabungan yang dilakukan oleh dua atau lebih perusahaan dimana perusahaan tersebut bergerak dalam bidang yang sama. Biasanya kedua perusahaan tersebut merupakan perusahaan yang selalu bersaing satu sama lain dan memiliki pasar yang sama untuk mendapatkan keuntungan. Tujuan melakukan merger horizontal untuk mengurangi persaingan dan efisiensi keuangan suatu perusahaan. Namun dampak melakukan merger horizontal akan

⁶ Mohan Rifko Virhani, *Hukum Merger, Konsolidasi, Dan Akuisis Pada Industri Telekomunikasi (Persepsi Efektivitas Dan Efisiensi Pemanfaatan Spektrum Frekuensi Radio Pada Penyelenggara Jaringan Seluler)*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020), hal 72.

mengakibatkan konsentrasi pasar akan berdampak pada persaingan usaha yang tidak sehat. Contohnya: merger antara BRI Syariah, BNI Syariah, dan BSM menjadi BSI.

2) Merger Vertikal

Merger vertikal adalah bentuk penggabungan yang dilakukan oleh dua atau lebih perusahaan yang bergerak dibidang industri hulu dan industri hilir. Merger ini terjadi ketika suatu perusahaan bergerak dalam tahapan proses produksi. Tujuan dari merger jenis ini untuk meningkatkan efisiensi usahanya dengan cara menyatukan proses produksi sampai dengan tahapan pemasaran, seperti pemasokan bahan baku, penekanan biaya produksi, terciptanya koordinasi yang lebih baik, dan mempersulit kemungkinan masuknya perusahaan pesaing yang baru. Contohnya: merger antara PT Gudang Garam dengan PT Surya Pamenang sebagai perusahaan kertas.

3) Merger Konglomerat

Merger konglomerat adalah suatu penggabungan oleh dua atau lebih perusahaan yang masing-masing bergerak dalam bidang industri yang berbeda.⁷ Tujuan dari merger konglomerat ini untuk mencari keuntungan yang sebesar-besarnya dengan cara melakukan merger dibidang usaha yang berbeda dengan bidang usaha yang dimiliki perusahaanya. Contohnya: merger

⁷ *Ibid*, hal 73.

antara Gojek dengan Tokopedia yang melahirkan perusahaan bernama GoTo.

4) Merger *Congeneric*

Merger *congeneric* adalah penggabungan yang dilakukan oleh dua atau lebih perusahaan yang memiliki keterkaitan atau hubungan satu sama lain dan mempunyai kesamaan sifat produksinya tetapi tidak dalam garis bisnis yang sama dengan *supplier* atau *customer* nya. Contoh merger jenis ini adalah antara bank dengan perusahaan *leasing*.

c. Peran Merger Bank Syariah

Peran merger bank syariah telah dikaji oleh beberapa ahli di bidang perbankan. Berikut ini adalah pendapat dari ahli mengenai peran merger bank syariah. Menurut Akhmad Akbar Susanto, menyatakan bahwa keuntungan merger bagi Bank Syariah Indonesia yaitu sebagai berikut:

1. Permodalan menjadi lebih kuat.
2. Menjadi leluasa dalam mengembangkan produk dan layanan.
3. Dapat menjadi *Market Leader* atau pemimpin pasar dalam perbankan syariah nasional.
4. Bisnis menjadi lebih efisien.
5. Memperkuat *Image* dan *Branding* dalam masyarakat serta,

6. Lebih percaya diri dalam memasuki bisnis global & regional.⁸

d. Alasan Melakukan Merger

Perusahaan melakukan penggabungan (merger) dengan tujuan untuk menciptakan suatu sinergi, artinya hasil yang diperoleh dari penggabungan harus lebih besar dibandingkan jika masing-masing perusahaan beroperasi sendiri-sendiri.⁹ Menurut Falabiba, ada beberapa alasan dilakukannya merger antara lain:

- 1) Sinergi, baik dari sinergi operasi (*economic of scale*) maupun sinergi keuangan.
- 2) Kebutuhan perusahaan untuk mendiversifikasikan unit usahanya menambah kegiatan dengan usaha yang lainnya seperti investasi.
- 3) Integrasi horizontal, yaitu meningkatkan *market share* perusahaan didalam industri, dan integrasi vertikal, yaitu dalam rangka mendapatkan akses terhadap *supply* input.
- 4) Perbaikan manajemen perusahaan atau bank.
- 5) Pengambilalihan melalui merger lebih sederhana dan lebih murah dibanding pengambilalihan yang lain.¹⁰

⁸ Akhmad Akbar Susanto, "Merger Bank-Bank Syariah Milik BUMN dan Beberapa Kemungkinan Implikasinya," dalam *Jurnal Magister Hukum Ekonomi Syariah*, Volume 5, No.1, Tahun 2021, hal 11.

⁹ I Made Sudana, *Manajemen Keuangan Perusahaan Teori dan Praktek*, (Erlangga, 2015), hal 275.

¹⁰ Ninla Elmawati Falabiba, Analisis Kinerja Keuangan Sebelum Dan Sesudah Merger Dan Akuisisi Pada Perusahaan Yanggo Public Yang Terdaftar Di BEI, *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan* 6, No. 1 (2019), hal 25.

Menurut Untung, ada beberapa alasan perusahaan melakukan merger, yakni:

1) Pertumbuhan atau diversifikasi.

Perusahaan yang menginginkan pertumbuhan yang cepat, baik ukuran, pasar saham, maupun diversifikasi usaha dapat melakukan merger. Perusahaan tidak memiliki resiko adanya produk baru. Selain itu, jika melakukan ekspansi dengan merger, perusahaan dapat mengurangi perusahaan pesaing atau mengurangi persaingan.

2) Sinergi.

Sinergi dapat tercapai ketika merger menghasilkan tingkat skala ekonomi (*economis of scale*). Tingkat skala ekonomi terjadi karena perpaduan biaya *Over Head* meningkatkan pendapatan yang lebih besar daripada jumlah pendapatan perusahaan ketika tidak di merger.

3) Meningkatkan Dana.

Banyak perusahaan tidak dapat memperoleh dana untuk melakukan Ekspansi internal, tetapi dapat memperoleh dana untuk melakukan ekspansi eksternal. Perusahaan tersebut menggabungkan diri dengan perusahaan yang memiliki likuiditas tinggi sehingga menyebabkan peningkatan daya pinjam perusahaan dan penurunan kewajiban keuangan. Hal ini memungkinkan meningkatnya dana dengan biaya rendah.

4) Menambah Keterampilan Manajemen atau Teknologi

Perusahaan tidak dapat berkembang dengan baik karena tidak ada efisiensi pada manajemennya atau kurangnya teknologi.¹¹

Selain yang disebutkan di atas ada beberapa alasan lain, mengapa suatu korporasi (badan hukum) lebih menginginkan pertumbuhan eksternal melalui merger dibandingkan dengan pertumbuhan internal.¹²

- 1) Kemungkinan korporasi (badan hukum) menginginkan diverifikasi untuk menurunkan resiko yang diakibatkan pengaruh musim (*seasonal business*)
- 2) Harapan korporasi (badan hukum) akan memperoleh sinergi dari merger dengan korporasi lainnya. Umpamanya tingkat penghasilan akan lebih besar diperoleh apabila digabung dengan korporasi (badan hukum) tertentu, dibandingkan dengan penghasilan masing-masing korporasi (badan hukum) secara individual. Biasanya sinergi yang diperoleh akibat merger yang bersifat horizontal, disebabkan terjadinya skala kemampuan ekonomi yang semakin besar (*large scale economies*)
- 3) Suatu merger memungkinkan suatu korporasi (badan hukum) untuk memperoleh apa yang tidak diperolehnya. Contohnya:

¹¹ Budi Untung, *Hukum Merger* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2019), hal 11.

¹² Manahan P. Tumpubolon, *Manajemen Keuangan (Finance Management)*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2013), hal 227.

bakat manajemen yang lebih superior (*superior management talent*)

- 4) Memungkinkan korporasi (badan hukum) akan dapat memperbaiki kapabilitas dalam himpunan dana, karena bergabung dengan korporasi (badan hukum) yang memiliki kemampuan likuiditas asset yang lebih besar dan hutang rendah (*financial sinergi*).
- 5) Pendapatan bersih (*net income*) korporasi (badan hukum) besar yang baru mengkapitalisasi pada tingkat yang lebih rendah, yang dapat mengakibatkan nilai pasar sahamnya lebih tinggi. Saham korporasi (badan hukum) besar biasanya lebih mempunyai prospek pasar lebih baik dibandingkan dengan korporasi (badan hukum) kecil. Hal demikian akan meningkatkan *price per-earning* (P/E ratio) saham tersebut.¹³
- 6) Dalam beberapa ada hal kemungkinan untuk membiayai aktivitas lebih baik dengan akuisisi, apabila pembiayaan ekspansi internal tidak memungkinkan. Umpamanya, mengakuisisi korporasi (badan hukum) lain, apabila dengan menukar saham akan lebih mudah dibandingkan dengan membangun pabrik baru (*new plant*) yang memerlukan pembayaran cas yang mana memerlukan biaya yang lebih besar.

¹³ *Ibid*, hal 228.

- 7) Suatu merger dapat mengakibatkan *return on investment* (ROI) akan lebih baik, apabila nilai pasar korporasi (badan hukum) yang diakuisisi lebih rendah daripada *replacement cost* yang terjadi.
- 8) Dengan jalan merger suatu korporasi (badan hukum) yang mengalami kerugian dalam pengoperasiannya, akan dapat tergolong oleh korporasi (badan hukum) yang mengakuisisi, biasanya dari segi harga, tetapi juga akan memperoleh manfaat dari pajak yang dapat dipertanggungjawabkan kemudian (*carry forward tax benefit*) korporasi (badan hukum) yang mengakuisisi akan mempergunakan *tax credit* tersebut, sehingga pembayaran pajaknya lebih rendah.¹⁴ Kerugian pajak mungkin dapat digunakan selama 15 tahun untuk menurunkan pajak yang diakuisisi, sehingga dalam hal seperti ini pemerintah akan turut membiayai sebagian dari merger.

