**REFORM : Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Budaya**
Volume 05, Number 02, 2022 pp. 7-12
P-ISSN: 2580-0310 | E-ISSN: 2807-3355
Open Access:

# Analisis Dampak Merger Bank Syariah Pada Loyalitas Nasabah (Studi kasus Eks Nasabah BNI Syariah di Pondok Pesantren Al-Amien Prenduan)

**Zaid Raya Argantara[1*], Zaenal Abidin [2]**
**[1]Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Institut Dirosat Islamiyah Al-Amien (IDIA), Prenduan, Indonesia**
**[2]Dosen di Institut Dirosat Islamiyah Al-Amien (IDIA) Prenduan, Indonesia**

**ARTICLE INFO**

**Article history:**
Received April 1, 2022
Revised Mei 15, 2022
Accepted Juni 12, 2022
Available online Juni 20, 2022

***Kata Kunci:*** Perbankan Syariah, Merger, dan Loyalitas Nasabah

*This is an open access article under the CC BY-SA license.*
*Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.*

**ABSTRAK**

Loyalitas bank syariah dapat diukur dengan adanya sikap loyal berdasarkan pengalaman dan kepuasan seorang pelanggan terhadap sesuatu yang mereka anggap sudah nyaman dalam pelayanan marger syariah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses Merger Bank Syariah BUMN menjadi Bank Syariah Indonesia, serta mengetahui dampak merger Bank Syariah terhadap loyalitas Nasabah pada Eks Nasabah BNI Syariah di Pondok Pesantren Al-Amien Prenduan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif lapangan. Adapun metode yang digunakan adalah metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Melalui metode tersebut, peneliti olah dan analisis untuk memperoleh data atau informasi. Subjek penelitian ini ialah Nasabah Eks BNI Syariah yang notabene dominan dan telah melakukan kerjasama dengan pihak Pondok Pesantren Al-Amien Prenduan. Adapun hasil penelitian ini adalah (1) Proses Merger Bank Syariah di mulai sejak penandatanganan *Conditional Merger Agreement* (CMA) pada tanggal 2 Juni 2020, lalu tanggal 27 Januari 2021 Deputi Komisioner Humas dan Logistik Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia menyampaikan izin terkait penggabungan usahatiga bank syariah milik BUMN oleh Otoritas Jasa Keuangan. Tanggal 1 Februari 2021 ketiga Bank Syariah milik BUMN tersebut resmi bergabung (merger) dan beroperasi menjadi salah satu entitas PT Bank Syariah Indonesia Tbk, atau disingkat menjadi BSI. (2) Penurunan terhadap loyalitas Nasabah setelah adanya Merger Bank Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia. Ada beberapa alasan yang mendasarinya yaitu, (a) Jarak Kantor pelayanan yang jauh. Kantor layanan di perlukan jika ingin menyetor tunai dengan jumlah yang besar. (b) Tempat mesin ATM yang jauh. Hal ini membuat Nasabah kesulitan untuk mengambil uang chas, sehingga nasabah harus mengambil dari mesin ATM lain yang terkena biaya admin.

## 1. Pendahuluan

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang menghimpun dana darimasyarakat dengan menggunakan sistem bagi hasil atas setiap keuntungan yang diperolehnya dan dalam menjalankan kegiatannya sesuai dengan syariat Islam. Mengingat Indonesia merupakan negara yangsebagian besar dari penduduknya beragama Islam, oleh karena itu tidak menutup kemungkinan masyarakat Indonesia membutuhkan bank yang bekerja sesuai dengan syariat Islam. Meskipun demikian, jumlah persentase bank syariah di

Indonesia masih tergolong kecil dan belum mampu untuk menguasai pangsa pasar Fitri Mareta (2021:112-20).

Tiga Bank Syariah yang dikelola oleh BUMN, diantaranya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Akan tetapi, tingkat aset bank syariah masih berada di keuangan syariah Mail Hilian Batin, (2020: 45), sehingga para nasabah sulit untuk berpindah pada lembaga keuangan yang lain karena sudah merasa nyaman dengan bawah angka 8% pada 2019, ini lebih kecil lembaga keuangan tersebut. Hal tersebut dari bank umum di Indonesia. Jika dibandingkan dengan aset syariah pada 2019 di negara-negara dengan jumlah penduduk muslim yang tinggi seperti Malaysia, Kuwait, Bahrain, Brunei, dan Saudi Arabia yang rata- rata di atas 20% dan bahkan ada yang mencapai diatas 50%, di Indonesia tergolong rendah Safrezi Fitra (2020).

