



**LOYALITAS NASABAH BSI SEBELUM DAN  
SESUDAH MERGER DI GUNUNG TUA**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

**Oleh**

**AINUN PADILAH SIHOMBING**

**NIM : 1740100264**

**PROGAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

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

**2023**



**LOYALITAS NASABAH BSI SEBELUM DAN SESUDAH  
MERGER DI GUNUNG TUA**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

**Oleh**

**AINUN PADILAH SIHOMBING**

**NIM : 1740100264**

**PROGAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

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

**2023**





**LOYALITAS NASABAH BSI SEBELUM DAN  
SESUDAH MERGER DI GUNUNG TUA**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

**Oleh**

**AINUN PADILAH SIHOMBING**

**NIM : 1740100264**

**PEMBIMBING I**

**Muhammad Isa, S.T., M.M.**  
NIP. 19800605 201101 1003

**PEMBIMBING II**

**Ildi Aini, M.E.**  
NIP. 19891225 201903 2010

**PROGAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

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

**2023**



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

---

Hal : Lampiran Skripsi  
a.n. **AINUN PADILAH SIHOMBING**  
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidempuan, 10 Januari 2023  
Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN SYAHADA Padangsidempuan  
Di-  
Padangsidempuan

*Assalamu'alaikumWr. Wb*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **AINUN PADILAH SIHOMBING** yang berjudul "**Loyalitas Nasabah BSI Sebelum dan Sesudah Merger Di Gunung Tua**" Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan. Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

**PEMBIMBING I**

**Muhammad Isa, S.T.,M.M**  
NIP. 19800605 201101 1003

**PEMBIMBING II**

**Ildi Aini, M.E.**  
NIP. 19891225 201903 2010

## SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : Ainun Padilah Sihombing

NIM : 17 402 00264

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : **Loyalitas Nasabah BSI Sebelum Dan Sesudah Merger Di Gunung Tua**

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 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 yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 27Maret 2023

Saya yang Menyatakan,



Ainun Padilah Sihombing



## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

---

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : AINUN PADILAH SIHOMBING

NIM : 17 401 00264

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

JenisKarya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan. Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Loyalitas Nasabah BSI Sebelum dan Sesudah Merger Di Gunung Tua”** Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan 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 : Padangsidimpuan

Pada tanggal : 27 Maret 2023

Yang menyatakan,



**AINUN PADILAH SIHOMBING**

**NIM. 17 401 00264**



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

**DEWAN PENGUJI  
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**Nama : AINUN PADILAH SIHOMBING  
Nim : 17 401 00264  
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : LOYALITAS NASABAH BSI SEBELUM DAN SESUDAH  
MERGER DI GUNUNG TUA**

**Ketua**

**Nofinawati, S.E.I., M.A  
NIP. 198211162011012003**

**Sekretaris**

**Sry Lestari, M.E.I.  
NIP. 198905052019032008**

**Anggota**

**Nofinawati, S.E.I., M.A  
NIP. 198211162011012003**

**Sry Lestari, M.E.I.  
NIP. 198905052019032008**

**Windari, SE., M.A  
NIP.198305102015032003**

**Zulaika Matondang, M.Si  
NIDN. 2017058302**

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah**

**Di**

**: Padangsidempuan**

**Hari/Tanggal**

**: Sabtu/ 14 Januari 2023**

**Pukul**

**: 13.30 WIB s/d 15.00 WIB**

**Hasil/Nilai**

**: Lulus/ 70.5**



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

---

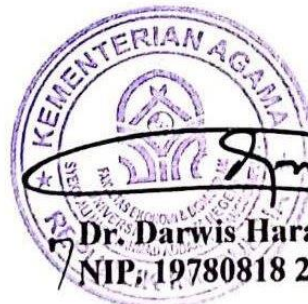
## **PENGESAHAN**

**JUDUL SKRIPSI : LOYALITAS NASABAH BSI SEBELUM DAN SESUDAH  
MERGER DI GUNUNG TUA**

**NAMA : AINUN PADILAH SIHOMBING**  
**NIM : 17 401 00264**  
**TGL YUDISIUM : 28 JANUARI 2023**  
**IPK : 3,42**  
**PREDIKAT : SANGAT MEMUASKAN**

Telah Dapat Diterima Untuk Memenuhi  
Syarat Dalam Memperoleh Gelar  
**Sarjana Ekonomi (S.E)**  
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidempuan, 30 Maret 2023



**Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si**  
**NIP. 19780818 200901 1 015**



## ABSTRAK

**NAMA : AINUN PADILAH SIHOMBING**  
**NIM : 17 401 00264**  
**JUDUL : LOYALITAS NASABAH BSI SEBELUM DAN SESUDAH MERGER DI GUNUNG TUA**

Sejak 1 Februari 2021, PT Bank Syariah mandiri, PT Bank BRI Syariah dan PT Bank BNI Syariah telah melebur menjadi PT Bank syariah Indonesia (BSI). Oleh karena itu, nasabah yang sebelumnya memiliki rekening BRI Syariah, BNI Syariah dan Bank Syariah Mandiri harus melakukan migrasi. Migrasi ini dilakukan merupakan penyatuan sistem dari yang sebelumnya sistem 3 legacy jadi sistem BSI. Tetapi dengan adanya migrasi ini beberapa keluhan migrasi terjadi karena *downgrade* fitur rekening yang dirasakan oleh beberapa nasabah, banyak kendala yang terjadi sesudah adanya migrasi ini misalnya sering terjadi transaksi gagal dan server BSI sering adanya gangguan sehingga mempersulit nasabah melakukan transaksi dengan cepat. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri sebelum dan sesudah menjadi BSI di Gunung Tua?”.

Pembahasan dalam penelitian ini berkaitan dengan *Loyalitas Nasabah BSI Sebelum dan Sesudah Merger*. Sehubungan dengan itu pendekatan yang dilakukan adalah teori-teori yang berkaitan dengan Loyalitas, Nasabah, Bank Syariah Mandiri dan Bank Syariah Indonesia.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*Field Research*). Subjek pada penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia. Sumber data penelitian menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik pengolahan data deskriptif. Teknik analisis data dalam penelitian ini analisis deskriptif dibuat sebuah kesimpulan dari hasil penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah tetap loyal terhadap BSM meskipun sudah merger menjadi BSI, dari hasil wawancara yang didapatkan peneliti menunjukkan persepsi yang cukup positif, nasabah yakin dengan adanya merger ini Bank Syariah akan lebih maju dan Bank Syariah juga akan semakin besar sesuai dengan yang tertera di dalam visi misi Bank Syariah Indonesia saat ini dan nasabah juga senantiasa ingin melakukan transaksi ulang dimasa yang akan datang, merekomendasikan BSI kepada pihak lain, nasabah juga tidak terpengaruh dengan adanya tawaran yang lebih menarik dari Bank lainnya.

**Kata Kunci: *Loyalitas, Nasabah, Bank Syariah, Merger***

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah segala puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, *Madinatul ilmi*, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya Amin.

Skripsi ini berjudul **“LOYALITAS NASABAH BSI SEBELUM DAN SESUDAH MERGER DI GUNUNG TUA”**. ditulis untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah, di Universitas Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

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 berterimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Rektor IAIN Padangsidempuan, serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan



dan Bapak Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Rektor Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidimpuan, Bapak Dr. Abdul Nasser, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Drs. Armyn Hasibuan, M.Ag., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Ibu Dra. Replita, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, M.A sebagai Ketua Program Studi Perbankan Syariah, dan Ibu Hamni Fadlillah Nasution, M.Pd selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah, serta civitas akademik UIN Syahada Padangsidimpuan yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di UIN Syahada Padangsidimpuan.
4. Bapak Muhammad Isa, S.T.,M.M. Selaku Pembimbing I dan Ibu Ihdi Aini, M.E. selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, dan yang telah sabar memberi bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini
5. Bapak Yusri Fahmi, SS., S.Ag., M.Hum selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan UIN Syahada Padangsidimpuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini. .

6. Bapak dan Ibu Dosen UIN Syahada Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi Peneliti dalam proses perkuliahan di UIN Syahada Padangsidempuan.
7. Teristimewa kepada Ayahanda tercinta Ahmadi Sihombing dan Ibunda Megawati Tanjung yang telah membimbing dan memberikan dukungan moril dan materil demi kesuksesan studi sampai saat ini, serta memberi doa yang tiada lelahnya serta berjuang demi kami anak-anaknya.
8. Teristimewa kepada sahabat-sahabat saya, Dwi Fitriana Siregar, Islamiati Rambe, Putri Lela Sari, Nurindah Nasution dan Ade Erika Safitri Rahim Nasution yang selalu membantu dan memberikan informasi kepada peneliti untuk menyelesaikan penelitian skripsi ini.
9. Bapak Catur Wiyono selaku *Branch Manager* dan Bapak Husni Ardiansyah selaku *Branch Operations & Services Manager* yang telah mempersilahkan peneliti meneliti di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Gunung Tua.
10. Ucapan terima kasih untuk teman-teman kampus yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada peneliti dalam mengerjakan skripsi.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu Peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang lebih baik atas amal kebajikan yang telah diberikan kepada peneliti. Sungguh telah sangat berarti



pelajaran dan pengalaman yang peneliti temukan dalam proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini hingga menuju tahap ujian akhir.

Akhirnya peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan, kemampuan dan pengalaman peneliti, untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Padangsidempuan,   Maret 2023

**AINUN PADILAH SIHOMBING**  
**17 401 00264**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### 1. 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.

Di bawah ini daftar huruf-huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Şa	Ş	Es (dengan titik di atas)
ج	Ja	J	Je
ح	Ĥa	Ĥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Za	Z	Zet
س	Sa	S	Es
ث	Sya	SY	Es dan Ye
ص	Şa	Ş	Es (dengan titik di



			bawah)
ذ	Ḍat	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Apostrof Terbalik
غ	Ga	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qa	Q	Qi
ك	Ka	K	Ka
ل	La	L	El
م	Ma	M	Em
ن	Na	N	En
و	Wa	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika hamzah (ء) terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (’).

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal

atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

- a. Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

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

- b. Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

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

- c. *Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

### 3. Ta Marbūṭah

Transliterasi untuk *ta marbūṭah* ada dua, yaitu: *ta marbūṭah* yang hidup atau



mendapat harkat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *ta marbūṭah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan *ha* (h). Contoh:

#### **4. Syaddah (Tasydīd)**

*Syaddah* atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* ( ّ ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

#### **5. Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ٱ (alif lam ma'arifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf syamsiah maupun huruf qamariah. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

#### **6. Hamzah**

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif. Contohnya:

## **7. Penulisan Kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia**

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata Alquran (dari *Al-Qur'ān*), sunnah, hadis, khusus dan umum. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

## **8. 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.

## 9. 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 Lektor Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektor Pendidikan Agama.

## DAFTAR ISI

**HALAMAN JUDUL**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING**

**ABSTRAK .....i**

**KATA PENGANTAR .....ii**

**PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB .....vi**

**DAFTAR ISI .....xii**

**DAFTAR TABEL .....xiv**

**DAFTAR GAMBAR .....xv**

### **BAB I PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang Masalah ..... 1**

**B. Batasan Masalah .....6**

**C. Batasan Istilah .....7**

**D. Rumusan Masalah .....8**

**E. Tujuan Penelitian .....8**

**F. Manfaat Penelitian .....9**

**G. Sistematika Pembahasan.....9**

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

**1. Loyalitas Nasabah .....11**

**a. Definisi Loyalitas Nasabah .....11**

**b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah .....13**

**c. Indikator Loyalitas Nasabah .....14**

**d. Karakteristik Loyalitas Nasabah .....15**

**2. Bank Syariah**

**a. Definisi Bank Syariah.....16**

**b. Prinsip-Prinsip Bank Syariah .....19**

**c. Dasar Hukum Bank Syariah.....21**

**d. Produk-Produk Bank Syariah.....23**

**B. Penelitian Terdahulu .....34**

### **BAB III METODE PENELITIAN**

**A. Waktu dan Lokasi Penelitian .....39**

**B. Jenis dan Metode Penelitian .....39**



C. Unit Analisis/Subjek Penelitian .....	39
D. Sumber Data.....	40
1. Data Primer .....	40
2. Data Sekunder .....	40
E. Instrumen Pengumpulan Data.....	40
1. Observasi.....	40
2. Dokumentasi .....	41
3. Wawancara.....	41
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	42
1. Teknik Pengolahan Data.....	42
2. Analisis Data .....	42
G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data .....	42
1. Perpanjangan Keikutsertaan.....	43
2. Ketentuan Pengamatan .....	43
3. Menggunakan Bahan Referensi .....	43
4. Mengadakan <i>Membercheck</i> .....	43

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	45
1. Sejarah Bank Syariah Mandiri .....	45
2. Visi Dan Misi Bank Syariah Mandiri .....	47
3. Lokasi Perusahaan .....	48
4. Sejarah Bank Syariah Indonesia.....	48
5. Visi Dan Misi Bank Syariah Indonesia .....	50
6. Lokasi Perusahaan .....	51
7. Makna dan Filosofi Logo BSI.....	51
8. Produk dan Layanan BSI .....	55
9. Nilai-Nilai Perusahaan.....	71
B. Deskripsi Hasil Penelitian.....	71
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	78
D. Keterbatasan Penelitian .....	86

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	87
B. Saran .....	88

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel I Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>34</b>
<b>Tabel II Data Perkembangan Jumlah Nasabah BSM .....</b>	<b>76</b>
<b>Tabel III Data Perkembangan Nasabah Pembiayaan BSM.....</b>	<b>76</b>
<b>Tabel IV Data Perkembangan Jumlah Nasabah BSI.....</b>	<b>77</b>
<b>Tabel V Data Perkembangan Nasabah Pembiayaan BSI.....</b>	<b>77</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar Logo PT. Bank Syariah Indonesia.....</b>	<b>51</b>
<b>Gambar I Struktur Organisasi BSI Cabang Gunung Tua.....</b>	<b>51</b>

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Lembaga perbankan merupakan salah satu instrumen penting dalam ekonomi modern. Tidak satupun Negara modern yang menjalankan kegiatan ekonomi tanpa melibatkan lembaga perbankan. Sehubungan dengan pembahasan perbankan syariah, perbankan syariah ini bukan hal yang baru di Indonesia.<sup>1</sup>Regulasi mengenai bank syariah tertuang dalam undang-undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah yang menyatakan bahwa bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri dari bank umum syariah, unit usaha syariah, dan bank pembiayaan syariah.<sup>2</sup>

Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, adapun fungsi dari bank syariah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau bentuk lainnya. Karena itu, perbankan syariah mempunyai kedudukan yang sangat strategis untuk turut menggerakkan sektor riil dalam rangka meningkatkan laju perekonomian dan pembangunan di Indonesia.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup>Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2013), hlm. 65.

<sup>2</sup>Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013), hlm. 16.

<sup>3</sup>A. Wangsawawidjaja, *Pembiayaan Bank Syariah*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012), hlm. 14.



Kedudukan perbankan syariah mendapatkan dukungan dengan disahkannya UU tentang Perbankan Islam, yaitu UU No. 21 Tahun 2008. Undang-undang dengan 13 bab dan 70 pasal yang disahkan oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono (16 juli 2008) ini diharapkan dapat mempercepat akselerasi perkembangan perbankan islam, sehingga diharapkan pada 2012 pangsa pasar perbankan islam telah mencapai 5% dari pangsa pasar perbankan secara nasional.

Pentingnya peran bank syariah dalam perekonomian Indonesia, mendorong berbagai upaya peningkatan dan pengembangan bank syariah yang didukung faktor perbaikan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan atau nasabah yang akan meningkatkan loyalitas nasabah bank syariah. Kemudian berkenaan dengan prospek perbankan syariah ke depan, diharapkan masih bertumbuh dan prospektif, tercermin dari pengembangan pasar yang masih besar di dalam negeri.

Perusahaan jasa perbankan saat ini dihadapkan pada persaingan yang sangat tajam, kompleks dan perubahan lingkungan bisnis yang cepat. Loyalitas merupakan suatu faktor penting bagi suatu perusahaan jasa perbankan untuk dapat terus bertahan dalam persaingan bisnis. Karena apabila nasabah atau konsumen merasa bahwa kualitas layanan yang diterimanya baik atau sesuai harapan, maka akan merasa puas, percaya dan mempunyai komitmen menjadi nasabah yang loyal.

