

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dunia perbankan juga terlibat dari ancaman krisis, banyak bank-bank yang dikenai likuidasi, dibekukan, ataupun digabung dengan lembaga bank lain (*merger*). Ini terjadi akibat adanya pelaksanaan dalam dunia perbankan yang rendah dalam rangka penerapan prinsip kehati-hati bank (*prudential banking principle*).<sup>2</sup> Persaingan pada bidang bisnis yang semakin hari juga semakin ketat, seolah menjadikan pada bidang perbankan semakin bekerja keras dalam menarik para investor. Pada sektor yang utama yaitu sektor ekonomi, perbankan memiliki fungsi yaitu menghimpun dana semua penyalur masyarakat.<sup>3</sup>

Di Indonesia mayoritas beragama muslim hal tersebut telah dibuktikan sebanyak 87% dari 238 juta penduduk beragama muslim hal tersebut menurut sensus penduduk tahun 2010.<sup>4</sup> Hal tersebut menuntut adanya pembentukan bank yang berbasis islami. Oleh, karena itu pemerintah menggunakan langkah yang strategis untuk melakukan pembentukan bank yang berbasis islami.<sup>5</sup>

---

<sup>2</sup>Anshori G A. 2018. *Perbankan Syariah Di Indonesia*. Gadjah Mada university Press, Yogyakarta.

<sup>3</sup>Wijayanti. A. *Bank Syariah Vs Bank Konvensional : Kinerja Keuangan Berbasis Rasio Keuangan*, 2017 : 6(2) : ISSN 2089-4082; Hal 89-106

<sup>4</sup>Julianto. *Membaca Al-Fatihah Reflektif Intuitif untuk Menurunkan Depresi dan Meningkatkan Imunitas*, 2015, 42 (1): 35-36

<sup>5</sup>Wijayanti. A. *Bank Syariah Vs Bank Konvensional : Kinerja Keuangan Berbasis Rasio Keuangan*, 2017 : 6(2) : ISSN 2089-4082; Hal 89-106

Negara Indonesia, dalam dunia perbankan terdapat 2 jenis bank antara lain bank berbasis syariah dan bank berbasis konvensional. Bank syariah ialah produk pembiayaan yang mempunyai visi dan misi yang bermutu, yaitu *profit oriented dan social oriented* artinya bank syariah dalam pelaksanaannya seimbang dengan visi dan misi khususnya dalam pembiayaan modal kerja syariah. Prinsip sejalan dengan prinsip Islam setiap kegiatannya seperti ekonomi, baik diri sendiri maupun kelembagaan harus menjadikan pilihan sosial. Dunia perbankan dalam kegiatannya selalu berhadapan dengan berbagai resiko. Tingginya produk pembiayaan suatu bank syariah akan mengakibatkan resiko pembiayaan yang tinggi hal ini dalam pembiayaan adalah produk penanaman modal atau dana pada bank syariah, salah satu produk banyak yang disalurkan yaitu pembiayaan dalam prinsip jual- beli murabahah dan prinsip musyarakah atau bagi hasil.<sup>6</sup> Bank konvensional ialah bank yang menyediakan produk jasa yang di sebut dengan istilah bank perkreditan rakyat yang hanya berorientasi kepada laba.<sup>7</sup>

Keuangan bank atau lembaga keuangan bukan bank. Lembaga keuangan Negara Indonesia saat ini mengalami banyaknya peningkatan. Hal ini dapat dipantau dari jumlah lembaga keuangan bertambah terus menerus setiap tahunnya. Perkembangan lembaga keuangan Bank memiliki dampak yang negatif terkait dengan suku bunga yang diterapkan. Dengan adanya permasalahan tersebut pemerintah juga mendirikan bank yang berlabel syariah sebagai alternatif perbankan yang non riba dengan tujuan

---

<sup>6</sup>Rifai Afif. *Resiko Pembiayaan Murabahah dan Musyarakah Pada Profitabilitas Bank Umum Syariah*. 2017; 2(1): 189-197