Perubahan setelah dilakukannya merger dapat terlihat dikeuangan perbankan tersebut. Apabila keadaan keuangan perbankan setelah dilakukannya merger menjadi lebih baik, maka keputusan merger yang diambil tepat. Namun, apabila kondisi keuangan perusahaan semakin menunjukkan penurunan maka keputusan merger yang diambil perusahaan kurang tepat. Maka dari itu, untuk melihat apakah merger tersebut sukses atau tidak dapat

¹⁴*Ibid*, hal 228.

nilai dari kinerja keuangan perbankan tersebut setelah dilakukannya merger. Nilai dari kinerja keuangan ini dapat dilakukan dengan menghitung rasio keuangan perbankan.¹⁵

2. Kualitas Layanan

a. Pengertian Kualitas Layanan

Menurut Chrismastianto, kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh terhadap produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan definisi layanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Maka kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen, yang harus dikerjakan dengan baik.¹⁶

Menurut Nasfi kualitas layanan adalah tindakan, produk atau jasa yang ditawarkan oleh produsen atau perusahaan untuk memuaskan keinginan konsumen, yang memiliki suatu standar khusus dan karakteristik yang bisa diukur kemampuan (*availability*),

¹⁵ Al'an'am and Akbar, Analisis Kinerja Keuangan PT. Bank BTPN Sebelum Dan Sesudah Merger Menggunakan CAMEL Non-Management, *Prosiding Seminar Nasional Akuntansi*, Volume.1, No.1 Tahun 2021, hal 594.

¹⁶ Chrismastianto, Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Volume. 20, No.1 Tahun 2017, hal 138.

kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), serta kemudahan pemeliharannya (*maintainability*).¹⁷

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan adalah standar korespondensi antara kinerja pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan apa yang diharapkan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik didapat dengan cara menyesuaikan pelayanan yang diberikan dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.¹⁸

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka kualitas layanan dapat disimpulkan sebagai tindakan, produk, jasa atau upaya yang ditawarkan oleh produsen atau perusahaan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen, yang memiliki suatu standar khusus dan karakteristik yang bisa diukur kemampuan (*availability*), kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), serta kemudahan pemeliharannya (*maintainability*).

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan

Kualitas layanan perbankan (*banking service quality*), dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi nasabah (*customer*) terhadap pelayanan yang mereka terima, disesuaikan dengan standar

¹⁷ Nasfi, Rahmad, and Sabri, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah, *EKONOMIKA SYARIAH: Journal of Economic Studies*, Volume. 4, No.1 Tahun 2020, hal, 22.

¹⁸ Kukuh Familiar and Ida Maftukhah, Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan, *Management Analysis Journal* 4, no. 4 (2015), hal 349.

kualitas layanan perbankan yang dimaksud kepada nasabahnya. Hal ini berarti apabila layanan perbankan yang diterima atau yang dirasakan (*perceived service*) oleh nasabah sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas layanan tersebut dipersepsikan baik atau berkualitas tinggi. Sebaliknya, apabila tingkat layanan yang diterima oleh nasabah lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas layanan perbankan tersebut dapat dipersepsikan buruk atau berkualitas rendah. Dengan demikian, persepsi yang ditunjukkan oleh nasabah akan memengaruhi loyalitas mereka terhadap perbankan dan akan menyampaikan persepsinya tersebut kepada nasabah yang lain. Hal ini berarti persepsi yang ditunjukkan oleh nasabah akan memengaruhi loyalitas nasabah secara langsung.¹⁹

Abdurahim melakukan penelitian dengan mengadopsi model CARTER untuk meneliti *service quality*. Dalam penelitian ini didapatkan kesimpulan bahwa dimensi kualitas jasa yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah pada *Islamic Bank* di Inggris terdiri dari 5 faktor, yaitu:

1. *Responsiveness*, merupakan faktor paling besar yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah diantara faktor lainnya dengan prosentase sebesar 16,47%.
2. *Credibility*, meliputi kepercayaan nasabah terhadap bank, reputasi dan kejujuran bank dalam operasionalnya sehingga

¹⁹ A Nursiana, Pengaruh Internet Banking, Kualitas Layanan, Reputasi Produk, Lokasi, Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Intermediasi Kepuasan Nasabah, *Jurnal Keuangan dan Perbankan* 19, no. 3 (2015), hal 451.

secara personal dapat mempengaruhi *contact person* antara bank dengan nasabah sebesar 15,95%.

3. *Islamic Tangible*, meliputi aspek fisik bank sebesar 11,57%.
4. *Accesibility*, meliputi kemudahan akses jasa dan ketepatan waktu dalam melakukan layanan jasa, sebesar 10,96%.
5. *Bank Image*, meliputi reputasi bank secara proaktif dapat mempengaruhi psikis nasabah, sebesar 10,08%.²⁰

c. Indikator Kualitas Layanan

Metode pengukuran kualitas layanan yang biasa digunakan untuk mengukur kualitas pada perbankan konvensional serta banyak digunakan secara luas adalah metode SERVQUAL. Metode SERVQUAL didasarkan pada lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

- 1) *Tangibility*: diukur dari aspek fisik, teknologi yang digunakan bank, kerapuhan pakaian karyawan, produk bank, dan laporan bank.
- 2) *Reliability*: diukur melalui layanan yang dijanjikan, penanganan penyelesaian masalah, layanan tepat waktu, jam operasional, laporan bank yang up to date.
- 3) *Responsiveness*: diukur melalui kecepatan pelayanan, kesediaan dalam membantu nasabah, laporan bank yang tepat waktu.

²⁰ Najat Abdurahim, *Service Quality of English Islamic Bank* (Bournemouth University, 2010), hal 57- 64.

- 4) *Assurance*: diukur melalui keamanan nasabah dalam bertransaksi, keinginan untuk bertransaksi, dan pengetahuan karyawan tentang produk.
- 5) *Empathy*: diukur melalui perhatian, kebutuhan, daya tarik, informasi.²¹

Namun kelima dimensi kualitas layanan tersebut bersifat general (pengukuran kualitas untuk bank konvensional), sehingga jika diterapkan pada perusahaan yang memiliki karakteristik khusus seperti perbankan islam perlu mendapatkan modifikasi. Keunikan bank syariah dalam hal compliance yaitu pemenuhan hukum Islam dalam operasionalnya tidak bisa disama ratakan dengan pengukuran yang sama dengan bank konvensional.²²

Othman dan Owen mengembangkan model pengukuran kualitas jasa untuk mengukur kualitas jasa yang dijalankan dengan prinsip syariah, khususnya bisnis perbankan syariah. Model ini disebut sebagai Model CARTER. Model CARTER merupakan suatu pengukuran kualitas layanan perbankan syariah dengan 6 dimensi yaitu: *compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, dan responsiveness*. Perbedaan pengukuran kualitas pada model SERVQUAL dan CARTER terletak pada dimensi *Compliance*. Dimensi *Compliance* ini memiliki arti kemampuan dari perusahaan

²¹ Octavia, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 13, No. 1 April Tahun 2019, hal 36.

²² Putri Dwi Cahyani, Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta, *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Volume. 6, No. 2, Oktober 2016, hal 153.

untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip ekonomi dan perbankan Islam.²³

3. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapan. Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana kinerja yang dirasakan suatu produk sesuai harapan pembeli.²⁴

Menurut Alma, kepuasan sebagai tanggapan pelanggan mengenai evaluasi persepsi ketidaksesuaian antara harapan.²⁵ Sedangkan menurut Aristyanto mengungkapkan kepuasan dapat diartikan sebagai perspektif pengalaman konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu barang atau jasa. Kepuasan nasabah sebagai hasil dari penilaian nasabah bahwa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan di mana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang, yaitu kesesuaian antara apa yang dirasakan oleh nasabah dari pengalaman dengan apa yang diharapkannya.²⁶

²³ Othman, A., & Owen, L, Adopting and Measuring Customer Service Quality (SQ) in Islamic Bank: A Case Study in Kuwait Finance Haouse, *International Journal of Islamic Financial Servise*, 3, 2001, hal 26.

²⁴ Philip Kotler dan Armstrong, *Principles of Marketing Edisi Keduabelas Jilid 1 dan 2* (Jakarta: Erlangga 2014), hal 84.

²⁵ Alma Buchari, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran jasa*, (Bandung: Penerbit Alfabeta 2017), hal 22.

²⁶ Aristyanto, Hasan, and Surya, Pengaruh Komitmen Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Surabaya (The Effect of Commitment and Trust for Customer Satisfaction Islamic Banking in Surabaya), *Perisai : Islamic Banking and Finance*, Volume. 3, No.1, Mei 2019, hal 4.

Seorang nasabah yang puas adalah nasabah yang merasa mendapatkan *value* dari bank atau penyedia jasa. Value ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Kalau nasabah mengatakan bahwa *value* adalah produk perbankan yang berkualitas, maka kepuasan terjadi kalau nasabah mendapatkan produk yang berkualitas. Kalau *value* bagi nasabah adalah kenyamanan, maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman. Kalau *value* dari nasabah adalah bebas biaya penarikan maka nasabah akan puas kepada bank yang memberikan bebas biaya penarikan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah bank adalah penilaian dan perspektif pengalaman nasabah, yang berupa perasaan senang atau kecewa, setelah menggunakan suatu produk atau jasa perbankan, serta membandingkan antara persepsi harapan atau kesan terhadap produk atau jasa tersebut dengan pengalaman dan apa yang dirasakan oleh nasabah.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor untuk membentuk loyalitas pelanggan serta mengembangkan perusahaan dalam jangka panjang. Pelanggan yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk atau jasa tersebut

kepada orang lain. Sedangkan pelanggan yang tidak puas akan menimbulkan sikap negatif terhadap merk ataupun penyedia jasa.²⁷

Kualitas pelayanan yang baik adalah salah satu faktor yang perlu diperhatikan untuk menciptakan tingkat kepuasan konsumen yang baik. Konsumen tidak lagi membeli produk hanya sekadar mempertimbangkan wujud fisik saja, namun segala aspek pelayanan juga penting untuk memuaskan konsumen. Kualitas pelayanan sangat penting untuk membangun kepuasan pelanggan, dan itu akan berdampak pada loyalitas pelanggan.²⁸

Pelanggan yang puas dan loyal terhadap perusahaan merupakan sebuah peluang untuk menggaet pelanggan baru. Konsumen yang loyal akan memprioritaskan suatu produk pilihannya ketika bertransaksi. Pelanggan yang loyal akan meminimalisir usaha perusahaan untuk menggaet pelanggan baru serta berpengaruh pada keuntungan yang diperoleh.²⁹

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah diantaranya sebagai berikut:

- 1) Karyawan yang menarik dari segi penampilan dan gaya bicara yang tidak membosankan.