Bank Syariah Indonesia akan melakukan bentuk kegiatan usaha yang tersebar di 1.200 lebih kantor cabang dan unit *eksisting* yang sebelumnya dimiliki oleh bank-bank syariah seperti BRI syariah, Bank Syariah Mandiri, serta BNI Syariah. Total aset resmi yang dimiliki oleh BSI mencapai Rp. 214,6 triliun dengan bentuk modal inti lebih dari Rp. 20,4 triliun. Jumlah tersebut telah berhasil menempatkan bentuk Bank Hasil Penggabungan dalam daftar Top 10 bank terbesar di Indonesia dari sisi aset, dan berhasil menjadi Top 10 bank syariah terbesar di dunia dari sisi perkembangan kapitalisasi pasar Azizah Nur Alfi (2020).[1] Kemudian dari segi segmen ritel, Bank Syariah Indonesia (BSI) akan memiliki aneka ragam solusi keuangan dalam ekosistem islami seperti halnya pengadaan keperluan ibadah haji dan umrah, zakat, infaq, wakaf, pendidikan, kesehatan, remitansi internasional, dan layanan dan solusi keuangan lainnya yang berlandaskan prinsip Syariah yang didukung oleh kualitas digital banking.

Pengaruh dari kualitas, kepercayaan nasabah, penanganan keluhan, dan kepuasan nasabah sangat bepengaruh terhadap kesetian nasabah pada suatu lembaga akan menjadi tantangan bagi BSI agar para nasabah tidak pindah pada bank swasta. Apabila pelanggan tidak merasa puas dengan hasil merger tiga bank syariah maka akan menyebabkan pelanggan akan pindah pada lembaga keuangan lain. Salah satu nasabah dari eks BNI Syariah (BNIS) yaitu Pondok Pesantren Al Amien Prenduan beserta segenap guru dan karyawan sejumlah 188 Nasabah BNI Syariah. Dalam hal ini, di Pondok Pesantren Al-Amien Prenduan sebagian besar menggunakan BNI Syariah (BNIS) yang tentunya juga ikut terdampak dari peralihan ini. Loyalitas nasabah ditentukan oleh kegunaan dari barang atau jasa yang dikehendaki dan diharapkan nasabah, sehingga jaminan kualitas dan nilai menjadi prioritas. Nasabah akan merasa loyal jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh perbankan Syariah dilakukan dengan baik sehingga memunculkan rasa kepuasan yang tinggi Masadah, Asngadi, and Cuk Triono Singgih (2020: 197-208).

## 2. Metode Penelitian

Penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini ialah penelitian fenomenologis *(Phenomenological research).* Penelitian fenomenologis adalah desain penyelidikan yang berasal dari filsafat dan psikologi di mana peneliti menggambarkan pengalaman hidup individu tentang suatu fenomena seperti yang dijelaskan oleh peserta. Uraian ini berpuncak pada esensi pengalaman beberapa individu yang semuanya mengalami fenomena tersebut. Desain ini memiliki dasar filosofis yang kuat dan biasanya melibatkan wawancara Moleong J. Lexy (2008: 126) .

**REFORM : Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Budaya**
Volume 05, Number 02, 2022 pp. 7-12
P-ISSN: 2580-0310 | E-ISSN: 2807-3355
Open Access:

Peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi agar berfokus pada kesamaan pengalaman hidup dalam kelompok tertentu. Total penduduk beragama Islam yang besar menjadi potensi nasabah industrikeuangan syariah; Prospek ekonomi yang cerah, mendasar dari pendekatan ini adalah untuk berdasarkan pertumbuhan ekonomi sampai pada deskripsi sifat fenomena tertentu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif lapangan. Adapun metode yang digunakan adalah metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Melalui metode tersebut, peneliti olah dan analisis untuk memperoleh data atau informasi. Subjek penelitian ini ialah NasabahEks BNI Syariah yang notabene dominan dan telah melakukan kerjasama dengan pihak Pondok Pesantren Al-Amien Prenduan. Dengan metode yang digunakan, peneliti berharap menghasilkan data tentang dampakloyalitas Nasabah yaitu Eks Nasabah BNI Syariah di Pondok Pesantren Al-Amien Prenduan.

## 3. Hasil dan Pembahasan

1. Proses Merger Bank Syariah BUMN menjadi Bank Syariah Indonesia.

Sejak kemunculan Bank Muamalat Indonesia pada Tahun 1992 dan berkembangnya sistem perbankan syariah pada tahun 1998, Indonesia mengalami banyak perkembangan pada sektor perbankan syariah. Disisi lain, tercatat pada Tahun 2020 penduduk muslim di Indonesia sebanyak 229,62 juta jiwa yakni 10,51% dari total penduduk muslim dunia. Hal ini menjadi potensi bagi Indonesia untuk dapat menjadi pelopor serta kiblat pengembangan keuangan syariah Muhammad Tho'in (2019: 89).