Kepuasan nasabah harus disertai dengan loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah menyangkut apa yang diungkapkan oleh nasabah tentang persepsi

dan harapannya terhadap layanan perbankan yang diperoleh dari bank. Sedangkan loyalitas berkaitan dengan apa yang dilakukan nasabah setelah berinteraksi dalam suatu proses layanan perbankan. Loyalitas nasabah adalah puncak pencapaian pelaku bisnis perbankan. Nasabah yang puas dan setia tidak akan ragu untuk menjadi penyebar kabar baik yang selalu menyebarkan kebaikan mengenai produk perbankan yang di konsumsinya. Mereka memiliki kredibilitas yang tinggi, karena tidak di bayar oleh pihak manapun untuk merekomendasikan produk atau merek perbankan tersebut. Mempertahankan nasabah yang loyal memang harus mendapatkan prioritas yang utama daripada mendapatkan nasabah baru, karena untuk merekrut atau mendapatkan nasabah baru bukanlah hal yang mudah akan memerlukan biaya yang banyak, maka sangatlah rugi bila perusahaan melepas nasabah yang telah loyal secara begitu saja.<sup>4</sup>

Untuk membentuk kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, perbankan syariah yang merupakan industri jasa, harus meningkatkan kualitas layanannya. Kualitas layanan didefinisikan sebagai sejauh mana layanan sebuah perusahaan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kualitas layanan dapat diukur dengan lima dimensi yaitu, *reability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti langsung), *empathy* (empati) dan *responsiveness* (daya tanggap). Namun dalam perbankan syariah telah menambahkan satu dimensi lagi *SERVQUAL* yaitu *compliance* (pemenuhan) yang kemudian di singkat menjadi *CARTER*. *Compliance* adalah kepatuhan

---

<sup>4</sup> Doni Marlius "Loyalitas Nasabah Bank Syariah Nagari Syariah Cabang Bukittinggi Dilihat Dari Kualitas Pelayanan", *Jurnal Pundi* Vol.01, No. 03, November 2017.

terhadap hukum-hukum dasar dalam bermuamalah. Untuk itu, produk yang ditawarkan oleh Bank syariah harus sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Penambahan dimensi *compliance* ini dikarenakan perbankan syariah memiliki keunikan tersendiri dalam melayani nasabahnya. Kepatuhan perbankan syariah akan perbankan syariah akan prinsip-prinsip bermuamalah yang telah diatur dalam Al-qur'an dan Sunnah, menjadikan daya tarik tersendiri bagi nasabahnya.<sup>5</sup>

Membangun merek tidaklah mudah, perlu ditekuni dan dijaga terus menerus dan seringkali juga membutuhkan banyak dana untuk menjaganya, misalnya dengan migrasi rekening BSM ke BSI. Sejak 1 februari 2021, PT Bank Syariah Mandiri (BSM), PT Bank BRI Syariah (BRIS), dan PT Bank BNI Syariah telah melebur menjadi PT Bank Syariah Indonesia (BSI). Oleh karena itu, nasabah yang sebelumnya memiliki rekening BRI Syariah, BNI Syariah dan Bank Syariah Mandiri harus melakukan migrasi. Eko Nopiansyah selaku *Head of Corporate Communication* PT Bank Syariah Indonesia menjelaskan bahwa :

Migrasi yang dilakukan ini merupakan penyatuan sistem dari yang sebelumnya sistem 3 Bank legacy jadi sistem BSI. Apabila nasabah tidak melakukan migrasi, maka akan auto migrasi atau migrasi secara otomatis. Dengan adanya migrasi tabungan maka Bank perlu membangun lebih kualitas layanan karena kualitas layanan telah menjadi faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan organisasi, baik organisasi profit maupun non profit.

---

<sup>5</sup> Muhammad Zakiy, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 3 No. 1, Januari 2017.

Karena apabila nasabah merasa bahwa kualitas layanan yang diterimanya baik atau sesuai harapan, maka akan merasa puas, percaya dan mempunyai komitmen menjadi nasabah yang loyal. Nasabah yang puas, percaya dan berkomitmen terhadap pembelian barang dan jasa, serta semakin loyal terhadap barang dan jasa tersebut. Pada akhirnya terbentuklah hubungan jangka panjang antara nasabah dengan bank.<sup>6</sup>

Integritas layanan hasil merger Bank Syariah Indonesia (BSI) dari Bank Syariah Mandiri (BSM), BRI Syariah (BRIS) dan BNI Syariah mendapat keluhan dari nasabah. Berdasarkan hasil observasi peneliti banyak keluhan migrasi dari nasabah salah satunya adalah *Downgrade* dan banyak kendala yang dialami oleh yaitu server sering terjadi kesalahan/ server terganggu, transaksi pada BSI sering gagal baik Mbanking maupun mesin ATM, sistem di dalam BSI belum 100% bekerja atau masih dalam proses, selain itu dikatakan BSI tidak ada potongan biaya pada setiap bulan, namun ternyata ada potongan yang tidak menentu jumlahnya setiap bulan.

Adapun keluhan dari nasabah lain yaitu mengenai BSI Mobile yang dimana BSI Mobile susah dalam melakukan transaksi dan untuk mendaftar BSI Mobile sering gagal karena aktivasi sering gagal dan scan wajah tidak bisa sehingga mengharuskan nasabah melakukan aktivasi langsung ke kantor cabang, nasabah juga mengatakan BSI Mobile susah melakukan transaksi karena terlalu bertele-tele. Tidak sedikit nasabah yang mengeluh tentang menu donasi yang ada pada halaman depan fitur BSI, nasabah mengatakan

---

<sup>6</sup> Nur Fitriatus Shalihah, "Migrasi Rekening BSI" <https://www.kompas.com>, Diakses 06 Oktober 2021 Pukul 17.15 WIB.



menu donasi tersebut terkesan seperti jebakan, karena salah tekan saja tanpa sengaja maka otomatis saldo terpotong untuk donasi tanpa ada konfirmasi dengan menggunakan PIN terlebih dahulu. Adapun nasabah lain menimbang bank-bank syariah lain yang masih memberikan banyak kemudahan fasilitas. Nasabah menilai di era digital, bank syariah dituntut untuk memberikan produk sekompetitif mungkin. BSI sebagai bank syariah terbesar dengan cita-citanya menjadi bank syariah global sudah seharusnya turut menjadikan kepuasan nasabah sebagai tolak ukur utama kesuksesan merger.

Dalam hal ini ekuitas merek sangat penting bagi pemasar dan tingkat loyalitas merek dari nasabah menjadi pendukung utamanya. Dalam kenyataan, merek banyak dianggap sebagai identitas saja untuk membedakannya dengan pesaing. Citra suatu produk pada bank sangat penting untuk membuat nasabah tetap memakai produk bank tersebut, dengan citra produk bank yang baik maka kepuasan nasabah akan produk bisa terpenuhi begitu juga dengan migrasi tabungan yang dilakukan PT Bank Syariah Indonesia.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Loyalitas Nasabah BSI Sebelum dan Sesudah Merger di Gunung Tua”**.

## **B. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pembatasan masalah agar pembahasannya tidak meluas dan tetap fokus pada yang diteliti. Alasan lainnya adalah karena keterbatasan ilmu, dana dan waktu yang dimiliki oleh

peneliti. Oleh karena itu penelitian ini dibatasi hanya tentang loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri sebelum dan sesudah menjadi BSI di Gunung Tua.

### C. Batasan Istilah

Untuk memperjelas judul di atas, peneliti menguraikan tentang kata kunci (*keywords*) dengan harapan supaya memahami uraian lebih lanjut, maka peneliti membuat batasan istilah pada penelitian ini sebagai berikut:

#### 1. Loyalitas

Loyalitas adalah suatu komitmen mendalam untuk melakukan pembelian ulang atau berlangganan kembali sebuah produk atau jasa yang disukai pada masa depan, walaupun situasi mempengaruhi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan pengalihan perilaku.<sup>7</sup> Jadi arti loyalitas adalah kemauan dari konsumen/nasabah atau pelanggan untuk terus melakukan transaksi/pembelian serta menggunakan produk dari Bank/perusahaan tersebut dalam jangka waktu yang lama pada BSI Gunung Tua.

#### 2. Nasabah

Nasabah adalah pelanggan (*costumer*) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa.<sup>8</sup> Menurut kasmir nasabah merupakan konsumen yang

---

<sup>7</sup> Harry Susanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 286.

<sup>8</sup> Mislah Hayati Nasution, Sutisna “Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking”, *Jurnal Nisbah*, Volume 1, No. 1, Januari 2015, hlm 65.

membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank.<sup>9</sup> Nasabah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pihak yang menggunakan jasa Bank Syariah Indonesia.

### 3. Bank Syariah

Bank syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah.<sup>10</sup> Adapun Bank Syariah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Bank Syariah Indonesia dan Bank Mandiri Syariah.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang masalah dan batasan masalah yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu, “Bagaimana loyalitas nasabah BSI sebelum dan sesudah merger di Gunung Tua?”

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana loyalitas nasabah BSI sebelum dan sesudah merger di Gunung Tua.

---

<sup>9</sup> Sonny Koeswara, Muslimah, “Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA Tbk Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple”, *Jurnal Pasti*, Volume 8, No. 1, Februari 2016, hlm 3.

<sup>10</sup> Tim Redaksi FokusMedia, *Perbankan Syariah dan Surat Berharga Negara*, (Bandung: Fokus Media, 2008), hlm. 39-40.

## **F. Manfaat Penelitian**

### 1. Bagi peneliti

Selain sebagai syarat menyelesaikan pendidikan juga dapat menambah ilmu pengetahuan dan melatih penulis untuk dapat menerapkan teori-teori yang diperoleh dari penelitian kehidupan.

### 2. Bagi mahasiswa IAIN Padangsidempuan

Penelitian ini dapat dijadikan bahan untuk melakukan penelitian baik untuk lanjutan maupun ulangan, terutama pada jurusan Perbankan Syariah dan peneliti lainnya.

### 3. Bagi masyarakat

Penelitian ini dapat memberikan dan memperluas pemahaman mengenai loyalitas nasabah sebelum dan sesudah menjadi BSI.

## **G. Sistematika Pembahasan**

Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa sub bab bagian. Sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

**BAB I** memuat gambaran menyeluruh dengan ringkas pada dasar penulisan skripsi. Memuat pembahasan mengenai latar belakang masalah, batasan masalah, batasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

**BAB II** dijelaskan mengenai teori-teori yang mendukung penelitian ini. Berisi tentang hal-hal yang berkenaan dengan teori loyalitas nasabah dan teori bank syariah dengan penelitian terdahulu.

**BAB III** diuraikan tentang metode yang dipergunakan dalam penelitian meliputi waktu dan lokasi penelitian, jenis penelitian, subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, dan analisis data serta teknis pengecekan keabsahan data.

**BAB IV** menjelaskan hasil penelitian yang meliputi temuan umum dan khusus yang disertai dengan pembahasan hasil penelitian.

**BAB V** dalam penelitian ini adalah penutup dan meliputi kesimpulan dan saran yang terkait dengan penelitian



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Loyalitas Nasabah**

###### **a. Definisi Loyalitas Nasabah**

Loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang. Meskipun situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perilaku.<sup>11</sup>

Loyalitas konsumen adalah konsumen yang merasa puas terhadap produk dan merek yang sama akan menunjukkan loyalitas konsumen terhadap produk atau jasa tersebut.<sup>12</sup> Loyalitas merupakan besarnya konsumsi dan frekuensi pembelian yang dilakukan oleh seseorang konsumen terhadap suatu perusahaan serta mereka berhasil menemukan bahwa kualitas keterhubungan yang terdiri dari kepuasan, kepercayaan dan komitmen mempunyai hubungan yang positif dengan loyalitas. Loyalitas pelanggan adalah tentang persentase dari

---

<sup>11</sup> Harry Susanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 286.

<sup>12</sup> Rangga Wisanggara., Dkk, “ Analisis Loyalitas Konsumen Perbankan Syariah Sumatera Barat”, Dalam *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Vol. 4, No. 02, Tahun 2019, hlm 165-179.

konsumen yang pernah membeli dalam waktu tertentu dan melakukan pembelian ulang sejak pembelian pertama.<sup>13</sup>

Setelah nilai suatu produk sampai ditangan pelanggan dan kemudian pelanggan dapat menggunakan atau mengkonsumsinya secara optimal, sehingga konsumen merasa puas. Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan mempunyai konsekuensi perilaku berupa komplain dan loyalitas pelanggan, sehingga apabila organisasi atau perusahaan dapat memperhatikan segala hal yang dapat membentuk kepuasan pelanggan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan secara keseluruhan akan terbentuk. Dimana kepuasan keseluruhan di definisikan sebagai pernyataan efektif tentang reaksi emosional terhadap pengalaman atas produk tersebut dan dengan informasi yang digunakan untuk memilih produk. Kepuasan konsumen atau pelanggan merupakan salah satu elemen penting dalam peningkatan kinerja pemasaran dalam suatu perusahaan atau organisasi.

Disamping itu kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dapat meningkatkan intensitas pembelian dari pelanggan tersebut. Dengan terciptanya tingkat kepuasan pelanggan yang optimal maka mendorong terciptanya loyalitas di benak pelanggan yang merasa puas tadi. Loyalitas pelanggan dipandang sebagai kekuatan hubungan antar sikap relatif seseorang dan bisnis berulang. Hubungan ini dipandang

---

<sup>13</sup> Yulia Larasati Putri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening", *Jurnal Among Makarti*, Vol. 10, No. 1, Juli 2017, hlm 67.

karena dijumpai oleh norma-norma sosial dan faktor-faktor situasional.

#### **b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah**

Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah antara lain sebagai berikut:<sup>14</sup>

##### 1) Kepuasan pelanggan

Kepuasan adalah langkah yang penting dalam pembentukan loyalitas tetapi menjadi kurang signifikan ketika loyalitas mulai timbul melalui mekanisme-mekanisme lainnya. Mekanisme lainnya itu dapat berbentuk kebulatan tekad dan ikatan sosial. Loyalitas terjadi karena adanya pengaruh kepuasan/ketidakpuasan dengan produk tersebut yang berakumulasi secara terus menerus disamping adanya persepsi tentang kualitas produk.

##### 2) Kualitas Jasa

Meningkatkan kualitas jasa dapat mengembangkan loyalitas pelanggannya. Produk yang berkualitas rendah akan menanggung risiko pelanggan tidak setia. Pengaruh kualitas terhadap loyalitas juga telah dibuktikan oleh hasil penelitian Sabihaini yang menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas jasa akan memberikan dampak yang baik untuk meningkatkan loyalitas nasabah.

---

<sup>14</sup> Tsubawaibatul Islamiyah., Dkk, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Bank", Dalam *Jurnal Dar El-Falah*, Vol. 1, No. 01, 2021, hlm 56-57.

### 3) Citra

Suatu perusahaan akan dilihat melalui citranya baik citra itu negatif atau positif. Citra yang positif akan memberikan arti yang baik terhadap produk perusahaan tersebut dan seterusnya dapat meningkatkan jumlah penjualan. Sebaliknya penjualan produk suatu perusahaan akan jatuh atau mengalami kerugian jika citranya di pandang negatif oleh masyarakat.

### 4) Rintangan untuk berpindah

Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas yaitu besar kecilnya rintangan berpindah. Rintangan berpindah terdiri dari biaya keuangan, biaya urus niaga, diskon bagi pelanggan loyal, dan biaya emosional. Semakin besar rintangan untuk berpindah akan membuat pelanggan menjadi loyal, tetapi mereka mengandung untuk keterpaksaan.

## c. Indikator Loyalitas Nasabah

Loyalitas nasabah diukur dengan empat indikator yang menggambarkan sikap positif dan perilaku pembelian ulang, yaitu:

- 1) *Purchase intention*, yaitu keinginan pelanggan yang kuat untuk melakukan pembelian atau transaksi ulang produk/jasa pada perusahaan yang sama di masa yang akan datang.
- 2) *Word-of-mounth*, yaitu pelanggan menceritakan kebaikan dan merekomendasi perusahaan kepada orang lain. Pelanggan

dikatakan loyal jika bersedia menceritakan dan memberikan rekomendasi kepada orang lain.