²⁷ Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press 2019), hal 85.

²⁸ Lite, Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen, *Al – Ulum Ilmu Sosial dan Humaniora*, Vol. 3, No. 1 (2017), hal 360.

²⁹ Basu Swastha Dharmmesta and T. Hani. Handoko, *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen, Edisi Pertama* (Yogyakarta: BPFE, 2011), hal 69.

- 2) Sebagai karyawan yang cepat tanggap keinginan nasabah dan cepat mengerjakan dan melayani nasabah. Disamping itu pelayanan yang diberikan harus benar dan tepat waktu.
- 3) Menyediakan ruang tunggu yang nyaman seperti ruangan yang lebar, sejuk, perangkat yang cukup, dekorasi yang indah, suasana yang tenang, kebersihan selalu terjaga dan nasabah selalu merasa aman.
- 4) Brosur yang disediakan lengkap dan mampu menjelaskan segala sesuatu sehingga sesuai dengan keinginan.

c. Indikator Kepuasan Nasabah

Menurut Philip Kotler, kepuasan adalah perasaan nasabah setelah mengevaluasi secara menyeluruh terhadap penggunaan produk Bank Syariah. Adapun indikator kepuasan, sebagai berikut:³⁰

1) Sistem keluhan dan saran

Perusahaan yang memberikan kesempatan penuh bagi nasabahnya untuk menyampaikan pendapat atau bahkan keluhan merupakan perusahaan yang berorientasi pada konsumen (*costumer oriented*).

2) Survei kepuasan nasabah

Perusahaan perlu melakukan survei kepuasan nasabah terhadap kualitas jasa atau produk perusahaan tersebut. Survei ini dapat dilakukan dengan penyebaran kuesioner oleh karyawan

³⁰ Philip Kotler dan Armstrong, *op.cit.*, hal 158.

perusahaan kepada para nasabah, melalui survei tersebut, perusahaan dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan produk atau jasa perusahaan tersebut, sehingga perusahaan dapat melakukan perbaikan pada hal yang dianggap kurang oleh nasabah.

3) *Ghost shopping*

Cara ini dilakukan dengan mempekerjakan atau mengirim karyawan ataupun orang lain untuk bersikap sebagai nasabah diperusahaan pesaing, dengan tujuan dapat mengetahui kualitas pelayanan perusahaan pesaing sehingga dapat dijadikan sebagai koreksi terhadap kualitas pelayanan perusahaan sendiri.

4) Analisa nasabah yang hilang

Cara ini dilakukan pihak Bank dengan cara menghubungi kembali nasabahnya yang telah lama tidak berkunjung atau melakukan transaksi lagi di Bank karena telah berpindah ke Bank pesaing. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon nasabah terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.³¹

Secara defenisi dari teori di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan nasabah dipegaruhi oleh persepsi nasabah terhadap kualitas layanan dan akan berpengaruh pada pola perilaku

³¹ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, Maret 2012), hal, 205.

selanjutnya. Apabila nasabah merasa puas dan atau sangat puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk menjadi nasabah yang loyal terhadap Bank dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi Bank.

B. Penelitian Terdahulu

Dalam menunjang analisa pembahasan pada penelitian ini, maka peneliti memilih beberapa artikel penelitian sebagai referensi yang relevan, sebagai berikut:

Tabel II.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis, Tahun, Jurnal	Judul	Hasil Penelitian
1.	Yaumil Khaira (2022) ³² Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh	Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah PT Bank Syariah Indonesia (Studi Komparasi Sebelum dan Sesudah Merger)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan kualitas pelayanan sebelum merger dan sesudah merger, dan terdapat perbedaan kepuasan nasabah sebelum merger dan sesudah merger
2.	Indriana Fidiani (2022) ³³ Skripsi Universitas Islam Negeri	Pengaruh Merger Tiga Bank Syariah (Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah)	Hasil pada penelitian ini, didapatkan signifikansi f sebesar $0,000 < 0,05$ yang mengartikan bahwa adanya pengaruh merger tiga bank syariah secara simultan terhadap loyalitas nasabah

³² Yaumil Khaira, Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah PT Bank Syariah Indonesia (Studi Komparasi Sebelum dan Sesudah Merger), *Skripsi*, (Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2022).

³³ Indriana Fidiani, Pengaruh Merger Tiga Bank Syariah (Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah) Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia, *Skripsi*, (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2022).

No	Nama Penulis, Tahun, Jurnal	Judul	Hasil Penelitian
	Syarif Hidayatullah Jakarta	Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Depok	bank syariah Indonesia di kota depok dan hasil uji t juga diketahui merger tiga bank syariah berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah bank syariah Indonesia.
3.	Ferdy Kurniawan (2022) Skripsi Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padang sidimpuan ³⁴	Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah di Kota Padang sidimpuan	Hasil dari penelitian ini bahwa dampak yang dirasakan nasabah tentang merger bank syariah memperluas jangkauan nasabah sehingga memudahkan nasabah dalam melakukan atau mendapatkan layanan bank namun masih banyak yang mengukuhkan tentang kurangnya pengadaan ATM BSI. Dari segi karyawan, merger berdampak baik dengan dijadikan sebagai karyawan BUMN tetapi para karyawan harus kembali menyesuaikan diri dengan sistem dan aturan yang baru.
4.	Asri Marlina (2021) ³⁵ Skripsi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pasca Merger Bank Syariah Indonesia di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menunjukkan nilai rata-rata 3,86 kemudian nasabah sudah memperoleh kepuasan terhadap jasa yang diberikan Bank Syariah Indonesia di Yogyakarta. Indikator <i>tangible, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI Yogyakarta setelah merger.

³⁴ Ferdy Kurniawan, Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah Di Kota Padangsidimpuan, *Skripsi*, (Padangsidimpuan: Uin Syahada, 2022).

³⁵ Asri Marlina, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pasca Merger Bank Syariah Indonesia di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, *Skripsi*, (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2021).

No	Nama Penulis, Tahun, Jurnal	Judul	Hasil Penelitian
5.	Octavia(2019) ³⁶ Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol. 13, No. 1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung	Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan nasabah, kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggannasabah Bank Index Kantor Cabang Lampung.

Adapun perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Adapun perbedaan penelitian Yaumil Akhira dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah PT Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Komparasi Sebelum dan Sesudah Merger) dengan peneliti yaitu pada penelitian Yaumil Akhira berfokus pada evaluasi dan analisis terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Bank Syariah Indonesia kepada nasabahnya, serta tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan tersebut. Sedangkan peneliti berfokus pada peran dan dampak dari proses merger dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia dan juga akan mengevaluasi apakah merger telah memberikan manfaat positif dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Adapun persamaannya adalah baik Yaumil Akhira ataupun peneliti sama sama

³⁶ Octavia, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Volume. 13, No. 1, 2021.

membahas seputar kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

2. Perbedaan penelitian Indriana Fidiani dengan peneliti terletak pada tujuan utama penelitiannya. Jika penelitian Indriana Fidiani bertujuan untuk memahami apakah merger Bank Syariah Mandiri , BNI Syariah dan BRI Syariah memiliki dampak positif atau negatif terhadap loyalitas nasabah maka peneliti bertujuan mengevaluasi efek merger terhadap perubahan dalam proses layanan, infrastruktur, teknologi dan produk yang dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Selain itu, metode penelitian yang peneliti gunakan berbeda dengan Indriana Fidiani yaitu kualitatif dan kuantitatif.
3. Ada sedikit perbedaan antara penelitian Ferdy dengan peneliti. Ferdy membahas dampak yang ditimbulkan penggabungan atau merger pada nasabah dan karyawan di Bank Syariah Indonesia, apakah berdampak positif atau negative. Sedangkan peneliti membahas mengenai bagaimana merger dapat meningkatkan kualitas layanan bank dan kepuasan nasabahnya. Untuk persamaannya, sama sama menggunakan metode kualitatif dengan wawancara sebagai pengumpulan datanya.
4. Perbedaan penelitian peneliti dengan Asri Marlina adalah penelitian peneliti berfokus pada peran merger dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia dan kepuasan nasabah secara keseluruhan, sedangkan penelitian Asri Marlina berfokus pada hubungan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh

Bank Syariah Indonesia pasca merger dengan tingkat kepuasan nasabah. Penelitian Asri lebih mengarah pada mengevaluasi sejauh mana peningkatan atau penurunan kualitas pelayanan setelah merger berdampak pada kepuasan nasabah.

5. Perbedaan penelitian Octavia dengan peneliti adalah penelitian Octavia berfokus pada hubungan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank dengan tingkat loyalitas nasabah, tujuan utama penelitiannya ini untuk memahami sejauh mana kualitas pelayanan berkontribusi terhadap loyalitas nasabah sedangkan peneliti focus pada sejauh mana kualitas layanan dan kepuasan nasabah setelah bank melakukan merger.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan, yang beralamat di Jl. Sudirman No. 130 A, Wek I, Padangsidempuan Utara, Kota Padangsidempuan, Sumatera Utara 22711.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan selama dua minggu, yaitu mulai tanggal 06 Juli sampai dengan tanggal 19 Juli 2023.

B. Jenis dan Metode Penelitian

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif, yaitu penelitian lapangan (*field research*), yang didukung data-data penelitian berbentuk kata-kata atau gambar dan lebih menekankan pada makna, sehingga tidak menekankan pada angka maupun generalisasi. Penelitian ini dilakukan pada obyek yang alamiah, dengan memandang realitas sosial sebagai sesuatu yang holistik/utuh, kompleks, dinamis, penuh makna, dan hubungan gejala bersifat interaktif (*reciprocal*). Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, yang kemudian dianalisa berdasarkan fakta-fakta yang ada di lapangan dan diuji keabsahan datanya menggunakan teknik triangulasi.¹

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2018), hal 285.

C. Subyek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi dinamakan *social situation* atau situasi sosial yang terdiri dari tiga elemen yaitu, tempat (*place*), pelaku (*actors*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi sinergis. Situasi sosial tersebut, dapat dinyatakan sebagai obyek penelitian yang ingin diketahui apa yang terjadi di dalamnya. Pada situasi sosial atau obyek penelitian ini peneliti dapat mengamati secara mendalam aktivitas (*activity*) orang-orang (*actors*) yang ada pada tempat (*place*) tertentu.