<sup>7</sup>Ely, maskuroh. *Eksistensi Dps Dalam Memoderasi Pengaruh Pembiayaan, Kinerja Keuangan Dan Penangkapan Csr pada Bank Umum Syariah Di Indonesia*, 2012 ; 12 (1) : 117-136

mengembangkan perekonomian. Bank syariah di Negara Indonesia mengalami perkembangan yang ditandai dengan banyaknya muncul bank dan layanan bidang keuangan, berawal dari level makro dan bahkan di level mikro timbulnya lembaga keuangan syariah.<sup>8</sup> Perbankan syariah dikenal dan dimanfaatkan jasa oleh masyarakat Indonesia tahun 1992. Keberadaan status perbankan ini juga sudah diakui formal dan ditetapkan pada Undang-Undang yaitu UU no 7 tahun 1992 tentang perbankan, dan kemudian dilakukan pembenahan yang dijelaskan dalam peraturan pemerintah No72 tahun 1992 yang menjelaskan tentang bank yang berprinsip bagi hasil

Bank Syariah, bunga dikategorikan riba yang haram ditetapkan dalam praktik perbankan. Karena tidak sesuai dengan prinsip islam yang mengharamkan riba, seperti yang terdapat dalam surah Al-Baqarah; 275;

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقْوَمُونَ إِلَّا كَمَا يَقْوَمُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ط  
 ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ ط  
 مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَبِهْ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ ج  
 هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya: “Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba)

<sup>8</sup>Nur Hasanah dkk. Resiko Akad Murabahah Serta Pengelola Resiko Akad Murabahah pada BMT-UGT Sidogiri Cabang Wongsorejo Kabupaten Banyuwangi, E-journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi 2015: 2(1) : 1-5

Secara kelembagaan, jumlah bank yang melakukan suatu usaha yang berpedoman syariah semakin bertambah dari tahun ke tahun. Tahun 2000 bank umum syariah (BUS) yang beroperasi yaitu PT. BMI dan PT Bank Syariah Mandiri (PT. BSM). Seiring berjalannya waktu pada tahun 2021 PT Bank Syariah Mandiri bergabung dengan PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI), Hal ini visinya untuk menjadikan salah satu bank Syariah terbesar di dunia. Penggabungan antara BSM dan BSI dapat mengajukan kelebihan, sehingga dapat menciptakan suatu layanan yang lengkap, jangkauan yang luas, kepuasan nasabah, serta kapasitas yang baik. Bank syariah dapat diharapkan menjadi suatu energi baru dalam program pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas.

Dunia sedang berjalan di era merger dan akuisisi atau biasa disebut (M&A). Perusahaan global sedikit demi sedikit mulai berpaling dari sekedar membangun usaha baru dari nol ke merger ataupun akuisisi.<sup>9</sup>

Merger ialah gabungan antara dua organisasi atau lebih, dimana hanya ada satu perusahaan yang masih bertahan. Pengertian merger menurut UU Perseroan Terbatas yang tercantum pada pasal 1 (9), maka merger diartikan perbuatan hukum yang dilakukan oleh suatu perseroan atau lebih untuk menggabungkan diri ke perseroan lain.<sup>10</sup>

PT Bank Syariah Indonesia Tbk atau disebut sebagai BSI resmi beroperasi tanggal 1 Februari 2021. BSI ialah bank syariah terbesar di Indonesia dengan hasil penggabungan atau *merger* dari 3 bank syariah dari Himpunan Bank Milik Negara yaitu : PT Bank BRI Syariah, PT Bank Syariah

---

<sup>9</sup>Josua T, Swenjiadi Yenewan, Grace N. 2017. *Merger & Akuisisi : Prespektif Strategis dan Kondisi Indonesia*. Yogyakarta : Ekuilibria, hal : 1

<sup>10</sup>*Ibid.....Hal 1*

Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. *Merger* ketiga bank bank ini diharapkan mampu meningkatkan pada pasar ekonomi syariah di indonesia yang saat ini baru mencapai 9,68% dan kontribusi perbankan syariah baru sekitar 6,81%. Tercatat per Desember 2020 aset BSI sudah mencapai Rp.239,56 triliun, aset sebesar tersebut menjadikan BSI sebagai bank terbesar ke-7 di Indonesia dari sisi aset.