- 3) *Price sensitivity*, yaitu pelanggan yang tidak terpengaruh dengan tawaran harga yang lebih rendah dari pesaing atau menolak tawaran produk perusahaan saingan.
- 4) *Complaining behaviour*, yaitu perilaku pelanggan tanpa merasa canggung dan enggan menyampaikan complain/keluhan kepada pihak perusahaan dimasa yang akan datang karena telah terbangun hubungan (*relationship*) yang harmonis yang bersifat kekeluargaan antara pelanggan dan pihak perusahaan.<sup>15</sup>

#### **d. Karakteristik Loyalitas Nasabah**

Beberapa karakteristik umum yang menunjukkan kecenderungan konsumen loyal yaitu sebagai berikut:

- 1) Nasabah yang loyal terhadap produk perusahaan akan cenderung lebih percaya diri terhadap pilihannya.
- 2) Nasabah yang loyal lebih memungkinkan merasakan tingkat resiko yang lebih tinggi dalam pembeliannya.
- 3) Nasabah yang loyal disebabkan oleh kualitas produk yang memuaskan.
- 4) Kelompok nasabah yang minoritas cenderung untuk lebih loyal terhadap produk.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> La Ode Almana, Sudarmanto, Ismail Suardi Wekke, *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018), hlm. 41-42.

<sup>16</sup> Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen Perspektif Kontemorer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2019), hlm. 124.

## 2. Bank Syariah

### a. Definisi Bank Syariah

Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan prakteknya sesuai dengan prinsip syariah. Dimana yang dimaksud dengan prinsip syariah adalah sebagai berikut: “Prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara Bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*Musyarakah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewamurni tanpa pilihan (*ijarah*), atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank ke pihak lain (*ijarah wa itiqna*).

Kemudian diperjelas lagi dengan adanya Undang-undang RI no.21 tahun 2008 tanggal 16 Juli tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Dimana yang dimaksud dengan perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Sedangkan pengertian dari



masing-masing lembaga seperti Bank Syariah, Bank Umum Syariah, BPRS dan UUS adalah sebagai berikut<sup>17</sup> :

- 1) Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri dari Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.
- 2) Bank Umum Syariah adalah Bank Syariah yang kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
- 3) Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah Bank Syariah yang didalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
- 4) Unit Usaha Syariah, yang selanjutnya disebut UUS, adalah unit kerja dari kantor pusat Bank Umum Konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau unit kerja di kantor cabang dari suatu Bank yang berkedudukan di luar negeri yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang pembantu syariah dan atau unit syariah.

Bank Islam atau selanjutnya disebut bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank syariah juga dapat diartikan sebagai lembaga keuangan/perbankan

---

<sup>17</sup> Tim Redaksi FokusMedia, *Perbankan Syariah dan Surat Berharga Negara*, (Bandung: Fokus Media, 2008), hlm. 39-40.

yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Qur'an dan hadis Nabi Muhammad SAW.<sup>18</sup>

Perbankan syariah merupakan bank yang menerapkan nilai-nilai syariah salah satu di antaranya pelarangan unsur riba, seperti dijelaskan pada ayat Al-Quran Surat An-Nisa ayat 161:

وَآخِذْهُمْ بِالرِّبَا وَقَدْ نُهُوا عَنْهُ وَأَكْلِهِمْ أَمْوَالَ النَّاسِ بِالْبَاطِلِ ۗ وَأَعْتَدْنَا  
لِلْكَافِرِينَ مِنْهُمْ عَذَابًا أَلِيمًا

“dan disebabkan mereka memakan riba, Padahal Sesungguhnya mereka telah dilarang daripadanya, dan karena mereka memakan harta benda orang dengan jalan yang batil. Kami telah menyediakan untuk orang-orang yang kafir di antara mereka itu siksa yang pedih”.<sup>19</sup>

Pada surah an-nisa ayat 161 Hasby Asy-Syidiqy menafsirkan padahal sesungguhnya mereka telah dicegah mengambil riba itu, yakni di dalam Taurat, artinya larangan riba bukan hanya pada masa di turunkannya Al-Quran, namun jauh sebelum itu dalam kitab taurat juga sudah dicegah.

<sup>18</sup> Muhammad Isa, Gambaran Umum Pemasaran Produk dan Jasa Perbankan Syariah, dalam *Jurnal Al-Masharif: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Keislaman*, Vol. 4 No. 1, Tahun 2016, hlm. 50.

<sup>19</sup>Q.S An-Nisa/4:161

Kami telah menyediakan untuk orang-orang kafir di antara mereka siksa yang pedih, maksudnya apabila sudah mengetahui larangan riba, hendaknya untuk segera menghindarinya dan bertaubat kepada Allah SWT, karena apabila enggan maka azab Allah SWT sangatlah pedih.<sup>20</sup>

#### **b. Prinsip-prinsip Bank Syariah**

Secara garis besar, transaksi ekonomi yang didasarkan pada syariat Islam ditentukan oleh hubungan akad. Akad-akad yang berlaku dalam keseharian pada dasarnya terdiri atas lima prinsip dasar. Adapun kelima prinsip yang akan ditemukan dalam lembaga keuangan syariah di Indonesia adalah<sup>21</sup>:

##### 1) Prinsip Simpanan Murni (*Al-Wadiah*)

Prinsip simpanan murni merupakan fasilitas yang diberikan oleh Bank Syariah untuk memberikan kesempatan pada pihak yang kelebihan dana untuk menyimpan dana dalam bentuk *Al-Wadi'ah*. Fasilitas ini diberikan untuk tujuan investasi guna mendapatkan keuntungan seperti halnya giro dan tabungan. Istilah *Al-Wadi'ah* dalam dunia perbankan konvensional lebih dikenal dengan giro.

---

<sup>20</sup>Hasby Asy-Syidiqy, *Tafsir Al-Bayan*, (Bandung: PT Almaarif), hlm.387.

<sup>21</sup>Muhammad, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah Edisi Revisi*. (Yogyakarta: UII Press, 2017), hlm. 16.

## 2) Bagi Hasil (*Syirkah*)

Prinsip ini adalah suatu konsep yang meliputi tata cara pembagian hasil usaha antara penyedia dan pengelola dana. Pembagian hasil usaha ini dapat terjadi antara Bank dengan penyimpan dana maupun antara Bank dengan nasabah penerima dana. Bentuk produk yang berdasarkan prinsip ini adalah *mudharabah* dan *musyarakah*. Prinsip *Mudharabah* ini dapat digunakan sebagai dasar baik produk pendanaan (tabungan dan deposito) maupun pembiayaan, sedangkan *musyarakah* lebih banyak untuk pembiayaan dan penyertaan.

## 3) Prinsip Jual Beli (*At-Tijarah*)

Prinsip ini merupakan suatu konsep yang menerapkan tata cara jual beli, dimana Bank akan membeli terlebih dahulu barang yang dibutuhkan atau mengangkat nasabah sebagai agen Bank dalam melakukan pembelian barang atas nama Bank. Bank menjual barang tersebut kepada nasabah dengan sejumlah harga beli ditambah keuntungan (*margin*). Implikasinya dapat berupa: *murabahah*, *salam*, dan *istishna*.

## 4) Prinsip Sewa (*Al-Ijarah*)

Prinsip ini secara garis besar terdiri dari dua jenis. Pertama, *ijarah* (sewa murni) seperti halnya penyewaan traktor dan alat-alat produk lainnya (*operating lease*). Secara teknik Bank dapat membeli dahulu barang yang dibutuhkan oleh nasabah, kemudian

barang tersebut disewakan dalam waktu yang telah disepakati oleh nasabah. Kedua, *bai al-takjiri* atau *ijarah muntahiya bitamlik*, yang merupakan penggabungan sewa dan beli dimana penyewa mempunyai hak untuk memiliki barang pada akhir masa sewa.

#### 5) Prinsip Jasa / *Fee* (*Al-Ajr Walumullah*)

Prinsip ini meliputi seluruh layanan *non* pembiayaan yang diberikan Bank. Bentuk produk yang berdasarkan prinsip ini antara lain: Bank Garansi, Kliring, Inkaso, Jasa, *Transfer* dan lain-lain.

### c. Dasar Hukum Bank Syariah

Bank syariah secara yuridis normatif dan yuridis empiris diakui keberadaannya di Negara Indonesia. Pengakuan secara yuridis normatif tercatat dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, Sedangkan secara yuridis empiris, bank syariah diberi kesempatan dan peluang yang baik untuk berkembang di seluruh wilayah Indonesia.

Upaya intensif pendirian bank syariah di Indonesia dapat ditelusuri sejak tahun 1988, yaitu pada saat pemerintah mengeluarkan Pakte Kebijakan Oktober (Pakto) yang mengatur deregulasi industri perbankan di Indonesia, dan para ulama waktu itu telah berusaha mendirikan bank bebas bunga.<sup>22</sup>

Hubungan yang bersifat akomodatif antara masyarakat muslim dengan pemerintah telah memunculkan lembaga keuangan (bank syariah) yang dapat melayani transaksi kegiatan dengan bebas

---

<sup>22</sup> M.Syafi'i Antonio, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta: Pustaka Alfabeta, Cet Ke-4 2014), hlm 6.

bunga. Kehadiran bank syariah pada perkembangannya telah mendapat pengaturan dalam sistem perbankan nasional. Pada tahun 1990, terdapat rekomendasi dari MUI untuk mendirikan bank syariah, tahun 1992 dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan yang mengatur bunga dan bagi hasil. Dikeluarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang mengatur bank beroperasi secara ganda (*dual system bank*), dikeluarkan UU No. 23 Tahun 1999 yang mengatur kebijakan moneter yang didasarkan prinsip syariah, kemudian dikeluarkan Peraturan Bank Indonesia tahun 2001 yang mengatur kelembagaan dan kegiatan operasional berdasarkan prinsip syariah, dan pada tahun 2008 dikeluarkan UU No.21 Tahun tentang perbankan syariah.

Pengaturan (regulasi) perbankan syariah bertujuan untuk menjamin kepastian hukum bagi *stakeholder* dan memberikan keyakinan kepada masyarakat luas dalam menggunakan produk dan jasa bank syariah.<sup>23</sup>

---

<sup>23</sup> Direktorat Perbankan Syariah Bank Indonesia, *Kebijakan Pengembangan Perbankan Syariah*, (Jakarta: Bank Indonesia, 2011), hlm. 5.

#### d. Produk-produk Bank Syariah

Berdasarkan kegiatannya bahwa produk bank syariah dapat dibagi menjadi tiga bagian yaitu:<sup>24</sup>

##### 1) Produk Penyaluran Dana Bank Syariah

###### a) Pembiayaan Murabahah

*Murabahah bi tsaman ajil* atau lebih dikenal sebagai *murabahah*. *Murabahah* berasal dari kata *ribhu* (keuntungan) adalah transaksi jual-beli di mana bank menyebut jumlah keuntungannya. Pembiayaan *murabahah* ini lazimnya dilakukan dengan cara pembayaran cicilan (*bi tsaman ajil*), dalam transaksi ini barang diserahkan segera setelah akad, sedangkan pembayaran dilakukan secara tangguh. Bank bertindak sebagai penjual, sementara nasabah sebagai pembeli, dimana harga jual bank adalah harga beli bank dari pemasok ditambah keuntungan yang telah disepakati. Harga jual dicantumkan dalam akad jual-beli dan jangka waktu pembayarannya yang telah disepakati dan tidak dapat berubah selama berlakunya akad.

###### b) *Salam*

*Salam* adalah transaksi jual beli di mana barang yang diperjualbelikan belum ada. Oleh karena itu, barang diserahkan secara tangguh, sedangkan pembayaran dilakukan

---

<sup>24</sup> Abdul Nasser Hasibuan, dkk., *Audit Bank Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2020), hlm. 24-29.



tunai. Bank bertindak sebagai pembeli, sementara nasabah sebagai penjual. Sekilas transaksi ini mirip jual beli ijon, namun dalam transaksi ini kuantitas, kualitas, harga, dan waktu penyerahan barang harus ditentukan secara pasti. Umumnya transaksi ini diterapkan dalam pembiayaan barang yang belum ada seperti pembelian komoditas pertanian oleh bank untuk kemudian dijual kembali secara tunai atau secara cicilan.

c) *Istishna*

Produk *istishna* menyerupai produk *salam*, namun dalam *istishna* pembayarannya dapat dilakukan oleh bank dalam beberapa kali (termin) pembayaran. Skim *istishna* dalam bentuk bank syariah umumnya diaplikasikan pada pembiayaan manufaktur dan konstruksi.

2) Transaksi Pembiayaan Yang Ditujukan Untuk Mendapatkan Jasa Dilakukan dengan Prinsip Sewa (Ijarah)

Transaksi *ijarah* dilandasi adanya perpindahan manfaat. Jadi pada dasarnya prinsip *ijarah* sama saja dengan prinsip jual beli, namun perbedaannya terletak pada objek transaksinya. Bila pada jual beli objek adalah barang, maka pada *ijarah* objek transaksinya adalah jasa. Karena itu dalam perbankan syariah dikenal *ijarah muntahiyah bittamlik* (sewa yang diikuti dengan

berpindahnya kepemilikan), harga sewa dan harga jual disepakati pada awal perjanjian.

3) Transaksi Pembiayaan Untuk Usaha Kerja Sama Yang Ditujukan Guna Mendapatkan Sekaligus Barang dan Jasa, Dengan Prinsip Bagi Hasil (*Syirkah*)

Produk pembiayaan syariah yang didasarkan prinsip bagi hasil adalah:

a) Musyarakah

Bentuk umum dari usaha bagi hasil adalah musyarakah (*syirkah* atau *Syarikah* atau serikat atau kongsi). Transaksi musyarakah dilandasi adanya keinginan para pihak yang bekerja sama untuk meningkatkan nilai aset yang mereka miliki secara bersama-sama dengan cara memadukannya atau menggabungkannya. Kontribusi dari pihak yang bekerja sama dapat berupa dana, barang perdagangan (*trading asset*), kewirausahaan (*entrepreneurship*), kepandaian (*skill*), kepemilikan (*property*), peralatan (*equipment*), atau *intangible asset* (seperti hak paten atau *goodwil*), kepercayaan/reputasi (*credit worthiness*) dan barang-barang lainnya yang dapat dinilai dengan uang.

b) Mudharabah

Mudharabah adalah bentuk kerja sama antara dua atau lebih pihak di mana pemilik modal (*shahibul maal*)

memercayai sejumlah modal kepada pengelola (*mudharib*) dengan suatu perjanjian pembagian keuntungan. Bentuk ini menegaskan kerja sama dengan konstibusi 100% modal dari *shahibul maal* dan keahlian dari *mudharib*. Transaksi ini tidak mensyaratkan adanya wakil *shahibul maal* dia diharapkan dapat laba optimal. Perbedaan *musyarakah* dan *mudharabah* terletak pada besarnya kontribusi atas manajemen dan keuangan berasal dari satu pihak, sedangkan dalam *musyarakah* modal berasal dari dua pihak atau lebih.

#### 4) Produk penghimpunan dana

##### a) Prinsip wadiah

Prinsip *wadi'ah* yang diterapkan adalah *wadi'ah yad dhamanah* yang diterapkan pada produk rekening giro. *Wadi'ah dhamanah* berbeda dengan *wadi'ah amanah*. Dalam wadiah amanah, pada dasarnya harta titipan tidak boleh dimanfaatkan oleh yang dititipi. Adapun dalam hal *wadi'ah dhamanah*, pihak yang dititipkan (bank) bertanggung jawab atas keutuhan harta titipan sehingga ia boleh memanfaatkan harta titipan tersebut.

b) Prinsip mudharabah

Berdasarkan kewenangan yang diberikan pihak penyimpan dana, prinsip *mudharabah* terbagi tiga, yaitu:

1) *Mudharabah Mutlaqah*

Penerapan mudharabah mutlaqah dapat berupa tabungan dan deposito sehingga terdapat dua jenis penghimpunan dana yaitu tabungan mudharabah dan deposito mudharabah.

2) *Mudharabah Muqayyadah on balance sheet*

Jenis mudharabah ini merupakan simpanan khusus (retricted invesment) di mana pemilik dana dapat menetapkan syarat-syarat tertentu yang harus patuhi oleh bank. Misalnya, disyaratkan digunakan untuk bisnis tertentu, atau disyaratkan digunakan dengan akad tertentu, atau disyaratkan digunakan untuk nasabah tertentu.