Harapan ini bukanlah suatu 'impian yang mustahil' bagi Indonesia, sebab potensi yang dimiliki oleh Indonesia untuk menjadi *global player* keuangan syariah sangat besar Halim Alamsyah (2012: 1-8). Hal tersebut ialah; yang relatif tinggi yakni berkisar 6,0% hingga 6,5% yang ditopang melaluifundamental ekonomi yang solid;

a) Peningkatan *sovereign credit* rating Indonesia menjadi investment grade yang akan meningkatkan minat investor untuk berinvestasi di sektor keuangan domestik, termasuk industri keuangan syariah;
b) Memiliki sumber daya alam yang melimpah yang dapat dijadikan sebagai *underlying* transaksi industri keuangan syariah.

Potensi Indonesia menjadi pilar baru atas kekuatan ekonomi nasional dan mendorong Indonesia sebagai pusatekonomi dan keuangan syariah global,membuat para pemangku kebijakan serta lembaga yang berkecimpung dalam keuangan dan perbankan Islam membentuk suatu rencana terkait penggabungan atau merger bank syariah BUMN yang terdiri dari Bank Syariah mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Apabila total aset dari ketiga bank syariah BUMN tersebut digabung, maka akan meningkat dan menjadi yang terbesar di Indonesia. Dalam pelaksanaan merger, ketiga bank syariah BUMN tersebut wajib melakukan penandatanganan *Conditional Merger Agreement* (CMA) dalam proses pelaksanaan merger institusi perbankan. *Conditional Merger Agreement* adalah salah satu proses pada bagian awal pelaksanaan merger pada ketiga bank tersebut, dimana tercata dalam kontrak tersebut per kuartal 02 Juni 2020, BRI Syariah memiliki aset sebesar Rp49,6 triliun, lalu BNI Syariah dengan aset Rp50,78 triliun, serta Bank Syariah Mandirimemiliki aset sebesar Rp114,4 triliun.

Pada tanggal 27 Januari 2021, Deputi Komisioner Humas dan Logistik Otoritas Beberapa alasan mengapa mempertahankan pelanggan menjadi suatu keharusan bagi perusahaan, sebagaimana menurut Masadah, Asngadi, Jasa Keuangan Republik Indonesia and Triono Singgih yaitu : menyampaikan izin terkait penggabungan usaha tiga bank syariah milik BUMN oleh Otoritas Jasa Keuangan, dengan surat Nomor : SR-3/PB.1/2021 perihal Pemberian Izin Penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT Bank BRI Syariah Tbk, serta Izin Perubahan Nama dengan Menggunakan Izin Usaha PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi Izin Usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk, yang merupakan nama penggabungan atas ketiga bank milik BUMN tersebut. Kemudian pada tanggal 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H, ketiga Bank Syariah milik BUMN tersebut resmi bergabung (merger) dan beroperasi dan menjadi salah satu entitas yaitu PT Bank Syariah Indonesia Tbk atau disingkat menjadi BSI Nurlaila Azizah and Nurjanah (2021: 1-13).

2. Dampak Merger Bank Syariah terhadap Loyalitas Nasabah.

Suatu hal terpenting dalam keberlangsungan kegiatan perbankan untuk mempertahankan nasabah dengan upaya menjaga agar pelanggan tetap loyal. Loyalitas nasabah menjadi penting bagi industri perbankan syariah karena jika nasabah suatu bank .berpindah ke bank lain, maka biaya yang ditanggung perusahaan akan semakin besar. Mempertahankan pelanggan adalah merupakan keharusan karena menurut studi yang dilakukan oleh Reichheld, Markey Jr, dan Hopton, ditemukan bahwa 5% perpindahan pelanggan akan berdampak kepada hilangnya 25% sampai 100% keuntungan perusahaan Henry Alphonse Korn (2013: 275).

a) Konsumen, yang loyal memerlukan biaya pelayanan yang lebih murah dibandingkan dengan pelanggan yang tidak loyal.
b) Konsumen yang loyal berkenan untuk mengeluarkan “pembelanjaan” yang lebih besar dibandingkan dengan konsumen yang tidak loyal.
c) Konsumen yang loyal berkenan membayar dengan harga yang tinggi.

Suatu bank yang memiliki fasilitas yang baik dan mendukung kegiatan masyarakat, akan memperoleh kepercayaan serta loyalitas yang dimiliki oleh nasabah dan hal tersebut menjadi kunci keberhasilan serta keberlangsungan sistem perbankan dalam menjalankan perannya sebagai lembaga intermediasi yakni menerima dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam melaksanakan kegaiatan ekonomi Atikah, Maimunah, and Zainuddin (2021: 519).

