

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Hambatan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman dalam Menghadapi *Merger* Ketiga Bank Syariah

Berdasarkan wawancara tentang hambatan yang dirasakan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman dalam Menghadapi *Merger* Ketiga Bank Syariah dilakukan oleh peneliti terhadap *Branch Manager* Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman Bapak Muh Ghani Wicaksono sebagai berikut:

“Hambatan yang dirasakan dalam eksternal masih belum ada dan belum berpengaruh, karena Bank Syariah Indonesia (BSI) belum lama beroperasi yaitu kurang dari satu tahun. Adanya promosi atau *news* yang dibantu langsung oleh wakil presiden, dan adanya *merger* dibacakan langsung oleh presiden Bapak Joko Widodo di istana negara disebut dengan *merger* istimewa. Sedangkan di internal pasti ada hambatannya, karena adanya merger otomatis akan menikahkan 3 bank menjadi satu. Hambatannya adalah bagaimana cara menyatukan atau menyamakan visi-misi dan *culture* yang berbeda menjadi satu *culture*, dan didalam Bank Syariah Indonesia (BSI) *timeline* yang digunakan adalah *one culture* sudah tidak boleh lagi menyebutkan *ex legency* lagi. Di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman menyiasatinya dengan menggunakan sistem strategi manajemen yaitu memadukan sistem strategi dari ketiga bank yang ada. Seperti contohnya *marketing ex legency* BSM (Bank Syariah Mandiri) harus belajar lagi tentang strategi di *ex legency* dari BNIS (Bank Negara Indonesia Syariah) dan BRIS (Bank Rakyat Indonesia Syariah). Dengan kata lain dengan cara menyamakan visi dan misi dan menghilangkan ego dari bank *ex legency*. Strategi yang dilakukan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman yang dimulai pada November tahun 2021 yaitu program *Customer Day 1* (sistem yang digunakan menjadi satu atau *single sistem*). Dengan adanya program tersebut, pegawai mulai dilakukan percampuran dan satu kantor tidak boleh ada dominasi penuh.

Makanya muncullah kelihaiian kepala cabang dalam memainkan *mix* atau percampuran, apakah bisa dia memanfaatkan orang yang ada potensi atau tidak. Cara mengatasi hal tersebut, maka sejak 1 Februari sudah berulang kali melakukan pelatihan *one culture* mulai dari jenjang direksi, *ranger area* sampai terbawah cabang. Jadi kepala cabang melakukan *training* dan menyampaikan kembali kepada jajarannya. Insaallah pada tahun 2022 sudah menjadi *one culture*, walaupun masih banyak gejala-gejala yang bermunculan tetapi itu akan menjadikan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman lebih kuat lagi. Dengan adanya konsep tersebut, saya selaku *Branch Manager* Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman merasa puas. Karena akan mengkrucut pada suatu tim yang bagus, dan kedepannya insaallah akan lebih bagus lagi”.⁶⁷

Berdasarkan wawancara tentang hambatan yang dirasakan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman dalam Menghadapi *Merger* Ketiga Bank Syariah dilakukan oleh peneliti terhadap *Funding & Transaction Staff* Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman Ibu Dialla Dandiar sebagai berikut:

“Hambatan saat proses *merger* alhamdulillah tidak ada kendala yang signifikan berjalan lancar *merger por banking* sistemnya menggunakan *por banking* dari BSM (Bank Syariah Mandiri), sehingga tidak ada perubahan yang signifikan terkait sistem yang dijalankan (menggunakan sistem yang sama). Ada *roll out* pergantian buku tabungan dan kartu ATM (khusus *ex legency* dari BNIS (Bank Negara Indonesia Syariah) dan BRIS (Bank Rakyat Indonesia Syariah) di kabupaten Tulungagung ada tiga *outlet* yaitu pada BSI Sudirman, BSI KK Trade Center, BSI KCP Trade Center bisa melayani pelayanan migrasi atau *roll out*. Dalam migrasi atau *roll out* juga tidak ada permasalahan, jika di BSI KK Trade Center, BSI KCP Trade Center mengalami *load* nasabah bisa dialihkan ke BSI Sudirman. Mungkin ada kendala dalam *roll out* adalah setiap nasabah wajib mengaktifkan *BSI Mobile*, kendala biasanya ada pada perangkat atau *handphone* yang digunakan nasabah tidak *support*. Kendala kecil lainnya adalah harus adanya pulsa reguler untuk pengaktifan *BSI Mobile* untuk mengirim SMS, biasanya dari