3) *Mudharabah Muqayyadah off Balance Sheet*

Jenis mudharabah ini merupakan penyaluran dana mudharabah langsung kepada pelaksana usahanya, di mana bank bertindak sebagai perantara (arranger) yang mempertemukan antara pemilik dana dengan pelaksana usaha. Pemilik dana dapat menetapkan syarat syarat tertentu yang harus dipatuhi oleh bank dalam mencari

kegiatan usaha yang akan dibiayai dan pelaksana usahanya.

## 2. Merger

Istilah merger berasal dari kata *merger* yang dalam bahasa Indonesia berarti menggabungkan atau memfusikan.<sup>25</sup> Merger adalah salah satu strategi restrukturisasi perusahaan dengan cara penggabungan dua perusahaan atau lebih menjadi satu perusahaan. Dalam arti luas adalah pengambilalihan perusahaan dari satu perusahaan oleh perusahaan lain ketika urusan masing-masing perusahaan dibawa dan dikelola secara bersama-sama. Sedangkan dalam arti sempit, dua perusahaan dengan ukuran yang relatif sama melakukan penyatuan sumber daya dalam satu bisnis.<sup>26</sup>

Merger dapat didefinisikan sebagai sebuah gabungan antara dua organisasi atau lebih, dimana hanya ada satu perusahaan yang bertahan. Definisi merger ini sering dikenal sebagai *statutory merger* atau hukum merger. Secara definisi UU Perseroan Terbatas Pasal 1 butir 9, maka merger dapat didefinisikan sebagai perbuatan hukum yang dilakukan oleh satu perseroan atau lebih untuk menggabungkan diri dengan perseroan lain yang telah ada yang mengakibatkan aktiva dan pasiva dari perseroan yang menggabungkan diri beralih kepada perseroan yang menerima penggabungan dan selanjutnya status badan hukum perseroan

---

<sup>25</sup> Ira Gustina, "Analisis Kinerja Keuangan Sebelum dan Sesudah Merger dan Akuisisi pada Perusahaan yang Go Public yang Terdaftar di BEI", *Jurnal Ekonomi* No. 1, Hlm. 1–23, 2017.

<sup>26</sup> Kamaludin, dkk., *Restrukturisasi Merger & Akuisisi* (Bandung: Mandar Maju, 2015) hlm. 39.

yang menggabungkan diri berakhir karena hukum.<sup>27</sup>

Tujuan penggabungan adalah untuk meningkatkan pertumbuhan dan ekspansi aset perseroan, peningkatan penjualan, dan ekspansi pangsa pasar pihak yang melakukan merger atau akuisisi. Tujuan-tujuan tersebut merupakan tujuan jangka menengah. Tujuan yang lebih mendasar adalah pengembangan kekayaan para pemegang saham melalui penggabungan dan akuisisi yang ditunjukkan pada pengaksesan atau penciptaan keunggulan kompetitif yang dapat diandalkan bagi perseroan yang melakukan penggabungan dan akuisisi.<sup>28</sup>

Merger mempunyai manfaat sebagai berikut:

- a. Mendapatkan *cashflow* dengan cepat, karena produk dan pasar sudah jelas.
- b. Memperoleh kemudahan/pembiayaan, karena kreditur lebih percaya dengan perusahaan yang telah berdiri dan mapan.
- c. Memperoleh karyawan yang telah berpengalaman.
- d. Mendapatkan pelanggan yang telah mapan tanpa harus merintis dari awal.
- e. Memperoleh sistem operasional dan administratif yang mapan.

---

<sup>27</sup> Josua Tarigan, Swenjiadi Yenewan, and Grace Natalia, "Merger dan Akuisisi dari Perspektif Strategis dan Kondisi Indonesia (Pendekatan Konsep dan Studi Kasus)", *Jurnal Merger dan Akuisisi*, No.1.6, Hlm. 39–59, 2016.

<sup>28</sup> Suspim G P Nainggolan, "Penggabungan (Merger) Perseroan Terbatas Di Indonesia dan Dampaknya Terhadap Pekerja", *Thesis Institut Universitas Sumatera Utara*, 2016, Hlm. 1-16

- f. Mengurangi risiko kegagalan bisnis, karena tidak harus mencari konsumen baru.
- g. Menghemat waktu untuk memasuki bisnis baru.
- h. Memperoleh infrastruktur untuk mencapai pertumbuhan yang lebih cepat.
- i. Merupakan investasi yang menguntungkan.
- j. Memperoleh kendali atas perusahaan lain.
- k. Menguasai pasokan bahan baku dan bahanpenolong.
- l. Melakukan diversifikasi usaha.
- m. Memperbesar ukuran perusahaan.
- n. Memperkecil risiko usaha.
- o. Memperkecil tingkat persaingan usaha.
- p. Memperoleh teknologi baru milik perusahaan lain<sup>29</sup>

Ada beberapa bentuk merger yang dapat diketahui yaitu:

a. Horizontal Merger

Horizontal Merger, artinya dapat terlaksana manakala dua atau lebih perusahaan yang bergerak di bidang yang sama. Bentuk merger ini, berakibat perluasan operasi perusahaan ke lini produk tertentu dan di waktu yang sama bisa mengurangi pesaing.

---

<sup>29</sup> Ira Gustina, „Analisis Kinerja Keuangan Sebelum dan Sesudah Merger dan Akuisisi pada Perusahaan yang Go Public yang Terdaftar di BEI“, *Jurnal Ekonomi*, No. 6, Hlm. 1–23, 2017.

## b. Vertikal Merger

Vertikal merger yaitu, merger dapat terjadi manakala perusahaan melakukan merger perusahaan *supplier*, semisal perusahaan garmen merger perkebunan tembakau, perusahaan garmen merger dengan perusahaan tekstil dan seterusnya. Akibat dari merger tentu saja memberikan manfaat ekonomi vertikal merger terhadap peningkatan dari pengaturan kontrol perusahaan terhadap bahan baku atau distribusi barang akhir perusahaan yang di merger.

## c. Conglomerate Merger

*Conglomerate Merger*, merupakan merger yang terjadi antara perusahaan yang tidak saling terkait. Contohnya, merger perusahaan penghasil *food products* dengan perusahaan komputer. Manfaatnya adalah mampu mengurangi risiko karena perusahaan bergabung memiliki pola skilikal dan penjual musiman serta pendapatan yang berbeda.<sup>30</sup>

Ditinjau dari segi ekonomi, motif-motif merger yang menjadi motif umum merger yang dilakukan di beberapa negara dunia, meliputi 11 aspek, yakni:

1. *Cost Saving*, dapat dicapai karena dua atau lebih perusahaan yang memiliki kekuatan berbeda melakukan penggabungan, sehingga mereka dapat meningkatkan nilai perusahaan secara bersama-sama.
2. *Monopoly Power*, suatu perusahaan besar melakukan merger dengan perusahaan yang level bisnisnya lebih kecil atau setara

---

<sup>30</sup> Ika Atikah, dkk., "Penguatan Merger Bank Syariah BUMN dan Dampaknya Dalam Stabilitas Perekonomian Negara", *Jurnal Sosial Dan Budaya Syar'i*, No. 8.2, Hlm. 32, 2021.



akan memberikan kesan bahwa perusahaan tersebut memiliki kemampuan lebih, baik dalam aset maupun dalam managerial skill-nya. Kondisi ini dapat menambah pangsa pasar (*market share*) dan menjadi *market leader* dalam industri di mana perusahaan tersebut berada.

3. *Auditing Bankruptcy*, merger juga dimaksudkan untuk menghindarkan perusahaan dari resiko pailit atau bangkrut, dimana kondisi salah satu atau kedua perusahaan yang ingin bergabung sedang dalam ancaman kepailitan.
4. *Tax Consideration*, merger juga dapat dilakukan dengan maksud memanfaatkan insentif pajak yang diberikan karena adanya kebijakan baru dibidang perpajakan yang dikeluarkan oleh pemerintah.<sup>31</sup>
5. *Retirement Planning*, merger juga dapat dilakukan sebagai upaya pengurangan karyawan dan dalam praktiknya setiap terjadi kegiatan merger antara dua perusahaan maka kegiatan tersebut juga sering diikuti dengan kebijakan pengurangan karyawan.
6. *Diversification*, pada dasarnya diversifikasi dimaksudkan untuk meminimalkan resiko.
7. *Increased Debt Capacity*, merger juga diarahkan untuk meningkatkan kemampuan perusahaan dalam memperbesar perolehan pinjaman bank.

---

<sup>31</sup> Zulmawan Wawan, *Panduan Praktis Merger atau Akuisisi Perusahaan* (Jakarta: Permata Aksara, 2020) hlm. 17-19.

8. *Under Valued Assets*, merger juga kerap dilakukan supaya aset tidak berharga dari suatu perusahaan bisa digabungkan dengan aset berharga dari perusahaan lain sehingga menghasilkan suatu perusahaan yang memiliki aset berharga secara umum.
9. *Manipulating Earning per Share*, merger juga sering diarahkan untuk memanipulasi pendapatan perlembar saham. Umumnya perusahaan hasil merger akan memiliki kemampuan untuk menciptakan laba yang jauh lebih besar dibandingkan dengan apayang dicapai sebelumnya secara individu.
10. *Management Desires*, merger juga sering dilakukan hanya untuk memenuhi hasrat dari pihak manajemen perusahaan untuk bisa menguasai dan mengelola perusahaan secara lebih besar sehingga kemudian dilakukan lah penggabungan dua atau lebih perusahaan.
11. *Replacing Inefficient Management*, merger juga dimaksudkan untuk mengarahkan perusahaan agar bisa beroperasi secara efisien.

## **B. Kajian/Penelitian Terdahulu**

Untuk menguatkan penelitian ini maka peneliti mengambil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul peneliti dalam penelitian ini:

**Tabel II.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Endang Tri Wahyuni/Jurnal Akuntansi dan Manajemen, 2015	Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah	Kepercayaan dan kepuasan baik secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah perbankan syariah. Adapun sumbangan independen terhadap variabel dependen sebesar 55% dan sisanya 45% yang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti
2	Astri Dhiah Maharani/Skripsi Universitas Diponegoro Semarang, 2017	Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mega Semarang	Variabel kepercayaan nasabah dan kepuasan nasabah memiliki pengaruh yang positif terhadap loyalitas nasabah
3	Yulia Larasati Putri/Jurnal Among Makarti, 2017	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa)	Hasil penelitian ini menunjukkan dalam pengujian pengaruh langsung dan tidak langsung, kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini terbukti dari nilai pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan > dari pengaruh tidak

			langsungnya.
4	Muhammad Zakiy/Jurnal Ekonomi dan Bisnis islam, 2017	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah mampu memediasi secara penuh (full mediation) pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah.
5	M Ari Wibowo/Skripsi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2020	Analisis Faktor-Faktor Loyalitas Nasabah BRI Syariah Gayo Lues Setelah Konversi Dari Bank BRI Konvensional	Pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Syariah Unit Gayo Lues. Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kualitas produk secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hasil analisi menunjukkan kesesuaian dengan hipotesis penelitian, loyalitas nasabah dipengaruhi oleh kedua variabel yang diteliti yaitu kualitas pelayanan dan kepercayaan.

6	Alfany Arga Alil Fiqri, dkk/Jurnal Perbankan Syariah dan Keuangan, 2021	Peluang dan Tantangan Merger Bank Syariah di Indonesia pada masa pandemi covid-19	Menunjukkan bahwa kehadiran merger di tiga bank syariah yang di klaim negara, akan memiliki sedikit peluan hanya sebagai sumberdaya di perbankan syariah, terutama bagi anggota merger. Selain itu, dengan strategi ini, akan memperluas ointu masuk pasar karena, dalam hal kemajuan baru yang berbeda dapat meningkatkan dan menarik pertimbangan kemungkinan calon mitra untuk terciptanya mitra.
---	---	---	--

Adapun perbedaan dan persamaan penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu antara lain sebagai berikut:

1. Endang Tri Wahyuni

Perbedaan dengan penelitian Endang Tri Wahyuni adalah penelitian ini meneliti terkait pengaruh kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah perbankan syariah sementara peneliti meneliti loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri sebelum dan sesudah menjadi BSI dan penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dan persamaannya dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti loyalitas nasabah.

## 2. Astri Dhiah Maharani

Perbedaan dengan penelitian Astri Dhiah Maharani adalah peneliti meneliti tabungan nasabah, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan pendekatan kualitatif sementara peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dan berbeda pada objek penelitiannya sedangkan persamaannya adalah sama-sama meneliti tentang loyalitas nasabah.

## 3. Yulia Larasati Putri

Perbedaan dengan penelitian Alida Palitati adalah peneliti meneliti tentang kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif sementara peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Persamaannya adalah sama-sama membahas terkait loyalitas nasabah.

## 4. Muhammad Zakiy

Perbedaan dengan penelitian Muhammad Zakiy adalah peneliti meneliti Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening. Sementara peneliti hanya meneliti terkait loyalitas nasabah bank syariah mandiri sebelum dan sesudah menjadi BSI, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif sementara peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Persamaan peneliti dengan penelitian ini yaitu sama-sama meneliti loyalitas.

5. M Ari Wibowo

Perbedaan dengan penelitian M Ari Wibowo adalah penelitian ini meneliti terkait analisis faktor-faktor loyalitas nasabah BRI Syariah Gayo Lues setelah konversi dari Bank BRI Konvensional sementara peneliti meneliti terkait loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri sebelum dan sesudah menjadi BSI. Sedangkan persamaan penelitian ini dengan peneliti yaitu loyalitas nasabah terhadap konversi.

6. Alfyna Arga Alil Fiqri dan Minerva Maharani

Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti mengenai Merger Bank Syariah Indonesia, perbedaan penelitian ini terletak pada variabel yaitu, peluang dan tantangan, serta lokasi penelitian yang berbeda.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di BSI Kantor Cabang Gunung Tua. Jl. S.M. Raja No.234, Kecamatan Padang Bolak, Kelurahan Pasar Gunung Tua, Padang Lawas Utara, Sumatera Utara, Kode Pos 22753, Telp (0635) 510919. Penelitian dilakukan mulai Bulan Februari 2022 sampai dengan Januari 2023..

#### **B. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu dengan meneliti langsung pada objek yang diteliti. Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang didapat dari orang itu sendiri, penelitian kualitatif juga berarti penelitian tentang kehidupan seseorang, cerita, perilaku, dan juga tentang organisasi, gerakan sosial atau hubungan timbal balik.<sup>32</sup>

#### **C. Subjek Penelitian/Unit Analisis**

Subjek atau informan pada penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia yang berdomisili di Gunung Tua dan pihak BSI Kcp. Gunung Tua. Karena menurut peneliti lokasi yang dipilih merupakan lokasi strategis dari sisi demografi sehingga sangat relevan untuk dijadikan informan.

---

<sup>32</sup> Salim dan Syahrums, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Citapustaka Media, 2012), hlm.41.



#### **D. Sumber Data Penelitian**

Sumber data adalah subjek dimana data dapat diperoleh, untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh dalam penelitian ini menggunakan data sebagai berikut:

1. Data primer adalah sumber data yang bisa didapatkan secara langsung dari responden yaitu nasabah BSI Kantor Cabang Gunung Tua dan pihak BSI.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui penelusuran berbagai referensi yang terkait atau sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain. Peneliti tinggal memanfaatkan data tersebut menurut kebutuhannya. Data sekunder penelitian ini bersumber dari buku, jurnal, skripsi dan website.

#### **E. Instrumen Pengumpulan Data**

Adapun instrument pengumpulan data penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data. Adapun metode tersebut adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi atau yang disebut pula pengamatan, meliputi kegiatan permuatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra. Observasi berperan serta dilakukan untuk mengamati objek penelitian, seperti tempat khusus suatu organisasi, sekelompok orang atau beberapa aktivitas suatu sekolah, dengan melakukan observasi partisipan peneliti dapat lebih memahami lebih dalam tentang fenomena

(perilaku/peristiwa) yang terjadi di lapangan.<sup>33</sup> Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi terhadap Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Gunung Tua.