Menurut Gremler dan Brown, mengatakan bahwa loyalitas pelanggan adalah pelanggan yang tidak hanya membeli ulang suatu barang atau jasa, tetapi juga mempunyai komitmen dan sikap yang positif terhadap perusahaan jasa, misalnya dengan merekomendasikan orang lain untuk membeli. Hasil penelitian ini menjelaskan jika ada penurunan terhadap loyalitas Nasabah setelah adanya Merger Bank Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia. Hal ini dikarenakan Nasabah merasakan ketidak puasan terhadap fasilitas yang diberikan Bank Syariah Indonesia. Keluhan Nasabah BSI : (1) Jarak Kantor pelayanan yang jauh. Kantor layanan di perlukan jika ingin menyetor tunai dengan jumlah yang besar. (2) Tempat mesin ATM yang jauh. Hal ini membuat Nasabah kesulitan untuk mengambil uang chas, sehingga nasabah harus mengambil dari mesin ATM lain.

**REFORM : Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Budaya**
Volume 05, Number 02, 2022 pp. 7-12
P-ISSN: 2580-0310 | E-ISSN: 2807-3355
Open Access:

## 4. Simpulan

Hasil penelitian ini adalah (1) Proses Merger Bank Syariah di mulai sejak penandatanganan *Conditional Merger* yang terkena biaya admin. *Agreement* (CMA) pada tanggal 2 Juni 2020, Loyalitas Nasabah Bank Syariah yang di Merger menjadi Bank Syariah Indonesia menurun, dikarenakan adanya penurunan fasilitas yang diberikan, seperti tempat mesin ATM yang terlalu jauh serta Kantor pelayanan yang jauh untuk di jangkau oleh para Nasabah di Pondok Pesantren Al-Amien Prenduan.

Syariah Indonesia Tbk, atau disingkat menjadi BSI. (2) Penurunan terhadap loyalitas Nasabah setelah adanya Merger Bank Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia. Ada beberapa alasan yang mendasarinya yaitu, (a) Jarak Kantor pelayanan yang jauh. Kantor layanan di perlukan jika ingin menyetor tunai dengan jumlah yang besar. (b) Tempat mesin ATMyang jauh. Hal ini membuat Nasabah kesulitan untuk mengambil uang chas, sehingga nasabah harus mengambil dari mesin ATM lain yang terkena biaya admin.

## Daftar Pustaka

Atikah, Maimunah, and Zainuddin, 'Penguatan Merger Bank Syariah BUMN dan Dampaknya Dalam Stabilitas Perekonomian Negara', SALAM: Jurnal Sosial dan Budaya Syar-i, (2021), hlm. 519.

Azizah Nur Alfi, *Aset Bank Merger Syariah BUMN*, Bisnis.com, diunggah pada 21 Oktober 2020

Erwin Saputra Siregar and Sissah Sissah, 'Analisis Dampak Kebijakan Merger Dalam Pengembangan Bank Syariah Di Indonesia', *Jurnal Ekonomi Syariah, Akuntansi Dan Perbankan (JESKaPe)*, 5.1 (2021), 16–24 <https://doi.org/10.52490/jeskape.v5i1.1136>.

Fitri Mareta and others, 'Analysis of Islamic Banks' Merger in Indonesia', *Jurnal RisetEkonomi Manajemen (REKOMEN)*, 4.2 (2021), 112–20 <https://doi.org/10.31002/rn.v4i2.3672>.

Henry Alphonse Korn, 'Studi Mengenai Pengaruh Kualitas Pelyanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Untuk Meningkatkan Loyalitas', Sains Pemasaran Indonesia, XII.3 (2013), hlm.275

https://creatormedia.my.id/pengertian-loyalitas-pelanggan-menurut-para-ahli-terbaru/diakses pada selasa, 25 Januari 2022.

Mail Hilian Batin, 'Pengaruh Citra Bank, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Penanganan Keluhan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Kantor Capem Syariah UIN Raden Fatah Palembang', *MALIA: Journal of Islamic Banking and Finance*, 3.1 (2020), 45 <https://doi.org/10.21043/malia.v3i1.5600>.

Masadah, Asngadi, and Cuk Triono Singgih, 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Syariah Di Kabupaten Jombang Yang Dimediasi Variabel Kepuasan', *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 3.2 (2020), 197–208 <https://doi.org/10.25299/jtb.2020.vol3(2).5808>.

Moleong J. Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung : PT RemajaRosdakarya,2008)hal 126

Nurlaila Azizah and Nurjanah, 'ANALISIS DAMPAK MERGER TIGA BANK SYARIAH BUMN TERHADAP NASABAH (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KC CirebonDr Cipto)', *MASILE: Jurnal Studi Ilmu Kesilaman*, 2.2 (2021), 1–13.

Safrezi Fitra, 'BRI Terdilusi, Bank Mandiri Jadi Pengendali BRI Syariah Setelah Merger', *MSN Ekonomi*, October 2020.