⁶⁷ Muh Ghani Wicaksono, *Branch Manager* Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman, Wawancara pada tanggal 9 Desember 2021

pihak bank sudah memberikan kode aktivasi tetapi dari pihak nasabah belum ada pulsa regulernya. Bisa langsung membeli pulsa reguler maka permasalahan akan teratasi atau terselesaikan, jikalau nasabah belum bisa membeli pulsa reguler langsung maka pengaktifan bisa dilakukan dirumah”.⁶⁸

Berdasarkan wawancara tentang hambatan yang dirasakan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman dalam Menghadapi *Merger* Ketiga Bank Syariah dilakukan oleh peneliti terhadap *Security* Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman Bapak Eko Hariyanto sebagai berikut:

“Hambatan yang dirasakan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman sebelum adanya sistem menjadi satu, banyak komplain dari para nasabah. Kebanyakan komplain berasal dari nasabah *ex legacy* dari BNIS (Bank Negara Indonesia Syariah) dan BRIS (Bank Rakyat Indonesia Syariah) yaitu dana yang tidak bisa diambil dan ATM tidak bisa digunakan dikarenakan sistem sudah ikut sistem milik BSM, dan solusinya harus melakukan migrasi terlebih dahulu. Hambatan lagi saat migrasi adalah pemberitahuan informasi migrasi kepada nasabah kurang menyeluruh, seperti contohnya BSI di seluruh area Kediri diadakan serentak tanpa ada penjadwalan sehingga nasabah datang secara berbondong-bondong sedangkan jam operasional pelayanan migrasi terbatas. Ada juga nasabah yang jauh-jauh datang sampai ke kantor sudah tidak bisa dilayani lagi karena di BSI Sudirman sudah penuh karena ada nasabah yang dialihkan dari BSI KK Trade Center dan BSI KCP Trade Center dan pada saat itu masih zamannya PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) yang menyebabkan penumpukan nasabah”.⁶⁹

Berdasarkan wawancara tentang hambatan yang dirasakan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman dalam Menghadapi *Merger* Ketiga Bank Syariah dilakukan oleh peneliti terhadap Nasabah

⁶⁸ Dialla Dandiar, *Funding & Transaction Staff* Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman, Wawancara pada tanggal 9 Desember 2021

⁶⁹ Eko Hariyanto, *Security* Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman, Wawancara pada tanggal 14 Desember 2021

Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman Ibu Tya Kusumaning Ayu sebagai berikut:

“Hambatan yang saya alami saat *merger* adalah saat saya migrasi itu banyak sekali nasabah yang datang jadi antrian sangat banyak. Dan itu membuat saya memerlukan waktu yang lama saat antri di BSI”.⁷⁰

Berdasarkan wawancara tentang hambatan yang dirasakan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman dalam Menghadapi *Merger* Ketiga Bank Syariah dilakukan oleh peneliti terhadap Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman Ibu Milda Mawarni sebagai berikut:

“Hambatannya saya rasa belum ada, Cuma ada keluhan saya yaitu terkait ATM BSI setor tunai di kabupaten Tulungagung masih belum ada. Harapkan saya semoga cepat ada di Tulungagung”.⁷¹

Berdasarkan wawancara tentang hambatan yang dirasakan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman dalam Menghadapi *Merger* Ketiga Bank Syariah dilakukan oleh peneliti terhadap Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman Ibu Endang Susanti sebagai berikut:

“Keluhan yang saya rasa itu terdapat pada adanya dana yang tertanam 50.000 di dalam ATM”.⁷²