## 2. Dokumentasi

Merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berupa momen, bentuk tulisan, foto-foto, atau karya dari seseorang. Dokumen bertujuan untuk membuktikan bahwa penelitian tersebut terjadi di lapangan. Dalam penelitian ini penulis mencari data dengan penelitian berupa tulisan, foto-foto untuk mendukung penelitian. Teknik ini dimaksud untuk melengkapi wawancara dan observasi. Dokumentasi dalam penelitian ini seperti: foto/gambar, rekaman dan dokumen.

## 3. Wawancara

Dalam penelitian ini, jenis wawancara yang digunakan yaitu wawancara tidak terstruktur, yaitu wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Di dalam penelitian ini data primer diperoleh dari wawancara dengan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Gunung Tua dan pihak BSI.<sup>34</sup>

---

<sup>33</sup> Salim dan Syahrudin, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Citapustaka Media, 2012), hlm. 144.

<sup>34</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*, (Bandung: CV Alfabeta, 2017), hlm. 140.

## **F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

Adapun teknik pengolahan data dan analisis data yaitu:

### **1. Teknik Pengolahan Data**

Teknik pengolahan data penelitian ini dilakukan dalam bentuk deskriptif yang sering disebut kualitatif yaitu penelitian yang berusaha menggambarkan objek sesuai dengan apa yang menggambarkan adanya dan sering disebut dengan penelitian tidak menggunakan angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

### **2. Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>35</sup>

## **G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data**

Teknik keabsahan data adalah dengan menggunakan teknik triangulasi. Hal ini merupakan salah satu pemeriksa keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan data yang digunakan adalah:

---

<sup>35</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 26.

a. Perpanjangan keikutsertaan

Keikutsertaan penelitian sangat menentukan dalam pengumpulan data, keikutsertaan tersebut tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat, tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan adalah untuk memungkinkan peningkatan derajat kepercayaan data yang dikumpul, data juga untuk membangun kepercayaan para subjek terhadap peneliti dan juga kepercayaan dari peneliti sendiri.

b. Ketentuan pengamatan

Ketentuan pengamatan bermaksud menemukan ciri-ciri dan unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memutuskan daripada hal-hal tersebut secara rinci. Untuk keperluan itu teknik ini menuntut agar peneliti mampu menguraikan secara tentatif dan penelahan secara rinci dapat dilakukan.

c. Menggunakan bahan referensi

Menggunakan bahan referensi adalah pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Sebagai contoh, data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya data tentang interaksi manusia, atau gambaran keadaan perlu didukung oleh foto-foto.

d. Mengadakan *Membercheck*

*Membercheck* adalah proses pengecakan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *Membercheck* untuk mengetahui seberapa jauh data apabila ada data yang disepakati oleh pemberi data, berarti satanya tersebut valid dan tujuannya adalah agar informasi yang

diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data dan informasi.<sup>36</sup>

---

<sup>36</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif untuk Penelitian yang Bersifat : Eksploratif, Interpretif, Interaktif dan Konstruktif* (Bandung:Alfabeta, 2017, hlm. 29

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Perusahaan

##### 1. Sejarah Bank Syariah Mandiri

Situasi kehadiran Bank Syariah Mandiri sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menemukan beragam dampak negatif yang sangat hebat di seluruh kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi ekonomi yang krisis, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis moneter yang luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.<sup>37</sup>

PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari tersebut dengan *merger* beberapa Bank lain serta mengundang investor asing. Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat Bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu Bank baru bernama PT Bank Mandiri

---

<sup>37</sup><https://web2017.syariahamandiri.co.id/tentang-kami/sejarah>, Diakses pada 12 April 2022, Pukul 08.14 WIB.

(Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger*, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang Bank Umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*). Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.<sup>38</sup>

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi Bank Umum Syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI\No.1/24\ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/.

---

<sup>38</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada, 2015), hlm.11.

## 2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

### a. Visi Bank Syariah Mandiri

“Menjadi Bank Syariah yang terdepan dan modern”

- 1) Bank syariah terdepan adalah menjadi Bank syariah yang selalu unggul diantara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada bagian *customer, micro, sms, comersil, dan comporate*.
- 2) Bank syariah modern adalah menjadi Bank syariah dengan system layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

### b. Misi Bank Syariah Mandiri

- 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- 2) Meningkatkan kualitas produk layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- 3) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembagian pada bagian riter.
- 4) Mengembangkan bisnis atas nilai-nilai syariah.
- 5) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan hidup yang sehat.
- 6) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup> Wawancara dengan Karyawan Bank Syariah Mandiri, yaitu Bapak Husni Ardiansyah Tanjung selaku Branch Operations & Services, Tanggal 22 Februari 2022.



### 3. Lokasi perusahaan

Adapun letak lokasi PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.

Alamat : Jl. SM. Raja No.234

Kecamatan : Padang Bolak

Kelurahan : Pasar Gunung Tua

Kabupaten : Padang Lawas Utara

Provinsi : Sumatera Utara

Telepon : (0635) 510919

Kode Pos : 22753

### 4. Sejarah Bank Syariah Indonesia

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter 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 dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil ‘Aalamiin).<sup>40</sup>

---

<sup>40</sup> <https://www.bankbsi.co.id/company-information>, diakses pada 12 April 2022, Pukul 08.24 Wib.

## 5. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

### a. Visi bank syariah indonesia

“ Top 10 Global Islamic Bank”

### b. Misi Bank Syariah Indonesia

#### 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia

Melayani nasabah dengan produk dan layanan keuangan syariah yang lengkap dengan mengedepankan keunikan produk syariah yang berdaya saing tinggi.

#### 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham

Menjadi Top 5 bank dengan tingkat profitabilitas, valuasi dan kapitalisasi pasar yang tinggi.

#### 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik di Indonesia

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.<sup>41</sup>

Dalam mencapai visi dan misi BSI menjadi bank modern yang terbesar di Indonesia sekaligus memberikan kontribusi pada perekonomian bangsa dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi syariah, maka BSI berkomitmen untuk menghadirkan solusi keuangan

---

<sup>41</sup> Wawancara dengan Karyawan Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Tua, yaitu Bapak Husni Ardiansyah Tanjung selaku Branch Operations & Services, Tanggal 22 Februari 2022

syariah yang lengkap kepada nasabah dan menjadi mitra finansial, mitra sosial serta mitra spiritual bagi masyarakat (*beyond banking*).

#### 6. Lokasi perusahaan

Adapun letak lokasi PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua

Alamat : Jl. SM. Raja No.234

Kecamatan : Padang Bolak

Kelurahan : Pasar Gunung Tua

Kabupaten : Padang Lawas Utara

Provinsi : Sumatera Utara

Telepon : (0635) 510919

Kode Pos : 22753

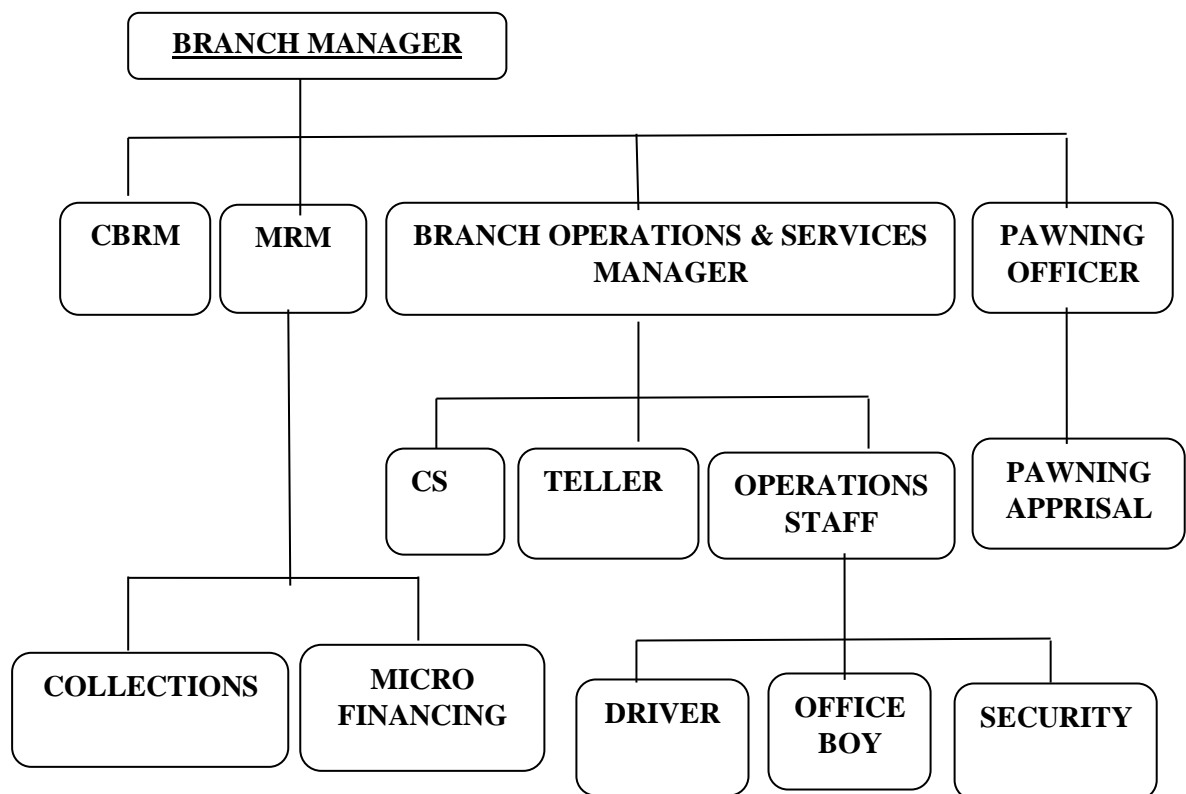
#### 7. Makna Dan Filosofi Logo Pada Bank Syariah Indonesia



Gambar 1.1 Logo PT. Bank Syariah Indonesia (BSI)

1. Inspirasi logo PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah bertuliskan BSI berwarna hijau dengan tanda bintang bersudut 5 berwarna terang di atasnya dan tulisan Bank Syariah Indonesia.

2. Tulisan BSI berwarna hijau karena dinilai representatif dengan misi besar yang diembannya, mejadi representatif Indonesia, baik tingkat internasional maupun global.
  3. Bintang berwarna terang itu didesain memiliki lima sudut yang memiliki atri khusus, yakni melambangkan 5 sila pancasila dan 5 rukun Islam.<sup>42</sup>
8. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua



Gambar 2.2 Stuktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Tua

<sup>42</sup> <https://www.bankbsi.co.id/company-information>, diakses pada 17 Juni 2022, Pukul 11.25 Wib.

Adapun jumlah tenaga kerja pada PT. Bank Syariah Indonesia, KCP. Gunung Tua yaitu :<sup>43</sup>

1. Branch Manager : Catur Wiyono
2. MRM : Muhammad Hidayat Lubis
3. Branch Operations  
& Services : Husni Ardiansyah Tanjung
4. Pawning Officer : Muhammad Ridwan
5. Costumer Services : Herawati Siregar
6. Operations Staff : Eva Handayani
7. Pawning Appraisal : Maskayani Purba
8. Collections : Sayuti Hasibuan
9. Micro Financing : Marta Yudi, Andi Pratama Purba, Henri  
Ahmady Nasution
10. Driver : Ibrahim Saputra Harahap
11. Office Boy : Putra Mulia Lubis
12. Security : Rizki Rianzah Nasution, Hermansyah Purba

Setiap bidang pada struktur organisasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Gunung Tua memiliki tugas masing-masing, yaitu:

1. *Branch Manager* bertanggung jawab mengelola dan memantau segala aktifitas Bank Syariah Indonesia Cabang Gunung Tua.

---

<sup>43</sup> Wawancara dengan Bapak Husni Ardiansyah selaku Branch Operations & Services, Tanggal 22 Februari 2022.

2. *Branch Operations & Service Manager* bertugas memverifikasi seluruh data kegiatan operasional di *banking hall* dan menyetujui administrasi segala transaksi yang ada di *banking hall* sebelum dilaporkan ke *branch manager*. *Branch operation & service manager* membawahi beberapa unit kerja yaitu:
- a. *Customer Service* bertugas melayani pembukaan dan penutupan rekening, menjelaskan produk ke nasabah serta memasukkan data dokumen nasabah ke sistem.
  - b. *Teller* bertugas melayani transaksi tunai dan non tunai serta melakukan pengisian uang di mesin ATM Bank Syariah Indonesia.
  - c. *General Support Staff* bertugas mengatur keuangan bank dan mengeluarkan biaya-biaya yang diperlukan bank. *General Support Staff* membawahi:
    - 1) *Driver*
    - 2) *Satpam*
    - 3) *Office Boy*
  - d. *Pawning Officer* bertanggung jawab atas layanan gadai dan cicil emas di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Gunung Tua.
  - e. *Consumer Banking Retail Manager (CBRM)* bertugas memasarkan pembiayaan, menganalisa pembiayaan serta bertanggung jawab atas pembiayaan tersebut.

## 9. Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia

Beberapa produk dan layanan Bank Syariah Indonesia sebagai berikut:<sup>44</sup>

### 1. Bisnis (Layanan bagi pelaku Usaha Kecil dan Mikro)

#### a. Bank guarantee under counter guarantee

Merupakan produk/jasa/layanan yang diberikan oleh tim Financial Institution kepada lembaga keuangan bank atau non bank baik domestik maupun internasional Bank Guarantee Under Counter Guarantee merupakan instrumen penjaminan perbankan yang diterbitkan atas dasar permintaan dan kontra jaminan (*Counter Guarantee*) yang diterima baik dari bank ataupun non bank.

#### b. BSI Bank Garansi

Solusi mudah atas jaminan kontrak kerja. Bank garansi yang di khususkan kepada vendor/ kontraktor dari PT. PLN (PLN) dalam pengadaan barang dan jasa di lingkungan PLN.

#### c. BSI Cash Management

Merupakan Saluran distribusi elektronik berupa layanan internet banking bagi nasabah perusahaan atau institusi untuk melakukan aktifitas terhadap rekeningnya di Bank dalam rangka pengelolaan keuangan dan monitoring arus

---

<sup>44</sup> <https://www.bankbsi.co.id/company-information>, diakses pada 17 Juni 2022, Pukul 12.45 Wib.



kas dengan aman, cepat dan mudah.

d. BSI Deposito Ekspor SDA

e. BSI Giro Ekspor SDA

Layanan pembiayaan kepemilikan rumah atau properti berhadiah porsi haji

f. BSI Giro Optima

Salah satu produk dan layanan rekening giro Mudharabah, dengan imbal hasil spesial berdasarkan tiering.

g. BSI Giro Pemerintah

h. BSI Pembiayaan Investasi

Fasilitas pembiayaan jangka menengah dan jangka panjang untuk pengadaan barang-barang modal (perluasan, pendirian proyek baru maupun financing).

i. Giro vostro

Merupakan produk/jasa/layanan yang diberikan oleh tim Financial Institution kepada lembaga keuangan bank atau non bank baik domestik maupun internasional. Merupakan layanan pembukaan rekening giro dalam berbagai mata uang atas nama lembaga keuangan (*financial institutions*) Bank dan bukan Bank, koresponden domestik maupun internasional pada BSI.

j. Jasa Penagihan Transaksi Trade Finance Antar Bank

Merupakan produk/jasa/layanan yang diberikan oleh tim

Financial Institution kepada lembaga keuangan bank atau non bank baik domestik maupun internasional. Jasa penagihan piutang atau tagihan jangka pendek under LC/SKBDN yang dimiliki oleh Nominated Bank kepada BSI yang kemudian menagih piutang tersebut kepada pihak yang berutang (*Issuing Bank*) sesuai prinsip syariah. BSI dapat memberikan dana talangan kepada *Nominated Bank* berdasarkan berita akseptasi dari Issuing Bank ke Nominated Bank.

k. Pembiayaan Yang Diterima (PYD)

Merupakan produk/jasa/layanan yang diberikan oleh tim *Financial Institution* kepada lembaga keuangan bank atau non bank baik domestik maupun internasional. Pinjaman atau pembiayaan yang diterima Bank Syariah Indonesia dari bank atau pihak ketiga bukan bank yang dapat berasal dari dalam negeri (domestik) atau dari luar negeri dalam bentuk rupiah atau valuta asing. Bank Syariah Indonesia memberikan bagi hasil kepada pihak ketiga yang merujuk pada *underlying asset* PYD yang disepakati.