Peneliti memasuki situasi sosial tertentu, melakukan observasi dan wawancara kepada orang-orang yang dipandang tahu tentang situasi sosial tersebut. Penentuan sumber data pada orang yang diwawancarai dilakukan secara *purposive*, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu.²

Berdasarkan uraian tersebut, maka subyek penelitian ini adalah pihak bank bagian operasional dan nasabah BSI KC Padangsidempuan.

D. Sumber Data

Berdasarkan sumbernya, data penelitian dapat dikelompokkan dalam dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data primer

Adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*. Untuk mendapatkan data

² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta 2016), hal 52.

primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer yaitu dengan observasi dan wawancara.

b. Data Sekunder

Adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti Biro Pusat Statistik (BPS), buku, laporan, jurnal, dan lain-lain.³

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, sehingga data-data yang dipergunakan pada penelitian ini merupakan data-data sekunder, yang berasal dari wawancara, observasi dan studi dokumentasi.

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini, antara lain:

1. Wawancara

Wawancara adalah sebuah proses interaksi komunikasi yang dilakukan oleh sekurang-kurangnya dua orang atas dasar ketersediaan dalam suasana alamiah, di mana pembicaraan mengarah kepada tujuan yang telah ditetapkan dengan mengedepankan *trust* sebagai landasan utama dalam proses memahami.⁴ Adapun pihak-pihak yang

³ Siyoto Sandu and M Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), hal 68.

⁴ Haris Herdiansyah, *Wawancara, Observasi, Dan Focus Groups Sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), hal 29.

diwawancarai oleh peneliti adalah bagian Manajer/Manajer Operasional BSI KC Padangsidimpuan dan nasabah BSI KC Padangsidimpuan.

2. Observasi

Observasi merupakan teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung.⁵ Dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya. Dengan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak.⁶

3. Studi Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya, catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain.⁷

⁵ Hardani dkk, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Ilmu Group 2020), hal 123-125.

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta 2018), hal 309.

⁷ *Ibid*, hal 326.

F. Teknik Pemeriksa Keabsahan Data

Keabsahan data atau validasi data dalam sebuah penelitian kualitatif sangat penting. Melalui keabsahan data yang kredibilitas atau dapat dipercaya dapat membuat penelitian kualitatif dapat tercapai. Menurut Sugiyono, uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, dan triangulasi.⁸

Adapun metode pada penelitian ini untuk mendapatkan keabsahan data dilakukan dengan metode berikut:

1. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau dapat digunakan sebagai pembanding terhadap data tersebut. Triangulasi adalah sumber data teknik. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama namun dengan teknik yang berbeda. Data diperoleh dengan wawancara, kemudian di cek dengan observasi atau pengamatan, dokumentasi, atau kuesioner. Triangulasi data adalah gambaran data yang dikombinasikan dari beragam sumber dan dalam waktu yang berbeda, tempat yang berbeda, dan berasal dari orang yang berbeda.⁹

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta 2018), hal 364.

⁹ M Zamili, Menghindar Dari Bias : Praktik Triangulasi Dan Kesahihan Riset Kualitatif, *Lisan Al-Hal : Jurnal Pengembangan Pemikiran Dan Kebudayaan*, Vol. 9, No. 2 (2015), hal 294.

Triangulasi sumber dapat dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Hal ini dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a) Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara.
- b) Membandingkan keadaan dan perspektif dari seseorang dengan berbagai pendapat yang lain.
- c) Membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan.

G. Teknik Analisa Data

Ada tiga metode dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman yaitu reduksi data, model penyajian data, penarikan kesimpulan.¹⁰

1. Reduksi Data

Reduksi data merujuk pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan pentransformasian data yang terjadi dalam catatan lapangan yang tertulis. Sebagaimana reduksi data terjadi secara kontinyu melalui kehidupan suatu proyek yang diorientasikan secara kualitatif.

Reduksi data merupakan bagian dari analisis. Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang, dan menyusun data dalam suatu cara di mana kesimpulan akhir dapat digambarkan dan diverifikasikan.¹¹

¹⁰ Hardani et al., *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Yogyakarta: Penerbit Pustaka Ilmu, 2020), hal 123-125.

¹¹ Emzir, *Analisis Data: Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hal 99.

2. Model Penyajian Data

Penyajian data adalah suatu kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, seperti melihat sebuah tayangan untuk membantu memahami apa yang terjadi dan melakukan sesuatu analisis lanjutan atau tindakan yang didasarkan pada pemahaman tersebut.

Bentuk penyajian data kualitatif adalah teks naratif, berbetuk catatan lapangan yang mana model tersebut mencakup berbagai jenis matrik, grafik, jaringan kerja, dan bagan. Semua dirancang untuk merakit informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu, bentuk yang praktis.

3. Penarikan Kesimpulan

Dari permulaan pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai memutuskan apakah makna sesuatu, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur kausal, dan proporsi-proporsi. Peneliti yang kompeten dapat menangani kesimpulan-kesimpulan ini secara jelas, memelihara kejujuran dan kecurigaan.

Kesimpulan akhir mungkin tidak akan ada hingga pengumpulan data selesai, tergantung pada ukuran korpus dari catatan lapangan, pengodean, penyimpanan, dan metode-metode perbaikan yang digunakan, pengalaman peneliti, dan tuntutan dari penyandang dana, tetapi kesimpulan sering digambarkan sejak awal, bahkan ketika seorang peneliti menyatakan telah memproses secara induktif.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan

1. Sejarah singkat Bank Syariah Indonesia

Industri perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi lahir pada tanggal 1 Februari 2021. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan Bank Syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara. Bank Syariah Indonesia merupakan hasil merger antara PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank BNI Syariah dan PT Syariah Mandiri. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada tanggal 27 Januari 2021 melalui surat Nomor: SR-3/PB.1/2021.

Komposisi pemegang saham BSI adalah PT Bank Mandiri Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia Tbk 24,85% dan PT Bank Rakyat Indonesia Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing dibawah 5%. Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah tersebut, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen

pemerintah melalui Kementerian BUMN, BSI didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.¹

Indonesia sebagai Negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap *halal matters* serta dukungan *stakeholder* yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah. Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal.

Keberadaan industri perbankan syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang memiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

2. Sejarah Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan

Manajemen Bank Syariah Indonesia (BSI) penggabungan dari BRI Syariah, BNI Syariah dan Bank Syariah Mandiri wilayah Kota Padangsidempuan menyebutkan kantor pelayanannya dipusatkan di bekas

¹ Website Resmi Bank Syariah Indonesia (BSI), <https://www.bankbsi.co.id/>. (Diakses pada: Senin, 10 Juli 2023)

kantor Bank Syariah Mandiri yang berlokasi di Jl. Sudirman No. 130, Wek I, Padangsidempuan Utara, Kota Padangsidempuan, Sumatera Utara 22711.

3. Visi dan Misi

Visi:

Menjadi top 10 Bank Syariah global berdasarkan kapitalisasi pasar dalam waktu 5 tahun.

Misi:

- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia

Melayani lebih dari 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset di tahun 2025.

- b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham

Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia dan valuasi kuat.

- c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta komitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

4. Struktur Organisasi BSI KC Padangsidempuan

Struktur organisasi merupakan suatu susunan yang berisi pembagian peran dan tugas setiap orang berdasarkan jabatan yang diembannya di

perusahaan tersebut. Berikut ini merupakan struktur organisasi BSI KC Padangsidempuan²

Gambar IV.1
Struktur Organisasi BSI KC Padangsidempuan



5. Produk Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan

a. Produk-produk Tabungan Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan

Adapun produk-produk tabungan yang di tawarkan oleh pihak PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan adalah sebagai berikut:³

1) BSI Tabungan

Valas Tabungan dalam mata uang dollar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat sesuai ketentuan Bank.

² Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan

³ BSI KC Padangsidempuan, <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/bsi-tabungan> (diakses pada 18 Juli pukul 21:05 WIB).

2) 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.

3) BSI Tabungan Pendidikan

Tabungan dengan akad mutlaqah yang diperuntukan dengan segmen perorangan dalam merencanakan Pendidikan dengan sistem autodebet dan mendapat perlindungan asuransi.

4) BSI Tabungan Bisnis

Tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah dalam mata uang rupiah yang dapat memudahkan transaksi segmen wiraswasta dengan limit transaksi harian yang lebih besar dan fitur free biaya RTGS, transfer SKN dan setoran kliringmasuk melalui teller dan Net Banking.

5) 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.

6) BSI Tabungan Pensiun

Tabungan dengan pilihan akad Wadiah Yad Dhamanah atau Mudharabah Muthlaqah diperuntukan bagi nasabah perorangan

yang terdaftar di Lembaga pengelola pension yang telah bekerja sama dengan Bank.

7) BSI Tabungan Efek Syariah

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

8) BSI Tabungan Smart

Tabungan 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.

9) BSI Tabungan Prima

Produk tabungan yang diperuntukan bagi segmen nasabah high networth individuals berakad Mudharabah dan Wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan.

10) BSI Tabungan Junior

Tabungan yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

11) BSI Tabungan Rencana

Tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah yang diperuntukan bagi segmen perorangan dalam merencanakan keuangannya dengan sistem autodebet dan gratis perlindungan asuransi.

b. Produk Pembiayaan Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan

Adapun produk-produk tabungan yang di tawarkan oleh Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan adalah sebagai berikut:

1) BSI Griya

Wujudkan rumah impian, langkah mudah untuk kebaikan. Layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk ragam kebutuhan, sebagai berikut:

- a) Pembelian Rumah baru/ Rumah second /Ruko/Rukan/Apartemen.
- b) Pembelian Kavling Siap Bangun.
- c) Pembangunan/Renovasi Rumah.
- d) Ambil alih Pembiayaan dari bank lain (Take Over).
- e) Refinancing untuk pemenuhan kebutuhan nasabah.

2) BSI Mitraguna Berkah

Solusi tepat untuk ragam kebutuhan. Pembiayaan untuk tujuan multiguna tanpa agunan dengan berbagai manfaat dan kemudahan bagi pegawai payroll di BSI.

3) BSI OTO

Layanan pembiayaan kepemilikan kendaraan (mobil baru, mobil bekas dan motor baru) dengan cara mudah dan angsuran tetap.