⁷⁰ Tya Kusumaning Ayu, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman, Wawancara pada tanggal 25 April 2022

⁷¹ Milda Mawarni, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman, Wawancara pada tanggal 25 April 2022

⁷² Endang Susanti, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman, Wawancara pada tanggal 25 April 2022

Berdasarkan wawancara tentang hambatan yang dirasakan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman dalam Menghadapi *Merger* Ketiga Bank Syariah dilakukan oleh peneliti terhadap Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman Ibu Ika Nirwana sebagai berikut:

“Hambatan yang saya keluhkan adalah dulunya saya nasabah ex BRIS, yang dulunya saya bisa menggunakan ATM BRI dan juga transfer sesama BRI gratis sekarang tidak bisa gratis lagi. Karena saudara-saudara saya menggunakan BRI, dan sekarang adminnya sangatlah boros. Dan juga saat informasi terkait migrasi itu sangat minim informasi, jadi saya masih melakukan migrasi akhir-akhir masih migrasi”⁷³.

Berdasarkan wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa hambatan yang dirasakan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman dalam Menghadapi *Merger* Ketiga Bank Syariah adalah belum ada perubahan atau kendala yang signifikan tetapi harus bisa mengadaptasi dengan adanya penyatuan visi-misi dan *culture* yang berbeda menjadi *one culture*. Serta ada hambatan kecil lainnya ditemukan pada saat *roll out* atau migrasi pergantian buku tabungan dan kartu ATM nasabah, tetapi sekarang sudah bisa dikendalikan lewat program *Customer Day 1* atau sistem yang digunakan menjadi satu biasa disebut *single sistem* yang dimulai sejak 1 November 2021. Sehingga hambatan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman pada saat proses dan pasca *merger* sudah terlampaui dan diatasi dengan

⁷³ Ika Nirwana, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman, Wawancara pada tanggal 25 April 2022

sangat baik. Hambatan yang di rasakan oleh nasabah adalah penumpukan nasabah pada kantor cabang, ada beberapa keluhan terkait ada dana yang tertanam 50.000 dan ada admin saat *transfer* dengan berbeda bank. Tetapi hambatan itu sudah bisa dimaklumi nasabah dan masa itu sudah terlampaui dengan sangat baik.

B. Keuntungan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman dalam Menghadapi *Merger* Ketiga Bank Syariah

Berdasarkan wawancara tentang keuntungan yang dirasakan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman dalam Menghadapi *Merger* Ketiga Bank Syariah dilakukan oleh peneliti terhadap *Branch Manager* Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman Bapak Muh Ghani Wicaksono sebagai berikut:

“Keuntungan yang dirasakan adalah meningkatnya *market share*, hubungan, dan *news* yang berguna untuk lebih memudahkan berjualan atau menjual produk-produk dari Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman”.⁷⁴

Berdasarkan wawancara tentang keuntungan yang dirasakan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman dalam Menghadapi *Merger* Ketiga Bank Syariah dilakukan oleh peneliti terhadap *Funding & Transaction Staff* Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman Ibu Dialla Dandiar sebagai berikut:

⁷⁴ Muh Ghani Wicaksono, *Branch Manager* Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman, Wawancara pada tanggal 9 Desember 2021

“Keuntungan yang dirasakan adalah pada produk tabungan, biasanya satu nasabah memiliki satu nomer rekening saja disaat *merger* memiliki kesempatan untuk *cross-selling* beberapa produk yang BSI punya. Jadi nasabah tidak cukup satu rekening saja tetapi ada buku tabungan untuk transaksi, tabungan untuk berencana, tabungan untuk perencanaan pendidikan, tabungan haji, tabungan khusus anak atau anak sekolah yang belum punya KTP (Kartu Tanda Penduduk). Pihak bank punya kesempatan untuk memberikan informasi kepada nasabah bahwa BSI memiliki produk yang banyak untuk membantu nasabah menambah tabungan yang ada di sini. Keuntungan lainnya adalah pada saat proses migrasi pengguna *mobile banking* meningkat, karena sekarang zamannya serba digital sehingga dari BSI juga terus *update* supaya bisa digunakan atau dimanfaatkan nasabah dengan berbagai transaksi tidak hanya cek saldo, transaksi transfer, transaksi *e-commerce*, ada juga *top up* saldo (shopeepay, ovo, gopay) melalui *BSI Mobile*, dan juga proses pembayaran PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum). Transaksi yang terbaru adalah untuk pembukaan tabungan E-Emas, pembukaan deposito tidak harus datang ke kantor cabang bisa melalui *BSI Mobile*, pembukaan untuk pebiayaan juga bisa menggunakan *BSI Mobile* tetapi dengan syarat-syarat tertentu”.⁷⁵