2. Haji dan Umroh

a. BSI Tabungan Haji Indonesia

Tabungan perencanaan haji dan Umroh berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan akad Wadiah dan Mudharabah. Tabungan ini tidak dikenakan biaya

administrasi bulanan dan dilengkapi fasilitas kartu ATM dan fasilitas *E-Channel* apabila telah terdaftar di Siskohat (mendapat porsi).

b. BSI Tabungan haji muda indonesia

Tabungan perencanaan haji dan Umroh berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan akad Wadiah dan Mudharabah. Tabungan ini tidak dikenakan biaya administrasi bulanan dan dilengkapi fasilitas kartu ATM dan fasilitas *E-Channel* apabila telah terdaftar di Siskohat (mendapat porsi).

3. Investasi

a. Bancassurance

Kerjasama pemasaran produk asuransi dengan Perusahaan Asuransi yang bekerjasama dengan Bank Syariah Indonesia. salah satu produk dan layanan yang memberikan perlindungan asuransi jiwa dan Kesehatan kepada nasabah.

b. BSI Deposito Valas

Investasi berjangka dalam valas yang dikelola dengan akad Mudharabah yang ditunjukkan bagi nasabah perorangan dan perusahaan dalam matauang USD. Tersedia jangka waktu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan.

c. BSI Reksa Dana Syariah

Reksa dana syariah adalah wadah yang digunakan untuk menghimpundana dari masyarakat pemodal sebagai pemilik harta. Dana ini selanjutnya diinvestasikan dan dikelola dalam portofolio efek syariah oleh Manajer Investasi, menurut ketentuan syariah dan tidak bertentangan dengan prinsip syariah Islam.

d. *Cash Waqf Linked Sukuk Ritel* (sukuk Wakaf Ritel)

*Cash Waqf Linked Sukuk Ritel* (CWLS Ritel) merupakan investasi dana wakaf uang pada sukuk negara yang diterbitkan oleh pemerintah untuk memfasilitasi Wakaf dalam program pemberdayaan ekonomi umat dan kegiatan sosial kemasyarakatan.

e. Deposito Rupiah

Investasi berjangka yang dikelola dengan akad Mudharabah yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan dalam mata uang rupiah. Tersedia jangka waktu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan.

f. Referral retail brokerage

Merupakan layanan referral produk-produk investasi kepada nasabah potensial bekerjasama dengan perusahaan sekuritas

g. SBSN Ritel

SBSN Ritel, terdiri dari sukuk Negara Ritel dan Sukuk Tabungan

- 1) Sukuk Negara Ritel adalah Sukuk Negara yang dijual kepada individu atau perseorangan Warga Negara Indonesia melalui Agen Penjual di Pasar Perdana dalam negeri.
- 2) Sukuk Tabungan adalah produk investasi syariah yang ditawarkan oleh Pemerintah kepada individu Warga Negara Indonesia, sebagai tabungan investasi yang aman, mudah, terjangkau, dan menguntungkan.

4. Tabungan

a. BSI Tabungan Bisnis

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

b. BSITabungan Classic

Bentuk investasi dana untuk menampung setoran cash collateral/goodwill nasabah pada setiap penerbitan Hasanah Card Classic yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan

akad Mudharabah.

c. 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.

d. BSI Tabungan Easy Wadiah

Tabungan dalam mata uang upiah berdasarkan prinsip Wadiah Yad dhamanah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM.

e. BSI Tabungan Efek Syariah

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

f. BSI Tabungan Haji Indonesia

Tabungan perencanaan haji dan Umroh yang berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan pilihan akad Wadiah Yah Dhamanah atau Mudharabah Muthlaqah. Tabungan ini dilengkapi fasilitas kartu ATM dan fasilitas e-Banking apabila telah terdaftar di Siskohat(mendapat porsi).

g. BSI Tabungan Haji Muda Indonesia

Tabungan perencanaan haji dan Umroh yang berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan pilihan akad Wadiah Yah Dhamanah atau Mudharabah Muthlaqah. Tabungan ini dilengkapi fasilitas kartu ATM dan fasilitas e-Banking apabila telah terdaftar di Siskohat(mendapat porsi).

h. BSI Tabungan Junior

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

i. BSI Tabungan Mahasiswa

Tabungan dengan akad wadiah dari para mahasiswa Perguruan Tinggi Negeri/Perguruan Tinggi Swasta (PTN/PTS) atau pegawai/anggota. Perusahaan/ Lembaga/ Asosiasi/ Organisasi Profesi yang bekerja sama dengan bank.

j. BSI Tabungan Payroll

Tabungan Khusus merupakan produk turunan dari Tabungan Wadiah/Mudharabah Reguler yang dikhususkan untuk Nasabah Payroll dan Nasabah Migran.

k. BSI Tabungan Pendidikan

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

l. BSI Tabungan Pensiunan

Tabungan dengan pilihan akad Wadiah Yad dhamanah atau Mudharabah Muthlaqah diperuntukan bagi nasabah perorangan yang terdaftar di Lembaga Pengelola Pensiun yang telah bekerjasama dengan Bank.

m. BSI Tabungan Rencana

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

n. BSI Tabungan Simpanan Pelajar

Tabungan dengan akad Wadiah Yad dhamanah untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank syariah di Indonesia, dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.



o. BSI Tabungan Smart

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.

p. BSI Tabungan Valas

Tabungan dengan pilihan akad Wadiah Yad dhamanah atau Mudharabah Muthlaqah dalam mata uang dollar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atausesuai ketentuan Bank.

q. 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.

r. BSI Tapenas Kolektif

Tabungan perencanaan jangka pendek maupun jangka panjang untuk karyawan atau tenaga kontrak pada suatu institusi berdasarkan suatu Perjanjian Kerjasama.

## 5. Pembiayaan

### a. Bilateral Financing

Merupakan produk/jasa/layanan yang diberikan oleh tim Financial Institution kepada lembaga keuangan bank atau non bank baik domestik maupun internasional. Merupakan layanan pemberian fasilitas pembiayaan/financing dalam valuta rupiah atau valuta asing untuk kebutuhan modal kerja jangka pendek maupun untuk tujuan lainnya kepada lembaga keuangan Bank dan/atau non bank.

### b. BSI Cash Collateral

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

### c. BSI Distributor Financing

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.

d. BSI Griya Hasanah

Layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk ragam kebutuhan, sebagai berikut:

- 1) Pembelian Rumah Baru/Rumah second/ ruko dll
- 2) Pembelian kavling siap bangun
- 3) Pembangunan/renovasi rumah
- 4) Ambil alih pembiayaan dari bank lain (Take Over)
- 5) Refinancing untuk pemenuhan kebutuhan nasabah

e. BSI Griya Kontruksi

Pembelian rumah baru/rumah second/ruko /rukan/apartemen.

f. BSI Griya Maburr

Program pembiayaan kepemilikan rumah berhadiah porsi haji.

g. BSI Griya Simuda

Layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk usia muda memiliki rumah impian dengan plafond pembiayaan lebih tinggi dan angsuran ringan.

h. BSI Griya Swakarya

Layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk ragam kebutuhan.

i. BSI KUR Kecil

Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi usaha mikro, kecil dan menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond diatas 50 juta rupiah s.d 500 juta rupiah.

j. BSI KUR Mikro

Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, Kecil danMenengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond diatas Rp. 10 Juta s.d Rp. 50 Juta.

k. BSI KUR Super Mikro

Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, Kecil danMenengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond s.d Rp. 10 Juta.

l. BSI Mitra Beragun Emas

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

m. BSI Mitra Guna Berkah

Pembiayaan untuk tujuan multiguna tanpa agunan

dengan berbagaimanfaat dan kemudahan bagi pegawai payroll di BSI.

n. BSI Multiguna Hasanah

Fasilitas pembiayaan konsumtif untuk:

- 1) Pembelian barang kebutuhan konsumtif seperti renovasi rumah, pembelian perlengkapan/furniture rumah, dll.
- 2) Pembelian manfaat jasa seperti wedding organizer untuk pernikahan, perawatan di rumah sakit, pendidikan, jasa travel agent, dll.
- 3) Pengalihan/pemindahan utang pembiayaan konsumtif di lembaga keuangan lain yang memiliki underlying asset

o. BSI Oto (Kendaraan)

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

p. BSI Pensiunan Berkah

Pembiayaan yang diberikan kepada para penerima manfaat pensiun bulanan, diantaranya sbb:

- 1) Pensiunan ASN & Pensiunan Janda ASN.
- 2) Pensiunan BUMN/BUMD.
- 3) Pensiunan & Pensiunan Janda ASN/PNS yang belum memasuki TMT Pensiun namun telah menerima SK

Pensiun.

q. BSI Umrah

Fasilitas pembiayaan konsumtif untuk memenuhi kebutuhan pembelian Jasa Paket Perjalanan Ibadah Umroh melalui Bank yang telah bekerjasama dengan Travel Agent sesuai dengan prinsip syariah.

r. Mitraguna Online

Pembiayaan tanpa agunan untuk tujuan multiguna/apa saja dengan berbagaimanfaat dan kemudahan bagi pegawai.

6. Transaksi

a. BSI Giro Rupiah

Titipan dana dari pihak ketiga yang dikelola dengan pilihan akad Wadiah Yad dhamanah atau Mudharabah Muthlaqah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Debit, Cek, Bilyet Giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindah bukuan untuk menunjang bisnis usaha perorangan maupun non perorangan dalam mata uang rupiah.

b. BSI Giro Valas

Titipan dana dari pihak ketiga yang dikelola dengan akad wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat

dengan menggunakan Cek, Bilyet Giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindah bukuan untuk menunjang bisnis usaha perorangan maupun non perorangan dalam mata uang valas.

## 7. Prioritas

### a. BSI Prioritas

Merupakan Layanan eksklusif dengan fasilitas istimewa dari Bank Syariah Indonesia kepada nasabah perorangan terpilih.

### b. BSI Private

Merupakan Layanan eksklusif dengan fasilitas istimewa dari Bank Syariah Indonesia yang dibuat kepada nasabah perorangan yang memiliki saldo akumulatif minimal sebesar Rp5 Miliar, syarat dan ketentuan :

- 1) Merupakan nasabah individual
- 2) Memiliki saldo akumulatif minimal 5 miliar
- 3) Mengisi aplikasi nasabah prioritas dan menyetujui syarat dan ketentuan layanan prioritas

### c. Safe Deposit Box (SDB)

Merupakan suatu wadah harta atau surat berharga, yang ditempatkan pada suatu ruang khazanah yang dirancang

secarakhusus dari bahan baja yang kokoh, tahan bongkar dan tahan api untuk menjaga keamanan barang yang disimpan dan kenyamanan penggunaannya.

#### 10. Nilai-nilai Perusahaan

1. Amanah (Memegang Teguh Kepercayaan Yang Diberikan)
2. Kompeten (Terus Belajar dan Mengembangkan Kapabilitas)
3. Harmonis (Saling Peduli dan Menghargai Perbedaan)
4. Loyal (Berdedikasi dan Mengutamakan Kepentingan Bangsa Dan Negara)
5. Adaptif (Terus Berinovasi dan Antusias Dalam Menggerakkan Atau pun Menghadapi Perubahan)
6. Kolaboratif (Membangun Kerja Sama Yang Sinergis)

#### **B. Deskripsi Hasil Penelitian**

Untuk memperoleh informasi tentang loyalitas nasabah tentang merger/perubahan Bank Syariah Mandiri (BSM) menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI), maka dilakukan wawancara dengan para informan yaitu pihak BSI dan nasabah yang bersedia dimintai pendapatnya. Informan yang diwawancarai merupakan informan yang sudah menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.

Bapak Husni Ardiansyah selaku Branch Operations & Services Manager. “Di awal pembentukan Bank Syariah Indonesia yang saya lihat dari perkembangan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua terus meningkat setelah adanya merger, demi mempertahankan loyalitas nasabah



pihak Bank juga harus mengetahui apa saja yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah itu sendiri, yang pertama kita selaku pihak Bank harus meningkatkan kepuasan pelanggan karena kepuasan pelanggan sangat penting dalam pembentukan loyalitas/kesetiaan nasabah. Selain itu, meningkatkan kualitas jasa karena kualitas jasa dapat meningkatkan kesetiaan nasabah, dan yang tidak kalah penting adalah citra dari perusahaan/bank yang dimana apabila citra perusahaan tersebut positif/baik maka dapat meningkatkan perkembangan jumlah nasabah. Seperti yang kita ketahui selama ini citra BSM baik dan sekarang BSI memiliki visi untuk menjadikan BSI sebagai Top 10 Global Islamic jadi pihak bank harus menjaga citra dan meningkatkan loyalitas nasabah.”

Ibu Nelly selaku nasabah mengatakan bahwa “Menurut saya, dengan bergabungnya 3 bank syariah itu bagus, terutama BSM berarti dengan hal itu bank syariah makin besar, saya yakin dengan hal itu akan mampu bersaing dengan bank konvensional, sebagai nasabah juga bisa membuat saya semakin yakin terhadap dengan percaya menitipkan uang saya di bank BSI tersebut, otomatis bila sudah yakin dan percaya pasti saya setia, dari segi pelayanan yang saya rasakan selaku nasabah BSI sudah sangat baik, jika ternyata ada bank yang menawarkan lebih baik dari BSI saya tetap akan setia kepada BSI. Karena, dari awal saya sudah menjadi nasabah BSM. Sebagai nasabah saya juga tidak segan memberikan complain kepada pihak bank apabila ada yang tidak saya sukai dari pelayanan ataupun sebagainya. Harapan saya

kedepannya agar fasilitas ATM nya ditambahkan di beberapa titik karena susah apabila harus jauh-jauh apabila ingin melakukan penarikan dana.”

Ibu Lanny diana selaku nasabah mengatakan bahwa “ menurut saya, dengan bergabungnya BSM menjadi BSI itu sangat bagus, saya selaku nasabah BSM sangat mendukung dengan adanya merger ini karena mempermudah saya untuk melakukan transaksi, baik itu mau menabung ataupun meminjam/melakukan pembiayaan. Kalau dilihat dari segi pelayanan sudah cukup baik. Saya juga akan terus menjadi nasabah BSI, karena untuk pembukaan rekening baru juga repot ke bank yang bersangkutan sedangkan saya banyak pekerjaan.”

Ibu Samira selaku nasabah mengatakan bahwa “Menurut saya, dengan adanya penggabungan itu sangat bagus, jujur saja selain nasabah BSM saya juga nasabah bank konvensional, sebelum menjadi BSI saya sering menabung di bank konvensional karena jauh lebih besar dibandingkan BSM, tapi semenjak menjadi BSI saya lebih sering menabung di BSI karena menurut saya saat ini bank syariah menjadi lebih besar aksesnya untuk menjangkaunya juga semakin mudah, karena hal itu membuat kepercayaan saya terhadap bank syariah juga semakin besar. Dari segi pelayanan juga sudah bagus responnya kalau kita ada masalah juga cepat ditanggapi. Kalau ditanya apakah bersedia merekomendasikan BSI ke orang lain pasti saya bersedia karena seperti yang kita lihat BSI menjadi semakin besar pasti orang juga berminat menabung di BSI.”

Ibu Lina selaku nasabah mengatakan bahwa “ saya selaku nasabah tetap di BSM tidak masalah bagi saya apabila ada perubahan ini saya tetap setia menjadi nasabah BSI, karena pada awalnya saya telak menggunakan bank ini. Selaku nasabah BSI saya juga bersedia memberikan masukan atau keluhan terhadap pihak bank apabila terjadi sesuatu yang kurang dari pelayanan pihak bank dan seperti yang kita ketahui juga banyak bank yang menawarkan penawaran yang lebih bagus tetapi saya tetap setia menjadi nasabah BSI.”

Ibu Jermina selaku nasabah mengatakan bahwa “ Menurut saya, dengan adanya penggabungan sangat bagus karena dengan begitu BSI akan semakin besar dan akan lebih dikenal oleh kalangan masyarakat yang ingin menabung sesuai syariat islam. Saya juga semakin yakin menabung di BSI dan saya akan tetap setia kepada BSI. Kalau ditanya apakah bersedia merekomendasikan BSI tentu saya bersedia, dari awal saya sudah menjadi nasabah BSM kalau ditanya apakah akan berpindah menjadi nasabah bank konvensional tentu saja saya akan tetap menjadi nasabah BSI. Saya juga tidak segan memberikan kritik/saran kepada pihak bank, harapan saya agar kedepannya BSI semakin maju.”