**Tabel 1.1** Kinerja 3 Bank Syariah BUMN dan Hasil Merger BSI(*Rp Triliun*)

	BNI Syariah		BRI Syariah		Mandiri Syariah		Bank Syariah Indonesia
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	Per Desember 2020
Total Aset	44,98	55,01	43,12	57,70	112,29	126,85	239,56
Pembiayaan	43,77	47,97	34,12	49,34	99,81	112,68	209,98
Dana Pihak Ketiga	32,58	33,05	27,38	40,00	75,54	83,43	156,51
Laba	0,6	0,5	0,074	0,25	1,28	1,43	2,19

*Sumber : Paparan PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. Bisnis Indonesia, 2 Februari 2021.*

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa kinerja 3 Bank Syariah dilihat dari perkembangan dari tahun ketahun semakin bertambah hal ini juga di terlihat dari hasil merger antara 3 bank tersebut menunjukkan laba sebesar 2,19 T. Terlihat dari masing-masing bank, Bank Syariah Mandiri memiliki total aset, pembiayaan, dana pihak ketiga, dan laba yang paling tinggi di dibandingkan dari BNI Syariah dan BRI Syariah.

Kabupaten Tulungagung terdapat 2 cabang Bank Syariah Indonesia yaitu di Ruko Panglima Sudirman Trade Center Blok A1, Jl. Hasanuddin, Kenayan, Kec. Tulungagung, Kabupaten Tulungagung Eks. BRI Syariah

KCP Tulungagung dan Jl. Panglima Sudirman no.55 Kepatihan KCP Tulungagung Eks. Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Maka, peneliti mencari data Nasabah BRI Syariah dengan hasil :

**Tabel 1.2** Nasabah BRI Syariah Kantor Kas Tulungagung tahun 2019, nasabah Bank Syariah mandiri tahun 2019-2020 dan nasabah Bank Syariah Indonesia pada bulan Februari-Maret 2021

No	BRI Syariah	Bank Syariah Mandiri		Pasca Merger Bank Syariah Mandiri Dengan Bank Syariah Indonesia
	2019	2019	2020	Februari-Maret 2021
Tabungan	12290 Orang	12815 Orang	14150 Orang	14478 Orang
Pinjaman	-	401 Orang	506 Orang	542 Orang

*Sumber : Wawancara dengan ketua Bank Syariah Indonesia Jl.Panglima Sudirman no.55 Kepatihan KCP Tulungagung pada hari jum'at 26 Maret 2021*

Tabel 1.2 menunjukan banyak nya nasabah bank BRI Syariah kabupaten Tulungagung pada tahun 2019 dan nasabah Bank Syariah Mandiri dari tahun 2019 - 2020 sebelum dilakukan merger dan di bulan februari-maret setelah dilakukan Merger. Diketahui banyak nya nasabah baru setelah dilakukan merger.

Tabel 1.1 menunjukkan kinerja ke tiga Bank Syariah di Indonesia yaitu Bank BRI Syariah, Bank BNI Syariah, Bank Syariah Mandiri. Tabel 1.2 menunjukan banyak nya nasabah Bank BRI Syariah dan Bank Mandiri Syariah di Kabupaten Tulungagung. Peneliti mengambil tempat penelitian di Bank Syariah Indonesia Eks. Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung di karenakan nasabah pada tahun 2019 lebih banyak Bank Syariah Mandiri dari pada Bank BRI Syariah dilihat dari pendapatan aset yang tertera Bank Syariah Mandiri juga memiliki hasil laba yang tinggi.