Berdasarkan wawancara tentang keuntungan yang dirasakan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman dalam Menghadapi *Merger* Ketiga Bank Syariah dilakukan oleh peneliti terhadap *Security* Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman Bapak Eko Hariyanto sebagai berikut:

“Sejak BSI diresmikan oleh bapak presiden, keuntungan yang dirasakan ada pada promosinya yang enak karena sudah dibantu oleh pemerintah. Juga ada keuntungan lain pada karyawan yaitu ada kesetaraan gaji setelah *merger*, yang dulu dari BNIS (Bank Negara Indonesia Syariah) hanya satu kali gaji sekarang dua kali bayar, sedangkan di BSM (Bank Mandiri Syariah) sudah dari dulu begitu”.⁷⁶

⁷⁵ Dialla Dandiar, *Funding & Transaction Staff* Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman, Wawancara pada tanggal 9 Desember 2021

⁷⁶ Eko Hariyanto, *Security* Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman, Wawancara pada tanggal 14 Desember 2021

Berdasarkan wawancara tentang keuntungan yang dirasakan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman dalam Menghadapi *Merger* Ketiga Bank Syariah dilakukan oleh peneliti terhadap Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman Ibu Tya Kusumaning Ayu sebagai berikut:

“Keuntungan yang saya dapat terdapat pada manfaat dari BSI Mobile. saat migrasi diharuskan download BSI Mobile dan itu sangat membantu saya dalam melakukan transaksi keuangan saya, biasanya saya sering sekali untuk transfer jadi sekarang tidak perlu repot lagi ke bank”.⁷⁷

Berdasarkan wawancara tentang keuntungan yang dirasakan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman dalam Menghadapi *Merger* Ketiga Bank Syariah dilakukan oleh peneliti terhadap Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman Ibu Milda Mawarni sebagai berikut:

“Karena saya nasabah ex BSM jadi otomatis tidak perlu lagi untuk migrasi rekening dan repot-repot datang ke cabang seperti nasabah lain dari ex BRIS dan BNIS”.⁷⁸

Berdasarkan wawancara tentang keuntungan yang dirasakan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman dalam Menghadapi *Merger* Ketiga Bank Syariah dilakukan oleh peneliti terhadap Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman Ibu Endang Susanti sebagai berikut:

⁷⁷ Tya Kusumaning Ayu, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman, Wawancara pada tanggal 25 April 2022

⁷⁸ Milda Mawarni, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman, Wawancara pada tanggal 25 April 2022

“Dengan adanya *merger* ketiga bank syariah, itu membuat saya semakin mudah kalau mau ke bank. Dulunya saya nasabah ex BNIS, sekarang bisa lebih dekat ke bank BSI Sudirman”.⁷⁹

Berdasarkan wawancara tentang keuntungan yang dirasakan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman dalam Menghadapi *Merger* Ketiga Bank Syariah dilakukan oleh peneliti terhadap Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman Ibu Ika Nirwana sebagai berikut:

“Untungnya saat nabung tidak ada potongan bunga atau administrasi, jadi uang dalam tabungan tetap utuh. Dan di dalam BSI ada banyak macam rekening, seperti contohnya saya selain rekening tabungan juga ada rekening tabungan haji”.⁸⁰

