

SKRIPSI

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP PELAYANAN PASCA
MERGER BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)
KABUPATEN BARRU**



OLEH

**FERDY NUR RIZKY
NIM: 18.2300.061**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**

2023

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP PELAYANAN PASCA
MERGER BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)
KABUPATEN BARRU**



Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada
Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut
Agama Islam Negeri Parepare

OLEH

**FERDY NUR RIZKY
NIM: 18.2300.061**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**

2023

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Pasca Merger
Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Barru

Nama Mahasiswa : Ferdy Nur Rizky

Nomor Induk Mahasiswa : 18.2300.061

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
No. B.4973/In.39.8/PP.00.9/12/2021

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.
NIP 19730129 200501 1 001

Pembimbing Pendamping : Dr. Musmulyadi, S.HI., M.M.
NIP 19910307 201903 1 009



Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP 19710208 200112 2 002

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Pasca Merger Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Barru

Nama Mahasiswa : Ferdy Nur Rizky

Nomor Induk Mahasiswa : 18.2300. 061

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam No. B.4973/In.39.8/PP.00.9/12/2021

Tanggal Kelulusan : 31 Juli 2023

Disahkan oleh Komisi Penguji: ,..

Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. (Ketua)

Dr. Musmulyadi, S.HI., M.M. (Sekretaris)

Dr. Hj. St. Nurhayati Ali, M.Hum. (Penguji I)

I Nyoman Budiono, M.M. (Penguji II)



Mengetahui:



Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.

NIP. 19710208 200112 2 002

KATA PENGANTAR

□
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا وَمَوْلَانَا مُحَمَّدٍ
وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. berkat hidayah, taufik dan maunah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: Persepsi Nasabah Terhadap Layanan Pasca Merger Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Barru, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda dan Ayahanda tercinta dimana dengan pembinaan dan berkah doa tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. dan Bapak Dr. Musmulyadi, S.HI., M.M. Selaku Pembimbing I dan Pembimbing II, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Hannani, M.Ag. sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

1. Ibu Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdianya dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
2. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Perbankan Syariah, yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama studi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.
3. Bapak Kepala Cabang BSI Kabupaten Barru beserta para stafnya, atas segala bantuannya selama pelaksanaan penelitian di BSI KCP Barru
4. Rekan-rekan mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, atas segala kebersamaan dan dukungannya kepada penulis.

Penulis tak lupa pula mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun material hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT. berkenan menilai segala kebajikan sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya.

Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, Juni 2023
Dzulqa'dah 1444 H



Ferdy Nur Rizky
NIM. 18.2300.061

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama Mahasiswa : Ferdy Nur Rizky
Nomor Induk Mahasiswa : 18.2300.061
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Pasca Merger Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Barru

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, Juni 2023
Dzulqa'dah 1444 H

Yang membuat Pernyataan,



Ferdy Nur Rizky
NIM. 18.2300.061

ABSTRAK

Ferdy Nur Rizky. 2023. Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Pasca Merger Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Barru. (Dibimbing oleh Muhammad Kamal Zubair dan Musmulyadi).

Skripsi ini bertujuan: 1) Untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap pelayanan pasca merger Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Barru; 2) Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah terhadap pelayanan pasca merger Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Barru. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilaksanakan dengan prosedur analisis: reduksi data, penyajian data, dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Persepsi nasabah terhadap pelayanan pasca merger Bank Syariah Indonesia (BSI), berdasarkan indikator bentuk pelayanan BSI ditinjau pada aspek: pada aspek: *tangible* (bentuk fisik), *empathy* (empati), *responsiveness* (ketanggapan), *relibilty* (kehandalan), dan *assurance* (kepastian),serta tempat/sarana prasarana yang dimiliki BSI, nasabah memiliki persepsi yang baik dan puas terhadap pelayanan BSI pasca merger; 2) faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah terhadap pelayanan pasca merger Bank Syariah Indonesia (BSI), yakni: latar belakang budaya, pengalaman masa lalu, nilai-nilai yang dianut, dan berita-berita yang berkembang.

Kata Kunci: Persepsi, Pelayanan Pasca Merger.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	7
BAB II TINJUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Penelitian Relevan	8
B. Tinjauan Teori	12
1. Teori Persepsi	12
2. Teori Pelayanan	15
3. Teori Merger.....	24
4. Bank Syariah.....	27
5. Merger Bank Syariah Indonesia (BSI).....	32
C. Tinjauan Konseptual	35
D. Kerangka Konsep	36

BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	38
	B. Lokasi dan Waktu Penelitian	38
	C. Fokus Penelitian	39
	D. Jenis dan Sumber Data	39
	E. Teknik Pengumpulan Data	40
	F. Uji Keabsahan Data	40
	G. Teknik Analisis Data	41
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Hasil Penelitian	44
	1. Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Pasca Merger Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Barru	44
	2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Pasca Merger Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Barru	60
	B. Pembahasan	63
	1. Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Pasca Merger Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Barru.....	63
	2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Pasca Merger Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Barru	69
BAB V	PENUTUP	
	A. Simpulan	72
	B. Saran	74
	DAFTAR PUSTAKA	75
	LAMPIRAN	78