4) BSI Pensiun Berkah

Menuju Pensiun Produktif, Bahagia dan Berkah. Pembiayaan yang diberikan kepada para penerima manfaat pensiun bulanan, diantaranya sebagai berikut:

- a) Pensiunan ASN & Pensiunan Janda ASN.
- b) Pensiunan BUMN/BUMD.
- c) Pensiunan & Pensiunan Janda ASN/PNS yang belum memasuki TMT Pensiun namun telah menerima SK Pensiun.

5) Mitraguna Online

Solusi keuangan untuk ragam kebutuhan tanpa perlu datang ke bank. Pembiayaan tanpa agunan untuk tujuan multiguna/apa saja dengan berbagai manfaat dan kemudahan bagi pegawai.

6) BSI Mitra Beragun Emas (Non Qardh)

Pembiayaan Produktif dan Konsumtif dengan beragun Emas. Pembiayaan untuk tujuan konsumtif maupun produktif yang menggunakan akad Murabahah, Musyarakah, Mutanaqishah dan Ijarah dengan agunan berupa emas yang diikat dengan akad rahn, dimana emas yang diagunkan disimpan oleh Bank selama jangka waktu tertentu.

7) BSI Distributor Financing

Mudah, Cepat dan berkah. Pembiayaan Modal Kerja dengan skema Value Chain adalah pembiayaan post Financing (dana talangan untuk membayar terlebih dahulu invoice atas pekerjaan yang telah selesai) yang diberikan kepada supplier yang merupakan Supplier Khusus yang mengerjakan kontrak pekerjaan dengan bouwheer, dimana sumber pengembalian pembiayaan adalah pembayaran *invoice* dari *bouwheer*.

8) BSI KPR Sejahtera

Semua Bisa Punya Rumah. Fasilitas pembiayaan konsumtif untuk memenuhi kebutuhan hunian subsidi pemerintah dengan prinsip syariah.

9) BSI Cash Collateral

Penuhi kebutuhan anda dengan tentram. Fasilitas pembiayaan yang dijamin dengan agunan likuid, yaitu dijamin dengan Simpanan dalam bentuk Deposito, Giro, atau Tabungan.

10) BSI Umrah

Wujudkan impian ke Tanah Suci. Fasilitas pembiayaan konsumtif untuk memenuhi kebutuhan pembelian Jasa Paket Perjalanan Ibadah Umroh melalui Bank yang telah bekerja sama dengan Travel Agent sesuai dengan prinsip syariah.

11) BSI KUR Kecil

Kembangkan Usaha anda bersama BSI KUR Kecil (Mudah, Cepat dan Berkah). Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond diatas Rp. 50 Juta s.d Rp. 500 Juta.

12) BSI KUR Mikro

Kembangkan Usaha anda bersama BSI KUR Mikro (Mudah, Cepat dan Berkah). Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond diatas Rp. 10 Juta s.d Rp. 50 juta.

13) Juta Bilateral Financing

Merupakan produk/jasa/layanan yang diberikan oleh tim Financial Institution kepada lembaga keuangan bank atau non bank baik domestik maupun internasional.

6. Layanan BSI KC Padangsidempuan yang Tersedia Bagi Nasabah

- a. Tarik tunai.
- b. Setoran tunai.
- c. Pemindahbukuan.
- d. Akses data nasabah.
- e. Cek riwayat transaksi & saldo.
- f. Penutupan rekening.

- g. Cetak buku tabungan.
- h. Pembukuan rekening baru Bank Syariah Indonesia (termasuk pembukuan rekening secara online).
- i. Pendaftaran dan aktivitas Bank Syariah Indonesia *Mobile Banking*.
- j. Pendaftaran dan aktivitas Bank Syariah Indonesia *Net Banking*.
- k. Penggantian kartu debit/ATM bank legacy menjadi kartu Bank Syariah Indonesia.
- l. Transaksi di mesin ATM Bank Syariah Indonesia.
- m. Pendaftaran dan penutupan notifikasi SMS.

Nasabah yang telah memiliki atau membuka rekening di BSI dapat memperoleh layanan *basic servicing* dan jasa perbankan lainnya (SKN, RTGS)

- a. Kartu.
- b. Tabungan dan Deposito.
- c. Layanan Pendaftaran dan Pelunasan Haji Umroh.
- d. Cek dan Giro.
- e. ATM.
- f. *Mobile dan Internet Banking*.
- g. *Swift Code*.
- h. Nomor Rekening.
- i. Pembiayaan.

B. Hasil Penelitian

1. Peran Merger dalam Meningkatkan Kualitas Layanan

Melalui merger, diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional perusahaan. Hal ini mengarah pada peningkatan kualitas layanan yang diberikan bank syariah kepada nasabah. Sejauh ini selama diberlakukannya merger pada bank syariah dibawah naungan BUMN yang telah berganti menjadi Bank Syariah Indonesia, merger sangat berperan dalam meningkatkan kualitas layanan yang ada pada BSI KC Padangsidimpuan. Sebagaimana wawancara dengan Ibu Ririn selaku Manajer Operasional BSI KC Padangsidimpuan:

Pada saat ini, merger sangat membantu meningkatkan kualitas layanan yang ada. Selain permodalan menjadi lebih baik, cabang-cabang bank juga bisa melayani nasabah secara langsung serta lebih baik.⁴

Sehubungan dengan hal ini, BSI KC Padangsidimpuan memanfaatkan adanya sistem merger dengan terus meningkatkan sarana dan prasarana yang menunjang kualitas layanan pada bank. Pernyataan ini dikuatkan dengan hasil wawancara dengan Manajer Operasional dari BSI KC Padangsidimpuan:

Untuk sekarang praktik terbaik yang kami lakukan untuk terus meningkatkan kualitas layanan yaitudengan peningkatan IT, lebih fokus kepada *e-channel*. Salah satu trobosan terbaru yang kami dari pihak kantor cabang dan kantor pusat keluarkan adalah CSS (*Customer Satisfaction Survey*). Survey ini merupakan survey wajib yang dilakukan oleh *frontliner* (*customer service, teller dan security*). Jadi, setiap pelayanan yang *frontliner* berikan langsung meminta CSS dari nasabah yang mereka layani. Setiap satu *frontliner* wajib meminta 5 CSS tidak boleh kurang karena hasil survey-survey nasabah ini akan

⁴ Ririn, Manajer Operasional, *Wawancara*, (Padangsidimpuan, 06 Juli 2023. Pukul 10:01 WIB)

menentukan bintang kepuasan nasabah sekaligus nilai *frontliner* itu sendiri.

Selain merger memberikan peran yang baik untuk kualitas layanan bank, merger juga memberikan tantangan tersendiri bagi pihak bank dan dampak kepada bank ataupun nasabahnya. Dari sudut pandang BSI KC Padangsidimpuan sendiri, Ibu Ririn mengungkapkan bahwa:

Setelah merger, tantangan yang dihadapi bank yaitu cukup kesulitan untuk penyesuaian sistem. Yang dulunya hanya menggunakan sistem satu bank namun sekarang harus bisa menyesuaikan dengan penggabungan dari tiga bank yang lain. Dampak yang kami rasakan cukup positif. Untuk nasabah yang ada di cabang Padangsidimpuan sendiri meningkat pesat dilihat dari jumlah nasabah bertambah dua kali lipat sebelum merger.

Walaupun demikian, BSI KC Padangsidimpuan masih mensiasati langkah yang akan diambil ataupun membuat strategi untuk terus meningkatkan kualitas layanan mereka ke depannya yaitu sesuai wawancara dengan Ibu Ririn, berikut:⁵

Strategi yang kami lakukan untuk bisa tetap bersaing dengan bank yang lain, agar kami bisa tetap menjaga kualitas layanan dan kualitas jasa serta agar tetap bisa konsisten dalam layanan yang telah ada yaitu terus berinovasi dengan teknologi yang kami punya. Dengan teknologi ini kami berharap terus bisa melayani nasabah dimanapun dan kapanpun tanpa ada keluhan serius dari nasabah.

2. Dampak Positif Merger pada Kepuasan Nasabah

Kualitas layanan yang diberikan BSI KC Padangsidimpuan akan berdampak pada tingkat kepuasan nasabah. Pengalaman nasabah dalam

⁵ Ririn, Manajer Operasional, *wawancara*, (Padangsidimpuan, 06 Juli 2023. Pukul 10:01 WIB)

mendapatkan apa yang mereka butuhkan dapat menjadi tolak ukur keberhasilan bank dalam meningkatkan kualitas layanannya.

Berdasarkan pengalaman dari Dinda Sintia, Mahasiswa UIN Syahada Padangsidimpuan juga menunjukkan bahwa nasabah mengakui ada perubahan layanan dengan adanya merger namun disertai dengan keluhan, sebagaimana berikut:⁶

Ada perubahan layanan setelah merger yaitu perubahan layanan yang lebih baik, seperti membuka rekening telah bisa melalui online. Layanan yang berkembang untuk saat ini di aspek perbankan digital. Menurut saya, merger ini berperan dalam meningkatkan kualitas layanan bank ataupun kepuasan nasabah. Untuk akses dan kenyamanan menggunakan layanan masih terbilang belum ada perubahan seperti akses ATM yang masih minim. Terkait dengan keluhan, BSI cukup baik dalam menanganinya. Pengalaman saya waktu pembayaran SPP, slip pembayarannya tidak keluar. Pertama saya mengajukan compline lewat *mobile banking* karena saya merasa tidak puas jika lewat online, akhirnya saya ke bank langsung. Customer Service nya bertanggung jawab dan memberikan solusi, sekitar 2-3 hari slip pembayarannya sudah ada pada saya.

Hasil wawancara dengan Ibu Junianti, nasabah BSI KC Padangsidimpuan bertempat tinggal di Palopat Maria menyatakan bahwa:⁷

Pendapat saya, kepuasan sebagai nasabah setelah merger bisa dibilang cukup puas. Karena setelah merger ini layanan di BSI semakin berkembang, seperti tarik tunai dan setor tunai sudah bisa lewat Indomart, tarik tunai dari ATM sudah bisa tanpa kartu. Pandangan saya setelah merger masyarakat makin banyak menggunakan BSI, itu artinya merger berdampak positif dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Namun, walaupun begitu saya berharap BSI lebih sering melakukan promosi atau sosialisasi karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui BSI tidak ada potongan perbulannya, yang tentu menjadi nilai plus BSI dibanding bank lain. Jadi dari sosialisasi tersebut akan semakin banyak yang menggunakan BSI yang memberikan kemudahan bagi saya pribadi yang memiliki usaha

⁶ Dinda Sintia, Nasabah BSI KC Padangsidimpuan, *Wawancara*, (Padangsidimpuan: 07 Juli 2023. Pukul 08: 19 WIB)

⁷Junianti, Nasabah BSI KC Padangsidimpuan, *Wawancara*, (Padangsidimpuan: 10 Juli 2023. Pukul 14:48 WIB)

online. Sesama pengguna BSI tidak ada biaya transfer, namun karena teman dan pelanggan saya lebih banyak menggunakan BRI saya harus membayar Rp 2.500/transaksinya.