Ekspektasi ialah keyakinan konsumen terhadap apa yang akan diperolehnya. Definisi tersebut merupakan pendapat bahwa harapan merupakan standard prediksi yang akan dilakukan pelanggan dalam melakukan suatu pembelian<sup>11</sup>. Nasabah adalah pelanggan (customer) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa<sup>12</sup>. Pentingnya ekspektasi bagi nasabah ialah untuk mengetahui harapan-harapan nasabah terhadap kepuasan dari nasabah mengenai tempat dan pelayanan yang terbaru dari Bank Syariah Indonesia Jl. Panglima Sudirman no.55 Kepatihan KCP Tulungagung.

Alasan peneliti mengambil judul “Ekspektasi Nasabah Eks. Bank Syariah Mandiri Pasca *Merger* Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman” Yaitu dilihat dari banyak nya nasabah Bank Syariah Mandiri sebelum merger dan sesudah merger terlihat meningkat, dilihat dari segi pendapatan pertahun Bank Syariah Mandiri lebih unggul dibandingkan ke dua Bank Syariah yaitu Bank BNI Syariah dan Bank BRI Syariah dan di lihat dari banyak nya nasabah pada bank syariah mandiri peneliti ingin mengetahui lebih lanjut harapan nasabah terhadap tempat dan pelayanan yang di berikan oleh staff Bank Syariah Indonesia. Jadi peneliti mengambil penelitian di Eks. Bank Mandiri Syariah Jl. Panglima Sudirman no.55 Kepatihan KCP Tulungagung Sudirman.

---

<sup>11</sup>Amiru Azhar, Iskandarsyah. *Pengaruh Ekspektasi, Persepsi Kualitas, Persepsi Nilai dan Citra Tujuan Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Pulau Weh Sabang*. 2019, 4(4) : 562-574

<sup>12</sup>Mislah Hayati Nasution, Sutisna. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking*. Jurnal Nisbah. 2015, 1(1), hlm 65

Hasil dari uraian diatas peneliti tertaik untuk melakukan pengkajian bagaimana harapanpara nasabah Bank Syariah Mandiri Pasca Merger Bank Syariah Indonesia. Maka peneliti mengambil judul **“Ekspektasi Eks. Nasabah Bank Syariah Mandiri Pasca *Merger* Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman.**

## **B. Fokus Penelitian**

1. Bagaimana ekspektasi nasabah mengenai pelayanan Eks. Bank Syariah mandiri pasca merger Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman di saat pandemi *covid-19*.
2. Bagaimana ekspektasi nasabah mengenai tempatEks. Bank Syariah mandiri passca merger Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman di saat pandemi *covid-19*.

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Umum

Untuk mengetahui Ekspektasi Eks. Nasabah Bank Mandiri Syariah pasca *Merger*Bank Syariah Indonesia di saat pandemi *covid-19*

2. Khusus

- a. Mengidentifikasi Ekspektasi dalam pelayanan Eks. Nasabah Bank Mandiri Syariah pasca *Merger* Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman di saat pandemi *covid-19*.
- b. Mengidentifikasi Ekspektasi dalam tempatEks. Nasabah Bank Mandiri Syariah pasca *Merger* Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman di saat pandemi *covid-19*.

## **D. Manfaat Penelitian**



Peneliti berharap hasil dari penelitian ini bermanfaat untuk semua pihak diantaranya :

1. Manfaat teoritis

Hasil dari penelitian ini peneliti berharap memberikan sumber ilmu dan pengetahuan mengenai merger. Peneliti mengharapkan hasil sari penelitian ini di jadikan sebagai acuan untuk mengetahui pengaruh merger.

2. Manfaat Prktis

a. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil Penelitian ini dapat menjadi sumber pemasukan yang bermanfaat bagi Institusi Ekonomi dan Bisnis Syariah dalam menentukan pengaruh merger.

b. Bagi Peneliti

Sebagai tambahan ilmu referensi dan sebagai penerapan ilmu untuk mengetahui kepuasan nasabah.

c. Bagi Tempat Penelitian

Diharapkan penelitian ini bisa menambah pengetahuan para staff bank dan dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Semoga penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi ataupun rujukan bahan pertimbangan dalam studi selanjutnya.