Berdasarkan wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa keuntungan yang dirasakan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman dalam Menghadapi *Merger* Ketiga Bank Syariah adalah *market share* yang meningkat lebih memudahkan berjualan produk-produk dari Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman, pengguna *mobile banking* atau biasa disebut dengan *BSI Mobile* meningkat, produk *holding* untuk nasabah bisa BSI informasikan jadi nasabah tidak cuma memiliki satu rekening tetapi banyak rekening sesuai dengan yang dibutuhkan, adanya kesetaraan gaji karyawan. Keuntungan yang dirasakan oleh nasabah adalah adanya fitur BSI Mobile memudahkan nasabah untuk bertransaksi, dengan adanya penggabungan

⁷⁹ Endang Susanti, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman, Wawancara pada tanggal 25 April 2022

⁸⁰ Ika Nirwana, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman, Wawancara pada tanggal 25 April 2022

BSI memudahkan nasabah yang ingin ke bank karena bisa di BSI mana saja tidak harus sama dengan *ex legency*.

C. Dampak Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman dalam Menghadapi *Merger* Ketiga Bank Syariah

Berdasarkan wawancara tentang dampak yang dialami Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman dalam Menghadapi *Merger* Ketiga Bank Syariah dilakukan oleh peneliti terhadap *Branch Manager* Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman Bapak Muh Ghani Wicaksono sebagai berikut:

“Tidak ada yang berubah, tidak ada perubahan yang signifikan yang dialami oleh BSI Sudirman *ex legency* BSM (Bank Syariah Mandiri) pasca *merger* namun temen-temen dari *ex legency* BNIS (Bank Negara Indonesia Syariah) dan BRIS (Bank Rakyat Indonesia Syariah) lain yang harus lebih belajar banyak. Dampak positif yang dialami adalah *market share* naik dan kini sudah terasa, tetapi adanya *market share* yang naik mengakibatkan dampak negatif yaitu nasabah atau target yang sudah tertata akan diperebutkan oleh ketiga bank akan menjadi polemik. Namun di kabupaten Tulungagung dominasi penuh dipegang oleh BSI Sudirman meliputi Kemenag, Pengadilan Agama, Angkatan Darat, UIN (Universitas Islam Negeri), Rumah Sakit kecuali RSUD (Rumah Sakit Umum Daerah) jadi tidak terlalu berdampak yang menyebabkan permasalahan yang buruk”.⁸¹

Berdasarkan wawancara tentang dampak yang dialami Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman dalam Menghadapi *Merger* Ketiga Bank Syariah dilakukan oleh peneliti terhadap *Funding &*

⁸¹ Muh Ghani Wicaksono, *Branch Manager* Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman, Wawancara pada tanggal 9 Desember 2021

Transaction Staff Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung

Sudirman Ibu Dialla Dandiar sebagai berikut:

“Dampak positif yang dirasakan adalah promosinya lewat media digital, jadi orang lebih mudah mengenal BSI dengan visi top 1 bank syariah di dunia mengakibatkan nasabah terus bertambah setiap harinya baik di pembiayaan ataupun tabungan. Sedangkan dampak negatifnya adalah karena sudah satu visi, satu payung maka sesama pegawai *ex legacy* tidak saling menjatuhkan, bisa berkolaborasi dan menyatukan *culture*”.⁸²

Berdasarkan wawancara tentang dampak yang dialami Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman dalam Menghadapi *Merger* Ketiga Bank Syariah dilakukan oleh peneliti terhadap *Security* Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman Bapak Eko Hariyanto sebagai berikut:

“Dampak negatif saya rasa belum ada dan lancar-lancar saja, tetapi banyak nasabah yang komplain terkait di kabupaten Tulungagung belum ada mesin ATM untuk setor tunai, kalau bank *ex legacy* BNIS bisa setor tunai menggunakan mesin ATM dari BNI Konvensional. Tetapi sekarang BSI masih berprogres untuk mesin ATM setor tunai untuk kabupaten Tulungagung, tetapi di kota-kota besar sudah ada seperti di Surabaya, Malang. Dampak positifnya untuk kedepannya semoga kesejahteraan karyawan meningkat yang pegawai kontrak semoga segera diperpanjang dan ada perbaikan untuk karyawan”.⁸³