Walau demikian, ada beberapa nasabah yang tidak merasakan dampak positif dari merger pada kualitas layanan yang ada di BSI KC Padangsidimpuan. Wawancara dengan Ibu Riska, nasabah dari Sabangun mengungkapkan bahwa:⁸

Menurut saya setelah merger tingkat kepuasan nasabah tetap sama, tidak ada perubahannya. Mungkin karena saya tidak begitu sering menggunakan BSI. Menurut saya yang menjadi salah satu penunjang peningkatan kualitas layanan di bank adalah SDM nya. Jika SDM nya semakin baik dan unggul maka kualitas layanannya akan meningkat dan otomatis kami nasabahnya akan merasa puas. Contohnya, saya pernah ada keluhan ke pihak bank, namun respon pihak bank tidak begitu cepat. Terhitung setelah 5 hari kerja keluhan saya baru ditanggapi.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Sri Harahap, warga Pijorkoling Padangsidimpuan Tenggara, hasil wawancara dengan Ibu Sri Harahap adalah berikut:⁹

Menurut saya setelah merger kualitas layanan di BSI sama saja sebelum atau sesudah menjadi BSI. Sejauh ini tidak ada keluhan untuk karyawan bank, mungkin karena saya jarang langsung ke bank. Terkait fasilitas, saya sebagai nasabah merasa belum cukup puas, karena akses masih kurang luas. Maksud saya ATM nya yang masih sedikit. Seperti saya yang rumahnya di Padangsidimpuan bagian Tenggara, jauh dari bank cukup kesulitan jika melakukan tarik tunai. Jadi saya harus ke ATM lain. Di ATM lain minimal nominal yang bisa ditarik tunai sebesar Rp 300.000, jika dibawah nominal tersebut akan kena biaya administrasi. Itu sangat menyulitkan saya yang terkadang tarik tunai tidak sampai Rp 300.000.

⁸ Riska, Nasabah BSI KC Padangsidimpuan, *Wawancara*, (Padangsidimpuan: 10 Juli 2023. Pukul 12:56 WIB)

⁹ Sri, Nasabah BSI KC Padangsidimpuan, *Wawancara*, (Padangsidimpuan: 06 Juli 2023. Pukul 15:14 WIB)

Walaupun demikian, tidak dapat dipungkiri bahwa nasabah masih mengeluhkan perihal akses berupa ATM untuk melakukan transaksi. Terlebih nasabah yang bertempat tinggal jauh dari kantor BSI KC Padangsidempuan.

Sama halnya dengan Ibu Sri, Bapak Ahmad nasabah BSI KC Padangsidempuan warga Padangmatinggi juga berpendapat yang sama, sebagai berikut:¹⁰

Pendapat saya, setelah berubah menjadi BSI layanannya biasa-biasa saja. Proses transaksi yang saya lakukan juga lancar-lancar saja baik itu sebelum jadi BSI ataupun setelah jadi BSI. Saya pikir merger ini hanya mengganti nama saja, dari BSM menjadi BSI. Tapi saya merasa pegawai bank adil serta bertanggung jawab kepada nasabahnya dalam hal mengatasi masalah dalam proses transaksi dan diberikan solusi yang terbaik. Namun terkait dengan informasi dan akses, menurut saya bank harus lebih meningkatkan lagi.

Pendapat Ibu Adilah Rambe nasabah yang bertempat tinggal di Losung Batu juga hampir sama dengan nasabah sebelumnya, yang menjelaskan bahwa:¹¹

Menurut saya sama saja, layanan BSI tidak ada perubahan sebelum merger ataupun setelah merger. Dilihat dari customer service nya yang kurang efisien dalam waktu. Pengalaman saya dulu pernah membuat *mobile banking* tetapi memakan waktu yang cukup lama dan terkendala diproses yang menggunakan pulsa. Saya menghabiskan banyak pulsa hanya untuk mengaktifkan *mobile banking* saja. Merger sangat berperan untuk pengenalan bank syariah kepada masyarakat menurut saya, namun untuk kualitas layanan dan kepuasan nasabah saya kurang yakin mungkin akan lebih baik jika lokasi bank lebih dekat untuk memudahkan nasabah bertransaksi.

¹⁰ Ahmad, Nasabah BSI KC Padangsidempuan, *Wawancara*, (Padangsidempuan: 06 Juli 2023. Pukul 15:59 WIB)

¹¹ Adilah Rambe, Nasabah BSI KC Padangsidempuan, *Wawancara*, (Padangsidempuan: 10 Juli 2023. Pukul 12:14 WIB)

Pendapat dari Ibu Ila Ningsih Lubis, nasabah dari Kampung Darek juga menjelaskan bahwa nasabah tidak merasakan dampak positif pada tingkat kepuasannya dengan adanya merger, sebagai berikut:¹²

Saya rasa sama saja, bahkan setelah jadi BSI ini pernah kejadian yang tidak menyenangkan selama beberapa hari, kejadian situs BSI error padahal sebelumnya tidak pernah terjadi hal seperti itu. Hal tersebut cukup mengganggu bagi saya karena tidak bisa melakukan transaksi apapun. Jadi kalau ditanya saya puas dengan adanya merger ini maka jawaban saya tidak. Produk dan layanannya juga sama saja dengan sebelum adanya merger. Mungkin hanya pergantian nama saja menjadi BSI.

Pendapat dari Bapak Marzuki, nasabah dari Kampung Darek mengenai merger pada tingkat kepuasannya selama menjadi nasabah BSI KC Padangsidimpuan, sebagai berikut:¹³

Menurut saya adanya merger ini tidak menimbulkan perubahan yang signifikan. Dilihat dari produk dan layanan, tetap sama dengan BSM. Bagi saya yang paling utama dalam menilai bank itu adalah kemudahan aksesnya. Memang ada 1 unit ATM tambahan setelah jadi BSI ini, namun hal tersebut belum cukup membantu menurut saya karena saya beberapa kali menemukan ATM untuk transaksi BSI kosong atau bahkan ditutup. terpaksa saya harus ke ATM yang ada di kantor.

C. Pembahasan

Merger sebagai strategi bisnis telah menjadi perhatian utama bagi banyak perusahaan dalam industri keuangan. Pada pembahasan ini akan dijelaskan mengenai peran merger dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan.

¹² Ila Ningsih Lubis, Nasabah BSI KC Padangsidimpuan, *Wawancara*, (Padangsidimpuan: 11 Juli 2023. Pukul 16:00 WIB).

¹³ Marzuki, Nasabah BSI KC Padangsidimpuan, *Wawancara*, (Padangsidimpuan: 12 Juli 2023. Pukul 10:00 WIB).

Merger yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah, dan BNI Syariah yang menjadi Bank Syariah Indonesia ini merupakan jenis merger horizontal, yaitu jenis merger yang menggabungkan dua perusahaan atau lebih dimana perusahaan tersebut bergerak dalam bidang yang sama, yaitu di bidang bank syariah dibawah naungan BUMN.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, peran merger memenuhi beberapa unsur dari teori Akhmad Akbar Susanto, mengenai peran merger bagi Bank Syariah Indonesia, yaitu:

1. Permodalan menjadi lebih kuat; penggabungan asset dari Bank Syariah Mandiri sebesar 50,83%, BRI Syariah sebesar 17,25% dan BNI Syariah sebesar 24,85% menghasilkan lebih dari cukup modal yang miliki untuk menciptakan BSI.
2. Menjadi leluasa dalam mengembangkan produk dan layanan; dengan merger ini, BSI bisa menciptakan produk ataupun layanan yang dibutuhkan nasabah saat ini atau saat mendatang dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang ada saat ini.
3. Memperkuat *image* dan *branding* dalam masyarakat; citra positif dari masing-masing bank syariah yang mengalami penggabungan ini dapat digunakan untuk modal pengenalan BSI kepada masyarakat. Gabungan reputasi kuat dari ketiga bank akan memberikan dorongan tambahan dalam menarik minat calon nasabah. Disebabkan bank memiliki basis nasabah yang berbeda-beda, bank syariah yang bergabung dapat saling melengkapi dan mencapai peminat yang lebih luas.

Sehubungan dengan teori di atas maka peran merger dalam meningkatkan kualitas layanan dapat di ukur dengan enam indikator, dimana indikator dalam penelitian ini adalah CARTER (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangibility, Empahty* dan *Responsiveness*). Berdasarkan penelitian, ke-enam indikator tersebut ditemukan pada BSI KC Padangsidimpuan, yaitu:

1. *Compliance* (kepatuhan), BSI KC Padangsidimpuan telah melakukan semua prosedur sesuai dengan syariah islam. Pada proses pembiayaan dan tabungan, BSI KC Padangsidimpuan menggunakan akad yang sesuai dengan ketentuan.
2. *Assurance* (kepastian), setiap personal atau karyawan BSI KC Padangsidimpuan mengupayakan kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi dan memenuhi kebutuhan nasabah. Walau terkadang ada kesalahan yang terjadi bukan serta merta karena personal namun kesalahan sistem yang sedang digunakan.
3. *Reliability* (keandalan), BSI KC Padangsidimpuan senantiasa menjaga kualitas layanannya dan kemampuan memberikan solusi yang memadai terhadap masalah atau keluhan nasabah. Saat ini upaya yang BSI KC Padangsidimpuan lakukan dengan adanya CSS.
4. *Tangibility* (berwujud), di kantor sendiri saat ini fasilitas terbilang cukup memadai dan nyaman, seperti ruang tunggu yang luas dengan tempat duduk yang banyak serta didukung dengan adanya AC. Jadi, saat banyak nasabah yang melakukan kegiatan transaksi atau sebagainya akan merasa nyaman saat berada didalam kantor. Kebersihan ruangan juga menjadi

perhatian utama bagi nasabah untuk tetap nyaman dalam kantor. Selain itu, teknologi yang digunakan BSI KC Padangsidempuan telah mengalami peningkatan.