## **E. Desinisi Istilah**

1. Definisi Konseptual

a. Ekspektasi

Ekspektasi atau harapan didefinisikan sebagai hasrat atau keinginan untuk meningkatkan kualitas dan mencapai kepuasan.<sup>13</sup>

b. Nasabah

Nasabah adalah pelanggan yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan<sup>14</sup>

c. *Merger*

*Merger* ialah gabungan antara dua organisasi atau lebih, dimana hanya ada satu perusahaan yang masih bertahan. Pengertian merger menurut UU Perseroan Terbatas yang tercantum pada pasal 1 (9), maka merger diartikan perbuatan hukum yang dilakukan oleh suatu perseroan atau lebih untuk menggabungkan diri ke perseroan lain.<sup>15</sup>

2. Penegasan Secara Operasional

Ekspektasi nasabah mengenai pelayanan dan tempat pada saat pandemi *covid-19* di Bank Syariah Mandiri pasca merger Bank Syariah Indonesia. Hal ini untuk mengetahui pendapat para nasabahnya mengenai pelayanan dan tempat yang telah diberikan oleh pihak bank.

## F. Sitematika Penulisan Skripsi

Agar pembahasan skripsi ini lebih mengarah, maka penulis membagi pembahasan menjadi beberapa bab, setiap bab terdiri dari sub bab dengan

---

<sup>13</sup>Ninin Non. A.S. *Kesesuaian Ekspektasi Dan Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Jasa Pada Bank Pundi Cabang A. Rivai Palembang*, Jurnal Media Wahana Ekonomika Vol.3. No. 1 April 2016

<sup>14</sup>Mislah H. N, Sustina. 2015. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking*. Jurnal Nisbah. Vol. 1 No.1. hlm 65

<sup>15</sup>Josua T, Swenjadi Yenewan, Grace N. *Merger & Akuisisi .....*, hal : 1

maksud agar mempermudah dalam mengetahui hal-hal yang dibahas dalam skripsi terarah dan tersusun rapi. Adapun bab-bab yang dimaksud terbagi menjadi lima bab, yang akan penulis uraikan di bawah ini, yaitu:

#### Bab I : Pendahuluan

Berisi tentang latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Pembatasan Masalah, Manfaat Penelitian, Definisi Istilah, dan Sistematika Penulisan Skripsi.

#### Bab II : Kajian Pustaka

Bab ini memberikan menjelaskan tentang landasan teori yang berisikan tentang ekspektasi, nasabah, merger, kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

#### Bab III : Metode Penelitian

Metode penelitian akan memberikan gambaran berupa teknik penelitian berupa Pendekatan dan jenis penelitian, Sumber data, Teknik dan instrumen pengumpulan data.

#### Bab IV : Hasil Penelitian

Bab ini dibahas tentang deskripsi pelaksanaan penelitian mengenai gambaran umum subjek penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling, sampel penelitian, sumber data, variabel, dan skala pengukuran, tehnik pengumpulan data dan instrumen penelitian

#### Bab V : Pembahasan

Penulis akan memaparkan mengenai analisis dari data yang menjawab terkait bagaimana ekspektasi nasabah BSM pasca merger BSI di saat pandemi covid-19

## Bab VI : Penutup

Bagian akhir penulisan yang menunjukkan pokok-pokok penting dari keseluruhan pembahasan. Bagian ini merupakan jawaban ringkas dari permasalahan yang dibahas yang terdiri dari kesimpulan, saran dan penutup.

Bagian akhir skripsi berisis Daftar rujukan, lampiran-lampiran, Surat Pernyataan Keaslian Penelitian, dan daftar riwayat hidup yang digunakan sebagai acuan untuk penyusunan skripsi.