Berdasarkan wawancara tentang dampak yang dialami Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman dalam Menghadapi *Merger* Ketiga Bank Syariah dilakukan oleh peneliti terhadap Nasabah

⁸² Dialla Dandiar, *Funding & Transaction Staff* Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman, Wawancara pada tanggal 9 Desember 2021

⁸³ Eko Hariyanto, *Security* Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman, Wawancara pada tanggal 14 Desember 2021

Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman Ibu Tya Kusumaning Ayu sebagai berikut:

“Dampak seperti yang saya bilang tadi mempermudah dalam transaksi saya dengan menggunakan BSI Mobile”.⁸⁴

Berdasarkan wawancara tentang dampak yang dialami Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman dalam Menghadapi *Merger* Ketiga Bank Syariah dilakukan oleh peneliti terhadap Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman Ibu Milda Mawarni sebagai berikut:

“Tidak terlalu berdampak, yang dulunya saya sering menggunakan ATM di cabang Mandiri sekarang masih tetap bisa setelah berganti BSI. Jadi tidak ada yang berubah”.⁸⁵

Berdasarkan wawancara tentang dampak yang dialami Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman dalam Menghadapi *Merger* Ketiga Bank Syariah dilakukan oleh peneliti terhadap Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman Ibu Endang Susanti sebagai berikut:

“Dampak yang saya rasakan adalah dampak positif karena mempermudah bagi saya kalau ke bank dekat dari rumah”.⁸⁶

Berdasarkan wawancara tentang dampak yang dialami Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman dalam Menghadapi

⁸⁴ Tya Kusumaning Ayu, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman, Wawancara pada tanggal 25 April 2022

⁸⁵ Milda Mawarni, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman, Wawancara pada tanggal 25 April 2022

⁸⁶ Endang Susanti, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman, Wawancara pada tanggal 25 April 2022

Merger Ketiga Bank Syariah dilakukan oleh peneliti terhadap Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman Ibu Ika Nirwana sebagai berikut:

“Dampak negatifnya kurang informasi terkait migrasi, jadi saya telat mengetahuinya. Ketahuannya saat saya ke ATM sudah tidak bisa digunakan lagi karena harus migrasi terlebih dahulu. Dampak positif BSI itu ketika nabung tidak dikenai admin, jadi uang tetap utuh”.⁸⁷

Berdasarkan wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa dampak yang dialami Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman dalam Menghadapi *Merger* Ketiga Bank Syariah adalah setelah *merger* ternyata ada banyak dampak yang terkemukaan tak hanya dampak positif tapi juga ada dampak negatif. Dampak positif yang dialami oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman yaitu *market share* naik, promosi dipermudah dan dibantu oleh pemerintah mengakibatkan nasabah terus bertambah pada produk pembiayaan maupun tabungan. Sedangkan dampak negatif yang dialami adalah adanya perebutan nasabah atau target oleh ketiga BSI di kabupaten Tulungagung yang bisa mengakibatkan polemik, para pegawai BSI jikalau bertemu tidak boleh saling menjatuhkan dan harus bisa berkolaborasi, dampak negatif yang dialami oleh nasabah itu tidak adanya fasilitas mesin ATM untuk transaksi setor tunai di kabupaten Tulungagung. Dampak yang dirasakan oleh nasabah adalah dampak tidak

⁸⁷ Ika Nirwana, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Sudirman, Wawancara pada tanggal 25 April 2022

terlalu signifikan tetapi banyak nasabah yang menilai bahwa adanya *merger* membuat dampak positif seperti mempermudah transaksi karena adanya BSI, memperdekat jarak antara rumah nasabah dari bank, dan tidak ada pengurangan dana setiap bulannya. Ada juga dampak negatif bagi nasabah yaitu kurang informasi terkait migrasi dan itu tidak masalah dan sudah di maklumi oleh nasabah.