Ibu Nova selaku nasabah mengatakan bahwa “Menurut saya, dengan adanya perubahan ini akan sangat bagus, pada awalnya saya bukan nasabah BSI tetapi karena sudah ada perubahan ini saya memilih menjadi nasabah BSI. Jika kalau ada penawaran bagus dari bank lain saya tetap memilih menjadi nasabah BSI, dari yang saya alami juga sudah membuktikan bahwa

di bank lain tidak ada minimum saldo tetapi BSI menerapkan minimum saldo sebesar 50 ribu rupiah tetapi saya tetap setia kepada BSI. Saya senantiasa akan merekomendasikan BSI kepada kerabat saya ataupun orang lain karena dilihat dari pelayanan juga sangat bagus dilihat dari sudut pandang kita sebagai muslim.

Ibu Samsinar selaku nasabah mengatakan bahwa “Menurut saya, sangat bagus adanya perubahan tersebut. BSI akan menjadi besar dan mudah dijangkau karna memiliki banyak cabang dan seperti yang peneliti katakan tentang visi dan misi untuk menjadi bank modern yang terbesar di indonesia menurut saya sangat bagus jika bisa bersaing dengan bank konvensional atau pun bank syariah lainnya. Sebagai nasabah BSI saya akan merekomendasikan menabung di BSI karena dari segi pelayanan juga sangat bagus dan pihak bank juga sangat ramah kepada nasabah.”

Bapak Mahdi mengatakan bahwa “Menurut saya, penggabungan BSM menjadi BSI sangat bagus karena BSM akan mampu bersaing dengan bank besar lainnya, sebagai nasabah saya juga semakin yakin menabung di BSI dari segi pelayanan yang saya rasakan selaku nasabah BSI sudah sangat baik dibandingkan dari sebelumnya, untuk perbedaan sebelum dan sesudah merger menjadi BSI sendiri yaitu aksesnya jadi lebih mudah karena cabangnya semakin banyak meskipun mesin atm nya sendiri masih terhitung sedikit.”

Berikut ini merupakan data nasabah penabung di Bank Syariah Mandiri Kcp. Gunung Tua sebelum menjadi BSI Pada Tahun 2021.

**TABEL IV.2**  
**DATA PERKEMBANGAN JUMLAH NASABAH MENABUNG DI BANK SYARIAH MANDIRI KCP GUNUNG TUA TAHUN 2021**

No	Bulan	Jumlah Nasabah	Persentase (%)
1	Februari	43 NOA	0,91
2	Maret	47 NOA	0,94
3	April	50 NOA	1,11
4	Mei	45 NOA	1
5	Juni	45 NOA	0,95
6	Juli	47 NOA	0,97
7	Agustus	48 NOA	1,14
8	September	42 NOA	0,84
9	Oktober	50 NOA	1,02
10	November	49 NOA	1,19
11	Desember	41 NOA	0,82
12	Januari	50 NOA	1,16
	Jumlah	557 NOA	12,05

Sumber: PT. Bank Syariah Mandiri KCP. Gunung Tua

Berikut ini merupakan data perkembangan nasabah pembiayaan di Bank Syariah Mandiri sebelum menjadi BSI pada Tahun 2021.

**TABEL IV.3**  
**DATA PERKEMBANGAN PEMBIAYAAN DI BANK SYARIAH MANDIRI KCP GUNUNG TUA TAHUN 2021**

No	Bulan	Jumlah Pembiayaan (Miliar Rupiah)	Persentase (%)
1	Februari	4.800.000.000,-	0,94
2	Maret	5.100.000.000,-	0,98
3	April	5.200.000.000,-	1,10
4	Mei	4.700.000.000,-	1,20
5	Juni	3.900.000.000,-	0,75
6	Juli	5.200.000.000,-	1,04
7	Agustus	5.000.000.000,-	1,02
8	September	4.900.000.000,-	1,13
9	Oktober	4.300.000.000,-	1,04
10	November	4.100.000.000,-	0,82

11	Desember	5.000.000.000,-	0,98
12	Januari	5.100.000.000,-	1,06
	Jumlah	57.300.000.000,-	12,06

Sumber: PT. Bank Syariah Mandiri KCP. Gunung Tua

Berikut ini merupakan data perkembangan nasabah penabung Bank Syariah Indonesia pada tahun 2022.

**TABEL IV.4**  
**DATA PERKEMBANGAN JUMLAH NASABAH MENABUNG DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP GUNUNG TUA TAHUN 2022**

No	Bulan	Jumlah Nasabah	Persentase (%)
1	Maret	55 NOA	0,96
2	April	57 NOA	0,98
3	Mei	58 NOA	0,96
4	Juni	60 NOA	1,07
5	Juli	56 NOA	0,96
6	Agustus	58 NOA	1,05
7	September	55 NOA	1,03
8	Oktober	53 NOA	1,03
9	November	51 NOA	0,94
10	Desember	54 NOA	0,98
11	Januari	55 NOA	0,94
12	Februari	58 NOA	1,05
	Jumlah	670 NOA	11,95

Sumber: PT Bank Syariah Indonesia KCP. Gunung Tua

Berikut ini merupakan data perkembangan nasabah pembiayaan Bank Syariah Indonesia pada tahun 2022.

**TABEL IV.5**  
**DATA PERKEMBANGAN PEMBIAYAAN DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP GUNUNG TUA TAHUN 2022**

No	Bulan	Jumlah Pembiayaan (Miliar Rupiah)	Persentase (%)
1	Maret	5.000.000.000,-	0,83
2	April	6.000.000.000,-	1,09
3	Mei	5.500.000.000,-	1,1
4	Juni	5.000.000.000,-	0,90
5	Juli	5.500.000.000,-	0,91

6	Agustus	6.000.000.000,-	1,2
7	September	5.000.000.000,-	0,94
8	Oktober	5.300.000.000,-	1,06
9	November	5.000.000.000,-	1
10	Desember	5.000.000.000,-	0,83
11	Januari	6.000.000.000,-	1,05
12	Februari	5.700.000.000,-	1,14
Jumlah		65.000.000.000,-	12,05

Sumber: PT Bank Syariah Indonesia KCP. Gunung Tua

## C. Pembahasan Hasil Penelitian

### 1. Kondisi Perbankan Syariah di Indonesia

Perbankan syariah sebagai suatu lembaga distribusi keuangan (financial intermediary) di Indonesia saat ini tumbuh dengan pesat dengan dibuktikan data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) bahwa saat ini tercatat 14 Bank Umum Syariah (BUS), 20 Unit Usaha Syariah (UUS), dan 162 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Dari segi aset, perbankan syariah juga terus meningkat. Per Juni 2020, pertumbuhan aset perbankan syariah sebesar 9,22% year on year dengan total aset sebesar 545,39 triliun.

Selain aset, Dana Pihak Ketiga (DPK) yang meliputi giro, tabungan, dan deposito juga meningkat sebesar 10,13% y-o-y dengan total 430,21 triliun. Begitu juga dengan Pembiayaan Yang Diberikan (PYD) mengalami peningkatan sebesar 8,99% dari Juni 2019 dengan total PYD sebesar 377,53 triliun. Jenis penggunaan dari PYD diantaranya konsumsi, sebanyak 45,02%, modal kerja 31,60%, dan investasi sebanyak 23,38%. Pada semester ke-I tahun 2020, rata-rata dari Capital

Adequacy Ratio (CAR) yang dimiliki oleh BUS sebesar 21,2% yang merupakan sebuah peningkatan dari tahun sebelumnya sebesar 19,56%.

Sementara itu, rata-rata dari rasio kualitas pembiayaan (NPF) menurun sebesar 3,34% dari tahun sebelumnya sebesar 3,36% (Otoritas Jasa Keuangan, 2020e). Sementara pada perbankan syariah peserta merger, per September 2020, BSM mencapai pertumbuhan bisnis yang berkualitas dengan meraih laba sebesar 1,077 triliun (naik signifikan jika dibandingkan dengan bulan september 2019 sebesar 810,573 miliar). Dari segi kapasitas bisnis, BSM mencatat bahwa hingga akhir bulan September 2020, jumlah dari DPK sebesar Rp106,12 Triliun yang kemudian meningkat sebesar 17.26% dari sebelumnya sebesar 90,49 Triliun per September 2019 (Bank Syariah Mandiri, 2020).<sup>45</sup>

## 2. **Kondisi Setelah Merger Bank Syariah**

Pada awal Februari 2021, penggabungan tiga bank syariah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) resmi dilakukan. Merger yang dilakukan antara Bank BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan Bank BNI Syariah. Kemudian, bank hasil merger memiliki nama baru yakni Bank Syariah Indonesia (BSI). Bank Syariah Indonesia Tbk merupakan suatu sistem perbankan yang operasionalnya berbasis

---

<sup>45</sup> Laila M Pimada, "Peluang dan Tantangan Merger Bank Syariah Milik Negara di Indonesia pada Masa Pandemi Covid-19", *Jurnal dan Perbankan Syariah*, Vol. 9, No.01, Tahun 2021.



syariat islam. Pada era pandemi, pertumbuhan bank syariah tetap mempertahankan eksistensinya di dunia perbankan.

Hal ini dikarenakan bank syariah merupakan salah satu sektor yang tetap stabil meskipun berada di era pandemi. Artinya, perkembangan bank syariah sangat menjanjikan di Indonesia. Sehingga, dapat dikatakan bank syariah turut berkontribusi dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat saat pandemi. Adapun peran bank syariah meliputi restrukturisasi pembiayaan nasabah yang terdampak covid-19, pemberian bantuan kepada masyarakat, optimalisasi Corporate Social Responsibility (CSR), dan pelayanan perbankan melalui digital.

Hasil penggabungan dari tiga bank syariah akan berpengaruh terhadap pelayanan nasabah. Sementara itu, dilansir oleh situs resmi PT Bank BRI Syariah Tbk menjelaskan bahwa dana nasabah terjamin aman setelah dilakukan merger bank syariah BUMN. Penggabungan bank syariah juga berpengaruh terhadap peningkatan rasio kecukupan modal, diversifikasi pendapatan, kapitalisasi modal dan peningkatan ukuran bank syariah. Oleh sebab

itu, penggabungan bank syariah akan berkontribusi pada efisiensi dan stabilitas dari bank syariah. Dalam penerapannya, bank syariah membutuhkan landasan hukum untuk operasionalnya. Hal tersebut tercantum pada Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah pada tanggal 16 Juli 2008. Kemudian, bank syariah juga membutuhkan strategi untuk dapat berkembang lebih baik dari sebelumnya.

Strategi yang dilakukan Bank Syariah untuk dapat berkembang lebih baik antara lain:

1. Proaktif dalam menyebarkan terkait bank syariah ke masyarakat luas.
2. meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah agar terciptanya bank syariah yang sehat dan kuat.

Selain itu, ada beberapa faktor yang memengaruhi pertumbuhan bank syariah di Indonesia antara lain:

1. Potensi pasar yang besar sebagai negara dengan mayoritas muslim.
2. Banyaknya Lembaga Pendidikan yang membuka jurusan bidang perbankan syariah.

3. Adanya ekosistem berbasis syariah seperti masyarakat ekonomi syariah, masyarakat tanpa riba dan lain sebagainya.
4. Adanya landasan hukum sebagai penyokong eksistensi bank syariah yaitu UU NO.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.
5. Adanya kebijakan memisahkan diri (*spin off*) dari bank konvensional dan konversi ke bank syariah.
6. Banyaknya inovasi produk seperti berbagai penerapan akad menjadikan banyak variasi produk pada bank syariah.

Sejak merger pada Februari 2021, PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) telah menghasilkan kinerja yang positif. Sebagai buktinya, BSI memperoleh laba bersih mencapai Rp 3,03 triliun naik 38,42% secara year to year (YoY). Semestara itu, penghimpunan Dana Pihak Ketiga (DPK) terus mengalami peningkatan seperti pertumbuhan tabungan. Pada Desember 2021, tabungan wadiah meningkat signifikan hingga mencapai 15,30% secara YoY

atau senilai Rp 34,10 triliun dengan total tabungan mencapai Rp 99,37 triliun atau mengalami kenaikan sebesar 12,84%. Pada Februari 2022, Direktur Utama PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) Hery Gunardi menargetkan pertumbuhan pembiayaan 7 persen hingga 7,5 persen.

Kemudian, beberapa prioritas program yang dapat dilakukan agar target tersebut tercapai meliputi sektor infrastruktur, energi, dan kesehatan. Hal ini menunjukkan harapan agar bank syariah dapat terus memberikan kontribusi yang maksimum pada perekonomian Indonesia. Sehingga, untuk mewujudkannya diperlukan kunci agar perbankan syariah dapat berjalan dengan baik meliputi sinergisasi dan kolaborasi dari berbagai ekosistem dan stakeholder.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah diuraikan diatas, maka selanjutnya adalah pembahasan hasil penelitian dalam pembahasan ini penulis berpijak pada rumusan masalah yang telah menjadi dasar acuan dalam penelitian ini. Berikut adalah hasil pembahasan yang dilakukan peneliti :

Loyalitas adalah suatu komitmen mendalam untuk melakukan pembelian ulang atau berlangganan kembali sebuah produk atau jasa yang

disukai pada masa depan, walaupun situasi mempengaruhi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan pengalihan perilaku.<sup>46</sup>

Bank Islam atau selanjutnya disebut bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank syariah juga dapat diartikan sebagai lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Qur'an dan hadis Nabi Muhammad SAW.<sup>47</sup>

Nasabah adalah pelanggan (*costumer*) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa.<sup>48</sup>

Dari hasil wawancara peneliti dengan nasabah BSI Kantor Cabang Gunung Tua mengenai loyalitas nasabah, nasabah bersedia menceritakan kebaikan dan merekomendasikan BSI kepada orang lain, nasabah BSI KCP Gunung Tua juga tidak akan terpengaruh dengan tawaran yang lebih bagus dari bank lain, bersedia menyampaikan keluhan kepada pihak BSI. Dari hasil wawancara yang didapat peneliti dengan nasabah tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah tetap loyal dan sikap loyal dari nasabah ini merupakan salah satu dari indikator dari loyalitas nasabah yaitu *word of mouth* yang artinya bersedia menceritakan kebaikan dan

---

<sup>46</sup> Harry Susanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 286.

<sup>47</sup> Muhammad Isa, Gambaran Umum Pemasaran Produk dan Jasa Perbankan Syariah, dalam *Jurnal Al-Masharif: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Keislaman*, Vol. 4 No. 1, Tahun 2016, hlm. 50.

<sup>48</sup> Mislah Hayati Nasution, Sutisna "Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking", *Jurnal Nisbah*, Volume 1, No. 1, Januari 2015, hlm 65.

merekomendasikan produk dari BSI dan *Price Sensivity* yang artinya pelanggan tidak terpengaruh dengan tawaran dari perusahaan lain.

Dari hasil wawancara yang penulis tanyakan langsung kepada nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Gunungtua, menyatakan bahwa responden tersebut juga mengaku dengan adanya merger BSM ini akan semakin percaya dan mereka juga mengatakan untuk pelayanan dan fasilitas yang ada di BSI sudah cukup baik. Setelah merger merasa akses untuk bertransaksi ke bank menjadi mudah berbeda dengan sebelum merger yang tergolong cukup sulit.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yaitu Alfyna Arga Alil Fiqri, dkk yang berjudul “Peluang dan Tantangan Merger Bank Syariah di Indonesia” dengan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana bagaimana peluang merger bank syariah di Indonesia? Dan bagaimana tantangan merger bank syariah di Indonesia pasca merger?. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Dan hasil yang diperoleh dari penelitian terdahulu ini adalah menunjukkan bahwa kehadiran merger di tiga Bank Syariah diklaim negara, akan memiliki sedikit peluang hanya sebagai sumber daya di perbankan syariah, terutama bagi anggota merger. Selain itu, dengan strategi ini, akan memperluas pintu masuk pasar karena, dalam hal konsolidasi dilakukan di perbankan syariah, kemajuan baru yang berbeda dapat meningkatkan dan menarik pertimbangan kemungkinan calon mitra untuk terciptanya mitra.