5. *Empathy*, BSI KC Padangsidempuan menjaga hubungan baik dengan nasabahnya. Memberikan pelayanan yang sesuai dan setara kepada setiap nasabah atau setiap lapisan masyarakat. Namun, terkait dengan informasi BSI KC Padangsidempuan tidak dapat memberikan terutama pada hal-hal yang dianggap privasi. Sejauh ini informasi yang diberikan hanya pada proses migrasi rekening.

6. *Responsiveness* (cepat tanggap), karyawan BSI KC Padangsidempuan terbuka untuk menerima keluhan nasabah dan sesegera mungkin diselesaikan. Dan juga menjalankan tugas serta wewenangnya dengan sangat baik. Namun, masih ada beberapa nasabah yang tidak puas dengan cepat tanggap karyawan yang dianggap belum sepenuhnya cepat tanggap.

Terkait dengan kepuasan nasabah dikarenakan adanya merger yang mendukung peningkatan kualitas layanan, dari hasil wawancara dengan nasabah menyatakan masih belum bisa dikatakan puas dengan adanya merger ini. Dari beberapa indikator yang ada yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran, banyak keluhan dan saran yang diberikan nasabah kepada BSI KC Padangsidempuan. Berdasarkan teori kepuasan nasabah yang menyatakan bahwa seorang nasabah yang puas adalah nasabah yang merasa mendapatkan *value* dari bank atau penyedia jasa, bisa berasal dari produk, pelayanan, system atau sesuatu yang bersifat

emosional. Sesuai dengan wawancara dengan nasabah, mereka tidak mendapatkan *value* itu. Ada yang menetapkan *value* berasal dari SDM namun tidak mendapatkannya, ada yang menetapkan *value* berasal dari kenyamanan berupa akses namun tidak mendapatkannya, serta ada yang menetapkan *value* berasal dari bebas biaya penarikan dan nasabah juga tidak mendapatkannya. Contohnya pada akses, ATM yang masih terhitung jari. Setelah merger, baru 1 unit penambahan ATM dari sebelum adanya merger diberlakukan. Keluhan ini paling banyak diutarakan nasabah karena menjadi pertimbangan nasabah akan terus menjadi nasabah atau berpindah ke bank yang banyak akses ATM nya.

2. Survey kepuasan nasabah, CSS yang telah diberlakukan akan menjadi tempat penilaian nasabah kepada BSI KC Padangsidempuan. Kebijakan dari bank syariah ini sudah sangat tepat.
3. Analisa nasabah yang hilang, nasabah yang hilang ini sudah hal yang lumrah di jumpai. Biasanya ini terjadi saat nasabah merasa tidak mendapatkan yang sesuai dengan kebutuhannya ataupun layanan yang tidak sesuai dengan harapannya maka nasabah akan memilih berhenti dari bank yang satu dan kemudian berpindah menjadi nasabah bank pesaing.

1. Peran Merger Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan

Dari pembahasan yang ada di atas dapat dikutip bahwa merger ini sangat berperan dalam meningkatkan kualitas layanan, perannya adalah sebagai berikut:

a) Penguatan teknologi informasi

Melalui merger, bank dapat memperoleh akses ke sumber daya teknologi baru seperti *hardware* canggih, *software* terbaru, atau dalam pengembangan aplikasi. Hal ini membantubank secara keseluruhan sehingga mereka dapat menyediakan layanan yang lebih baik kepada nasabah. Perusahaan juga memiliki kesempatan untuk mendorong inovasi teknologi baru. Bank pusat dan bank cabang bekerjasama dalam melakukan riset dan pengembangan bersama untuk menciptakan solusi atas keluhan dan kebutuhan nasabah.

Hal ini akan membantu bank tetap kompetitif dan konsisten dalam memberikan layanan terbaik di pasar yang semakin berkembang. Contoh teknologi baru yang telah BSI KC Padangsidempuan terapkan yaitu CSS (*Customer Satisfaction Survey*). Dalam rangka penguatan teknologi informasi setelah adanya merger, penting bagi perusahaan untuk memiliki strategi yang matang dalam mengintegrasikan infrastruktur TI mereka dengan lancar dan tanpa gangguan operasional berlebihan.

b) Memperluas jangkauan pasar

Melalui proses merger, citra positif dari masing-masing bank bisa digunakan sebagai modal untuk memperkenalkan diri ke masyarakat secara lebih efektif. Gabungan reputasi kuat dari kedua entitas (Bank Syariah Mandiri dan BRI Syariah) akan memberikan dorongan tambahan dalam menarik minat calon nasabah. Dengan

bergabungnya dua perusahaan yang memiliki basis nasabah yang berbeda, bank-bank yang bergabung dapat saling melengkapi dan mencapai peminat yang lebih luas. Hal ini memungkinkan mereka untuk meraih pangsa pasar yang lebih besar dan meningkatkan daya saing di industri perbankan.

Merger merupakan sarana efektif untuk memperluas jangkauan pasar dan mendapatkan akses ke berbagai kalangan nasabah serta peluang pertumbuhan bisnis yang lebih luas. Namun demikian, penting bagi BSI melakukan perencanaan strategi pemasaran yang tepat untuk lebih menarik perhatian nasabah setelah merger dilakukan. Seperti pemahaman bahwa di BSI tidak ada potongan perbulannya yang tentu menjadi poin plus dari BSI dibandingkan dengan bank yang lain.

c) Keuntungan ekonomi

Salah satu keuntungan utama dari merger adalah menciptakan skala ekonomi yang lebih besar. Dengan sistem penggabungan ini, bank memiliki modal yang lebih baik sehingga BSI memiliki cukup permodalan untuk berbagai biaya, seperti *overhead*, riset dan pengembangan produk di masa nasabah yang semakin luas. Hal ini membantu dalam meningkatkan kualitas layanan dan mengurangi biaya produksi secara keseluruhan.

Selain itu, dengan modal yang lebih baik dari sebelumnya ini BSI juga dapat mengalokasikan untuk meningkatkan infrastruktur bank.

Ini termasuk peningkatan system keamanan, agar masalah error seperti yang belum lama ini tidak terjadi untuk kedua kalinya. Kemudian perbaiki layanan nasabah dan pengembangan ATM. Sebab terkait ATM ini begitu banyak nasabah yang mengeluhkannya. Dengan infrastruktur yang ditingkatkan, bank dapat memberikan layanan yang lebih handal, efisien dan aman kepada nasabah.

2. Dampak Positif Merger Pada Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah sendiri dengan adanya merger dan kolerasinya dengan kualitas layanan masih belum ada peningkatan, atau bisa disebut dengan sama saja. Nasabah justru mengatakan setelah adanya merger memperburuk layanan, contohnya pada saat kerusakan system yang menyebabkan tidak bisa diaksesnya situs Bank Syariah Indonesia dalam beberapa hari.

Terlepas dari hal tersebut, masih banyak nasabah yang mengeluhkan keterbatasan akses pada BSI KC Padangsidimpuan, yaitu kurangnya pengadaan ATM BSI. Itu sebabnya nasabah hanya mengungkapkan bahwa merger hanya sebatas mengubah nama bank dan memperkenalkan bank syariah pada masyarakat saja, tidak dengan peningkatan layanan yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan.

Di era digital ini, kemudahan layanan dan peningkatan akses tidak lagi menjadi barang mewah tetapi sudah menjadi sesuatu yang diharapkan oleh banyak orang. Bank harus beradaptasi dengan perkembangan

teknologi dan menciptakan lingkungan bisnis yang ramah-pelanggan agar dapat memberikan pelayanan berkualitas tinggi kepada semua orang secara mudah dan merata.

D. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan dengan perencanaan dan langkah-langkah yang sedemikian rupa agar memperoleh hasil yang sesuai dengan yang diharapkan. Namun, untuk memperoleh hasil yang sempurna tentu sulit. Oleh sebab itu, dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan. Keterbatasan dalam penelitian ini tentu memerlukan pengembangan untuk penelitian-penelitian selanjutnya, adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah:

1. Keterbatasan bahan atau materi berupa buku yang terkait dengan penelitian ini, membuat peneliti mendapat kendala dalam teori telaah pustaka.
2. Keterbatasan referensi yang berupa jurnal atau skripsi yang benar-benar berkaitan dengan penelitian ini.
3. Keterbatasan informan yang dapat peneliti wawancarai dikarenakan tidak semua nasabah bisa memberikan informasi yang sesuai dengan peneliti butuhkan.

Meskipun demikian, keterbatasan ini tidak mengurangi semangat peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini dan peneliti juga berusaha agar keterbatasan-keterbatasan tersebut tidak akan makna penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa merger sangat berperan dalam meningkatkan kualitas layanan bank. Ditemukan ada tiga peran merger terhadap kualitas layanan yaitu:

1. Penguatan teknologi informasi

Melalui merger, bank dapat memperoleh akses ke sumber daya teknologi baru seperti *hardware* canggih, *software* terbaru, atau dalam pengembangan aplikasi. Hal ini membantu bank secara keseluruhan sehingga mereka dapat menyediakan layanan yang lebih baik kepada nasabah. Penting bagi perusahaan untuk memiliki strategi yang matang dalam mengintegrasikan infrastruktur IT mereka dengan lancar dan tanpa gangguan operasional berlebihan.

2. Memperluas jangkauan pasar

Melalui proses merger, citra positif dari masing-masing bank bisa digunakan sebagai modal untuk memperkenalkan Bank Syariah Indonesia ke masyarakat secara lebih efektif. Gabungan reputasi kuat dari kedua entitas akan memberikan dorongan tambahan dalam menarik minat calon nasabah.

3. Keuntungan ekonomi

Adanya sistem penggabungan, bank memiliki permodalan yang lebih baik sehingga Bank Syariah Indonesia memiliki cukup permodalan untuk berbagai biaya, seperti *overhead*, riset dan pengembangan, serta infrastruktur teknologi di masa nasabah yang semakin luas. Hal ini akan membantu bank dalam meningkatkan efisiensi operasional.

Untuk dampak positif merger pada kepuasan nasabah, disimpulkan bahwa nasabah tidak merasakan ada peningkatan kepuasan atau dapat diartikan sama saja sebelum dan setelah adanya merger. Dari semua persepsi nasabah yang telah diwawancarai dampak positif yang ditimbulkan oleh merger ini yaitu pengenalan bank syariah kepada masyarakat.

B. Saran

1. Untuk Bank Syariah Indonesia, harus terus berinovasi dengan produk dan layanannya agar bank syariah dapat terus meningkatkan eksistensinya di dunia perbankan serta tercapainya visi misi yang telah dibuat.
2. Untuk nasabah, tetap gunakan jasa Bank Syariah Indonesia karena BSI akan terus berusaha memenuhi kebutuhan nasabahnya. Dengan kelayakan nasabah dalam menggunakan jasa Bank Syariah Indonesiasama halnya dengan membantu mewujudkan harapan dari Bank sendiri.
3. Untuk peneliti selanjutnya, hendaknya dapat membuat penelitian yang lebih baik serta dapat merumuskan penyelesaian terhadap masalah yang ada dalam dunia Perbankan Syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahim, Najat. (2010). *Service Quality of English Islamic Bank*. Bournemouth University.
- Adam, Muhammad. (2015). *Marketing Management Services*. Bandung: Alfabeta.
- Agrosamdhyo, R. (2022). "Diversifikasi Produk Keuangan Pasca Merger (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia)." *Jurnal Widya Balina* 7, no. 1: 325–328.
- Al'an'am, Nahdyatul Hidayah, and Fajar Syaiful Akbar. (2021). "Analisis Kinerja Keuangan PT. Bank BTPN Sebelum Dan Sesudah Merger Menggunakan CAMEL Non-Management." *Prosiding Seminar Nasional Akuntansi* 1, no. 1: 593–600.
- Anika, Nabilah, Nabila Indah Chairunnisa, and Aditya Wahyu Saputro. (2021). "Potensi Praktik Monopoli Dalam Merger Bank Syariah Indonesia Tinjauan Hukum Ekonomi Islam Dan Hukum Larangan Monopoli." *Jurnal Hukum Lex Generalis* 2, no. 2: 174–194.
- Aristyanto, Erwan, Andi Farouq Hasan, and Nanda Aditya Surya. (2019). "Pengaruh Komitmen Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Surabaya (The Effect of Commitment and Trust for Customer Satisfaction Islamic Banking in Surabaya)." *Perisai: Islamic Banking and Finance Journal* 3, no. 1: 1–18.
- Atikah, Ika, Maimunah, and Fuad Zainuddin. (2021). "Penguatan Merger Bank Syariah BUMN Dan Dampaknya Dalam Stabilitas Perekonomian Negara." *SALAM: Jurnal Sosial dan Budaya Syar-i* 8, no. 2.
- Atiyah, Latif. (2016). "Product's Quality And Its Impact on Customer Satisfaction a Field Study in Diwanayah Dairy Factory." *Proceedings Of The 10th International Management Conference*.
- Cahyani, Putri Dwi. (2016). "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta." *Esensi: Jurnal Bisnis dan Manajemen* 6, no. 2.
- Chrismastianto, Imanuel Adhitya Wulanata. (2017). "Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia,." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 20, no. 1: 133–144.
- Dharmmesta, Basu Swastha, and T. Hani. Handoko. 2012. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen, Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFE.
- Emzir. 2011. *Analisis Data: Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Falabiba, Ninla Elmawati. (2019). "Analisis Kinerja Keuangan Sebelum Dan

Sesudah Merger Dan Akuisisi Pada Perusahaan Yanggo Public Yang Terdaftar Di BEI.” *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan* 6, no. 1.

Familiar, Kukuh, and Ida Maftukhah. (2015). “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.” *Management Analysis Journal* 4, no. 4.

Guspitasari, Nurma, Rofah Setyowati, and Muhyidin. (2016). “Mekanisme Konsolidasi Bank Syariah Anak Perusahaan BUMN Dari Perspektif Yuridis.” *Diponegoro Law Jurnal* 5, no. 3.

Hardani, Nur Hikmatul Auliya, Grad. Cert. Blotech, Helmina Andriani, Roushandy Asri Fardani, Jumari Ustiawaty, Evi Fatmi Utami, Dhika Juliana Sukmana, and Ria Rahmatul Istiqomah. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Ilmu.

Herdiansyah, Haris. 2013. *Wawancara, Observasi, Dan Focus Groups Sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Pertama. Surabaya: Unitotm Utama.

Maharani, Mirza Alvina, Aam Suryamah, and Agus Suwandono. (2022). “Perlindungan Nasabah Bank Syariah BUMN Pasca Merger Ditinjau Berdasarkan Hukum Perseroan Terbatas Dan Hukum Perbankan.” *International Journal of Sociology, Policy and Law (IJOSPL)* 3, no. 2.

Marlina, Asri. (2021). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pasca Merger Bank Syariah Indonesia Di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.” *Asian Journal on Quality* 8, no. 1: 27–39.

Nasfi, Rahmad, and Sabri. (2020). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah.” *EKONOMIKA SYARIAH: Journal of Economic Studies* 4, no. 1: 19.

Nizar, Muhammad Afdi, and Mohamad Nasir. 2016. *Strengthening Sharia Banking through Merger or Consolidation, Acceleration and Inclusiveness of the Financial Sector: Pathway to People’s Welfare*. Naga Media.

Nugrahani, F. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Cakra Book.

Nur Rianto Al Arif, M. Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah.

Nursiana, A. (2015). “Pengaruh Internet Banking, Kualitas Layanan, Reputasi Produk, Lokasi, Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Intermediasi Kepuasan Nasabah.” *Jurnal Keuangan dan Perbankan* 19, no. 3.

- Octavia, Ria. (2019). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung." *Jurnal Manajemen Pemasaran* 13, no. 1: 35–39.
- Prihartono, Agus. "Pengaturan Penggabungan Usaha (Merger) Bank Sebagai Upaya Peningkatan Kesehatan Bank Di Indonesia Dalam Pembangunan Hukum Ekonomi Nasional." *Aktualita (Jurnal Hukum)* 1, no. 1 (2018).
- Sandu, Siyoto, and M Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Soekanto, Soejono. 2002. *Teori Peranan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudarman. (1999). *Merger dan Akuisisi*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Yogyakarta: ANDI.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sy, Arniwita, Iqra Wiarta, Endah Tri Kurniasih, Faradilla Herlin, and Rian Dani. (2022). "Studi Empiris Dampak Merger Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan." *Jurnal Development* 10, no. 2: 40–48.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Tjiptono, F, and G Chandra. (2016). *Sevice, Quality & Satisfaction, Edisi 4*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Untung, Budi. (2019). *Hukum Merger*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Utari, Kurta Karmila, and Yeni Septiana. (2022). "Efisiensi Keputusan Merger Tiga Bank Syariah Di Indonesia Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Di BSI Kc Bengkulu Panorama)." *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* 2, no. 10: 1265–1276.
- Wawan, Zulmawan. (2020). *Panduan Praktis Merger Atau Akuisisi Perusahaan*. Jakarta: Permata Aksara.
- Wiradarma, I Gusti Nyoman, and I Gusti Agung Ketut Gede Suasana. (2019). "Peran Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pull & Bear Kuta Bali." *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 8, no. 6: 3987–4016.
- Zamili, M. (2015). "Menghindar Dari Bias : Praktik Triangulasi Dan Kesahihan Riset Kualitatif." *Lisan Al-Hal : Jurnal Pengembangan Pemikiran Dan Kebudayaan* 9, no. 2.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama Lengkap : Siti Fadilah
2. NIM : 1840100307
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Tempat/Tanggal Lahir : Medan/25 Juni 2000
5. Anak ke : 2 dari 5 Bersaudara
6. Kewarganegaraan : Indonesia
7. Status : Mahasiswi
8. Agama : Islam :
9. Alamat : Tanggabosi Kec. Siabu Kab. Mandailing Natal
10. No. HP/WA : 081370037421
11. Email : syifapulungan687@gmail.com

II. IDENTITAS ORANG TUA

1. Ayah
 - b. Nama : Ali Wahnan Pulungan
 - c. Pekerjaan : Petani
 - d. Alamat : Tanggabosi Kec. Siabu Kab. Mandailing Natal
 - e. Telp/HP : 082274470646
2. Ibu
 - a. Nama : Afrida Nasution
 - b. Pekerjaan : Petani
 - c. Alamat : Tanggabosi Kec. Siabu Kab. Mandailing Natal
 - d. Telp/HP : -

III. PENDIDIKAN

1. SD Negeri 036 Tanggabosi (2006-2012)
2. MTs N SIABU (2012-2015)
3. MAN SIABU (2015-2018)
4. UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan (2018-2023)

IV. PRESTASI AKADEMIK

IPK : 3.68

Judul Skripsi : “ Peran Merger Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan”

23 Juni 2023
No.03/672-3/043

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk
Cabang Padangsidempuan
Jl. Sudirman (ex. Merdeka) No.130A
Padangsidempuan 22718
Telp. (0634) 28200
Fax. (0634) 28103
www.bankbsi.co.id

Kepada
Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan
Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Padangsidimpuan

Up : Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Perihal : **PERSETUJUAN RISET SDR SITI FADILAH**
Referensi : Surat no 3554/Un.28/G.1/G.4c/TL.00/05/2023 Tanggal 25 Mei 2023 Perihal Mohon Izin Riset

Assalaamu'alaikum Wr. Wb

Semoga Bapak beserta seluruh staff selalu dalam keadaan sehat wal'afiat dan senantiasa dalam
lingungan dan rahmat dari Allah SWT.

Menunjuk perihal tersebut di atas, bersama ini disampaikan bahwa pelaksanaan riset Mahasiswa
Bapak dapat dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan dengan memperhatikan
kode etik dan kerahasiaan bank, dan metode riset yang disetujui yaitu wawancara/kuisisioner, diberikan
kepada:

Nama	: Siti Fadilah
NIM	: 1840100307
Semester	: X (Sepuluh)
Program Studi	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Tesis	: Peran <i>Merger</i> dalam Meningkatkan Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia

Demikian disampaikan atas kerjasama Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb

PT. BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk
KC PADANGSIDIMPUAN


Zulfikar
Branch Manager


V.A Rin Oktaviani
BOSM

A. Dokumentasi Wawancara dengan Pihak Bank



B. Dokumentasi Wawancara dengan Nasabah