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Seluruh hasil kegiatan penelitian dalam penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan langkah-langkah yang sudah ditetapkan dalam metodologi penelitian. Hal ini dimaksud agar hasil yang diperoleh benar-benar objektif dan sistematis, namun peneliti berusaha agar keterbatasan ini tidak sampai mengurangi makna dari hasil penelitian yang telah diperoleh.

Keterbatasan yang dihadapi selama penelitian ini adalah keterbatasan waktu dari responden untuk melakukan wawancara. Cukup sulit menemukan nasabah karena pandemi Covid-19 dan Jarak yang ditempuh peneliti cukup jauh dengan lokasi penelitian tersebut. Walaupun demikian peneliti berusaha sekuat tenaga agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna penelitian ini, akhirnya dengan segala upaya kerja keras dan bantuan semua pihak sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian tersebut..

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil dan pembahasan penelitian di atas diperoleh kesimpulan bahwa informan memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang perkembangan bank syariah yang kurang menyeluruh. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan nasabah terlihat nasabah BSM tetap loyal terhadap BSI meskipun sesudah merger.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah BSI bersedia menceritakan kebaikan dan merekomendasikan BSI kepada pihak lain, nasabah BSI Gunung Tua juga tidak akan terpengaruh dengan tawaran yang lebih bagus dari Bank lain, bersedia menyampaikan keluhan kepada pihak BSI. Hasil tersebut menunjukkan nasabah tetap loyal dan sikap loyal dari nasabah ini merupakan salah satu indikator dari loyalitas nasabah yaitu *Word of mouth* yang artinya bersedia menceritakan kebaikan dan merekomendasikan produk BSI dan *Price Sensivity* yang artinya nasabah tidak terpengaruh dengan tawaran dari perusahaan/Bank lain. Hal tersebut juga dibuktikan pada perkembangan jumlah nasabah BSI yang meningkat setelah dilakukan merger.

Hasil penelitian ini memperoleh implikasi utama, jika merger bank syariah ini sangat bagus dan nasabah yakin bahwa BSI dapat bersaing dengan bank besar lainnya seperti yang ada pada visi dan misi Bank Syariah Indonesia.



## **B. Saran**

Adanya kebijakan merger pada perbankan syariah milik negara menimbulkan peluang sekaligus tantangan yang besar. Peluang dan tantangan ini terutama disebabkan oleh faktor eksternal, yaitu adanya bencana pandemi COVID-19 mengingat kebijakan ini dilakukan disaat bencana pandemi COVID-19 sedang berlangsung. Dengan menganalisis risiko yang akan ditimbulkan oleh kebijakan tersebut, penulis merekomendasikan agar untuk meminimalisir adanya risiko pembiayaan seperti financing problem di waktu yang akan datang, bank syariah harus tetap berhati-hati dalam memutuskan untuk memberikan pembiayaan kepada mitra dengan cara lebih selektif dalam memilih calon mitra yang sekiranya usahanya mampu untuk bertahan di tengah bencana pandemi COVID-19. Karena bagi mitra yang terdampak pandemi COVID-19 bisa dipastikan bahwa operasional dari perusahaannya juga ikut terdampak.

Sedangkan rekomendasi untuk meminimalisir adanya risiko operasional adalah dengan memasifkan atau mengencarkan aktifitas transaksi melalui media online seperti penggunaan M-Banking, Internet Banking, SMS Banking, dan juga memasifkan peran media sosial seperti Instagram, Facebook, dsb guna menyampaikan informasi kepada mitranya mengingat adanya kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang mengakibatkan masyarakat (termasuk para mitra dari perbankan syariah) mengharuskan untuk lebih banyak menghabiskan waktu aktifitasnya dalam rumah.

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku:

- Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*, Jakarta: PT Raja Grafindo, 2013.
- Almana Ode La, dkk., *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi*, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018.
- A. Wangsawawidjaja, *Pembiayaan Bank Syariah*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012.
- Direktorat Perbankan Syariah Bank Indonesia, *Kebijakan Pengembangan Perbankan Syariah*, Jakarta: Bank Indonesia, 2011
- Harry Susanto & Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Pustaka Setia, 2013
- Hasby Asy-Syidiqy, *Tafsir Al-Bayan*, (Bandung: PT Almaarif), Hlm. 387.
- Hasibuan, Abdul Nasser, dkk., *Audit Bank Syariah*, Jakarta: Kencana, 2020
- Isa Muhammad, “Gambaran Umum Pemasaran Produk dan Jasa Perbankan Syariah”, dalam *Jurnal Al-Masharif: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Keislaman*, Vol. 4 No. 1 Tahun 2016.
- Kamaludin, dkk., *Restrukturisasi Merger & Akuisisi*, Bandung: Mandar Maju, 2015
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada
- Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2013.
- La Ode Almana., Dkk, *Tata Kelola Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi*, (Yogyakarta:CV Budi Utama, 2018), Hlm. 41-42.
- Muhammad, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah Edisi Revisi*, (yogyakarta: UII Press, 2017), Hlm. 16.
- M. Syafi'i Antonio, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta: Pustaka Alfabeta, Cet Ke-4 2014), Hlm. 6.
- Nasution, Mislah hayati & Sutisna “Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking”, *Jurnal Nisbah*, Volume 1, No. 1, Januari 2015.

Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen Perspektif Kontemorer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2019), Hlm. 124.

Undang-Undang RI Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah

Rahman El-Junusi, *Membangun Kemitraan Antara Bank Syariah dan Nasabah*, Semarang: Lembaga Penelitian IAIN Walisongo, 2012.

Salim & Syahrums, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Citapustaka Media, 2012.

Setiadi J. Nugroho *Perilaku Konsumen Perspektif Kontemorer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*, Jakarta: Kencana, 2019.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, Bandung: CV Alfabeta, 2017.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif untuk Penelitian yang Bersifat: Ekploratif, Enterpentif, Interaktif dan Konstruktif* (Bandung:Alfabeta, 2017), Hlm. 29

Suharso dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Lux*, Semarang: CV. Widiya Karya.

Soegeng Wahyoedi Saporso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah*, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019.

Tim Redaksi Fokusmedia, *Perbankan Syariah Dan Surat Berharga Negara*, Bandung: Fokus Media, 2008.

Zulmawan Wawan, *Panduan Praktis Merger atau Akuisisi Perusahaan*, Jakarta: Permata Aksara, 2020

### **Sumber Jurnal:**

Alfany Arga Alil Fiqri., Dkk, “Peluang dan Tantangan Merger Bank Syariah Di Indonesia Pada Masa Covid-19”, *Jurnal Perbankan Syariah dan Keuangan*, Vol. 9, No. 1, 2021

Doni Marlius “Loyalitas Nasabah Bank Syariah Nagari Syariah Cabang Bukittinggi Dilihat Dari Kualitas Pelayanan”, *Jurnal Pundi* Vol.01, No. 03, November 2017.

Endang Tri Wahyuni, “Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah,” *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, Vol. 12, No. 2, 2015

- Ira Gustina, “Analisis Kinerja Keuangan Sebelum dan Sesudah Merger dan Akuisisi pada Perusahaan yang Go Public yang Terdaftar di BEI”, *Jurnal Ekonomi* No. 1, Hlm. 1–23, 2017
- Ika Atikah, dkk., “Penguatan Merger Bank Syariah BUMN dan Dampaknya Dalam Stabilitas Perekonomian Negara”, *Jurnal Sosial Dan Budaya Syar’i*, No. 8.2, Hlm. 32, 2021.
- Laila M Pimada, “Peluang dan Tantangan Merger Bank Syariah Milik Negara di Indonesia pada Masa Pandemi Covid-19”, *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol. 9, NO. 1, Tahun 2021
- Muhammad Zakiy, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 2, No. 1, Januari-Juni 2017.
- Nasution, Mishlah hayati & Sutisna “Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking”, *Jurnal Nisbah*, Volume 1, No. 1, Januari 2015.
- Rangga Wisanggara., Dkk, “Analisis Loyalitas Konsumen Perbankan Syariah Sumatera Barat”, *Jurnal Kajian Ekonomi*, Volume 4, No. 02, Tahun 2019, Hlm 165-179.
- Sonny Koeswara, “Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA Tbk Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple”, *Jurnal Pasti*, Volume 8, No. 1, Februari 2016
- Tarigan, Josua, Swenjiadi Yenewan, and Grace Natalia, “Merger dan Akuisisi dari Prespektif Strategis dan Kondisi Indonesia (Pendekatan Konsep dan Studi Kasus)”, *Jurnal Merger dan Akuisiss*, No.1.6,Hlm. 39–59, 2016.
- Tsubawaibatul Islamiyah., Dkk, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Bank”, Dalam *Jurnal Dar El-Falah*, Vol. 1, No. 01, 2021.
- Yulia Larasati Putri, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening”, *Jurnal Among Makarti*, Volume 10, No. 1, Juli 2017
- Zakiy Muhammad, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 3 No. 1, Januari 2017.

**Website:**

<https://web2017.syariahamandiri.co.id/tentang-kami/sejarah>, Diakses pada 12 April 2022, Pukul 08.14 WIB.

<https://www.bankbsi.co.id/company-information>, diakses pada 12 April 2022, Pukul 08.24 Wib.

Nur Fitriatus Shalihah, Migrasi Rekening BSI <https://www.kompas.com>, Diakses 06 Oktober 2021 Pukul 17.15 WIB.

**Wawancara:**

Wawancara Dengan Karyawan Bank Syariah Indonesia, Yaitu Bapak Husni Ardiansyah Tanjung Selaku *Branch Operations & Services*, Tanggal 22 Februari 2022

Wawancara Dengan Ibu Nelly Selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp. Gunung Tua, tanggal 15 maret 2022

Wawancara Dengan Ibu Lanny Diana Selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp. Gunung Tua, tanggal 15 maret 2022

Wawancara Dengan Ibu Samira Selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp. Gunung Tua, Tanggal 15 Maret 2022

Wawancara Dengan Ibu Lina Selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp. Gunung Tua, Tanggal 15 Maret 2022

Wawancara Dengan Ibu Jermina Selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp. Gunung Tua, Tanggal 15 Maret 2022

Wawancara Dengan Ibu Nova Selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp. Gunung Tua, Tanggal 15 Maret 2022

Wawancara Dengan Ibu Samsinar Selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp. Gunung Tua, Tanggal 15 Maret 2022

Wawancara Dengan Bapak Mahdi Selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp. Gunung Tua, Tanggal 15 Maret 2022

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

- I** Nama : Ainun Padilah Sihombing
- Nim : 17 401 00264
- Tempat/Tanggal Lahir : Padangsidempuan, 14 Maret 1999
- Jenis Kelamin : Perempuan
- Alamat : Jl. Dr. Pinayungan Dalimunthe  
Kec. Padangsidempuan Utara, Kel. Batang Ayumi  
Jae
- Agama : Islam
- II** Nama Orangtua
- Ayah : Ahmadi Sihombing
- Ibu : Megawati Tanjung
- III** Riwayat Hidup
- Tahun 2006-2012 : SDN 200105/7 Padangsidempuan
- Tahun 2012-2015 : SMP N. 3 Padangsidempuan
- Tahun 2015-2017 : SMKN 1 Padangsidempuan
- Tahun 2017-2022 : UIN SYAHADA Padangsidempuan

## LAMPIRAN 1

### PEDOMAN WAWANCARA DENGAN NASABAH PT BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG GUNUNG TUA

**Nama** :  
**Jenis kelamin** :  
**Alamat** :  
**Umur** :

1. Bagaimana pendapat ibu/bapak tentang Merger 3 Bank Syariah (BSI) tersebut?
2. Apakah dengan adanya merger ini membuat bapak/ibu semakin yakin dan setia terhadap BSI dan tidak akan berpindah nasabah?
3. Bagaimana pendapat bapa/ibu apakah BSI sudah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah atau sudah dirasa baik, dari segi teknologi misalnya mbanking atau fasilitas lainnya?
4. Jika dirasakan baik apakah bapak/ibu bersedia melakukan *Purchase Intention*/melakukan transaksi ulang dalam waktu yang lama kepada BSI?
5. Apakah merger Bank Syariah Mandiri menjadi Bank Syariah Indonesia mempengaruhi loyalitas Bapak/Ibu sebagai nasabah?
6. Jika merger ini tidak mempengaruhi loyalitas Bapak/Ibu sebagai nasabah BSI, apakah bapak/ibu bersedia melakukan *Word of Mounth*/merekomendasikan produk BSI kepada pihak lain?
7. Apakah merger Bank Syariah Indonesia ini mempengaruhi kepercayaan Bapak/Ibu sebagai nasabah?

8. Jika merger ini tidak mempengaruhi kepercayaan Bapak/Ibu sebagai nasabah, apakah bapak/ibu tidak terpengaruh terhadap *Price Sensivity* yang ditawarkan perusahaan lain kepada bapak/ibu?
9. Apakah Bapak/Ibu bersedia melakukan *Complaining Behavior*/memberikan komplain kepada pihak BSI tanpa rasa canggung?

## **LAMPIRAN 2**

### **PEDOMAN WAWANCARA DENGAN KARYAWAN PT BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG GUNUNG TUA**

1. Bagaimana gambaran umum di PT Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua?
2. Bagaimana struktur organisasi di PT Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua?
3. Apakah nasabah di PT Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua sudah loyal?
4. Apakah dengan merger ini mempengaruhi loyalitas nasabah di PT Bank Syariah Indonesia?
5. Apakah setelah merger ini PT Bank Syariah Indonesia mengalami peningkatan pada jumlah nasabah?



### LAMPIRAN 3

Wawancara dengan Pak Husni Ardiansyah selaku Branch Operations & Services Manager.



#### **LAMPIRAN 4**

Wawancara dengan ibu Masni selaku nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Gunung Tua.



#### **LAMPIRAN 5**

Wawancara dengan ibu Nelly Herlina selaku nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Gunung Tua.



## LAMPIRAN 6

Wawancara dengan ibu Lanny Diana selaku nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Gunung Tua.



## LAMPIRAN 7

Wawancara dengan ibu Lisna selaku nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Gunung Tua.







**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 1779/In.14/G.1/G.4c/PP.00.9/08/2021  
Lampiran : -  
Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

03 Agustus 2021

Yth. Bapak/Ibu:

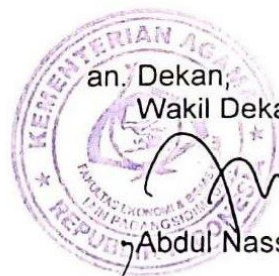
1. Muhammad Isa : Pembimbing I
2. Ihdi Aini : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Ainun Padilah Sihombing  
NIM : 1740100264  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Loyalitas Nasabah BSI Sebelum dan Sesudah Merger di Gunung Tua.

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak/Ibu bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



an. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 24 /In.14/G.1/G.4c/TL.00/01/2022  
Hal : Mohon Izin Riset

05 Januari 2022

**Yth. Branch Manager BSI Gunung Tua**

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan menerangkan bahwa:

Nama : Ainun Padilah Sihombing  
NIM : 1740100264  
Semester : X (Sepuluh)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul: "Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Sebelum dan Sesudah Menjadi BSI di Gunung Tua".

Sehubungan dengan itu, kami mohon bantuan Bapak/Ibu dalam memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

**PT Bank Syariah Indonesia, Tbk**

Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua

Jl. SM. Raja No.234

Kel. Pasar Gunung Tua

Kec. Padangbolak, Kab. Paluta 22753

Telp. (0635) 510919

22 Februari 2022  
No. 02/159-3/327

Kepada.  
Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733  
Padangsidempuan – Sumatera Utara

Perihal : **PERSETUJUAN IZIN RISET**

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Semoga Bapak dan seluruh *Staff* IAIN Padangsidempuan senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapat taufik serta hidayah dari Allah SWT.

Menunjuk perihal diatas bersama ini kami telah memberikan persetujuan Izin Riset dengan data sebagai berikut:

Nama : Ainun Padilah Sihombing  
NIM : 1740100264  
Semester : X (sepuluh)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Demikian ini kami sampaikan atas kerjasamanya kami mengucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

PT BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk  
BRANCH OFFICE GUNUNG TUA

 **BSI** BANK SYARIAH  
INDONESIA  
KCP Gunung Tua

Husni Ardiansyah, Tanjung  
Branch Operation & Service Manager