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Konsep Penelitian	37



DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu	11



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul Lampiran	Halaman
1	Validasi Instrumen Penelitian (Kuisisioner)	78
2	Dokumentasi Penelitian	88
3	Permohonan Ijin Pelaksanaan Penelitian	91
4	Surat Keterangan Telah Meneliti	92
5	Biografi Penulis	93



PEDOMAN TRANSLITERASI

1. Transliterasi

a. Konsonan

Fenomena konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya kedalam huruf Latin dapat dilihat pada halaman berikut :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tha	T	te dan ha
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dhal	Dh	de dan ha
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Shad	Ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)

ظ	Za	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	q
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	Nun	N	en
و	Wau	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 apapun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (‘).

b. Vokal

- 1) Vocal bahasa Arab, seperti vocal bahasa Indonesia, terdiri atas vocal tunggal atau monoftong dan vocal rangkap atau diftong. Vocal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa anda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut :

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	<i>fathah</i>	a	a
إ	<i>kasrah</i>	i	I
أ	<i>dammah</i>	u	U

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اِي	<i>fathahdanyá'</i>	a	a dan i
اُو	<i>fathahdan wau</i>	au	a dan u

Contoh :

كَيْفَ : *kaifa*

هَوَّلَ : *hauला*

a. *Maddah*

Maddah atau atau vocal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اِ اِي	<i>fathahdanalif dan yá'</i>	ā	a dan garis di atas
اِي	<i>kasrahdanyá'</i>	î	i dan garis di atas
اُو	<i>Dammahdanwau</i>	û	u dan garis di atas

Contoh :

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamûtu*

b. *Tā'Marbutah*

Transliterasi untuk *tā' marbutah* ada dua, yaitu:

- 1) *tā' marbutah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t].
- 2) *tāmarbûtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

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

Contoh :

رَوْحَةٌ	:	<i>raudāh al-jannah</i> atau <i>raudatuljannah</i>
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ	:	<i>al-madīnah al-fādilah</i> atau <i>al-madīnatulfādilah</i>
الْحِكْمَةُ	:	<i>al-hikmah</i>

c. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydid* (ˀ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonang anda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh :

رَبَّنَا	:	<i>rabbanā</i>
نَجِينَا	:	<i>najjainā</i>
الْحَقُّ	:	<i>al-haqq</i>
نُعَمُّ	:	<i>nu'ima</i>
عُدُّوْ	:	<i>'aduwwun</i>

Jika huruf ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* َ , maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi (î).

عَلِيٌّ	:	'Ali (bukan 'Aliyyatau 'Aly)
عَرَبِيٌّ	:	'Arabi (bukan 'Arabiyatau 'Araby)

d. Kata Sandang

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

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukanasy-syamsu)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (bukanaz-zalزالah)

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

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.

Contoh :

e. Kata Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dilakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur’an (dari *al-Qur’ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian kosa kata Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh :

Fīzilāl al-qur’an

Al-Sunnah qabl al-tadwin

Al-ibārat bi ‘umum al-lafzālā bi khusus al-sabab

f. Lafz al-jalalah (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jar* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudafilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh :

: *dīnullah*

: *billah*

Adapun *ta' marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh :

هُم نِي رَحْمَةً : *hum fīrahmatillāh*

g. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf capital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenal ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal namadiri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*).

Contoh:

WamāMuhammadunillārasūl

Inna awwalabaitinwudi'alinnasilalladhī bi

Bakkatamubārahan

SyahruRamadan al-ladhīunzilafih al-Qur'an

Nasir al-Din al-Tusī

Abū Nasr al-Farabi

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abu (bapa k dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar Pustaka atau daftar referensi.

Contoh :

Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd

Muhammad (bukan: Rusyd, Abu al-Walid Muhammad Ibnu)

Nasr Hamid Abu Zaid, ditulis menjadi: Abu Zaid, Nasr Hamid (bukan: Zaid, Nasr Hamid Abu)

2. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah :

SWT.	= <i>subḥānahūwata'āla</i>
saw.	= <i>ṣhallallāhu 'alaihiwasallam</i>
a.s.	= <i>'alaihi al-sallām</i>
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l.	= Lahir tahun (untuk tahun yang masih hidup saja)
w.	= Wafattahun
QS .../.....: 4	= QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrahim/..., ayat 4
HR	= Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

ص	= صفحه
دم	= بدون مكان
صلعم	= صلى لى االية وسلم
ط	= طبعة
دن	= بدون ناشر
الخ	= الى آخرها/آخره
ج	= جزء

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

- ed. : Editor (atau, eds. [dari kata editors] jika lebih dari satu orang editor). Karena dalam bahasa Indonesia kata “editor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).
- et al. : “Dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari *et alia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.
- Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.
- Terj. : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan nama pengarangnya.
- Vol. : Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedia dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab
- No. : biasanya digunakan kata juz.
Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Dalam perjalanan selanjutnya bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang atau kredit. Di Indonesia terdapat dua jenis sistem perbankan yang berlaku yakni bank dengan sistem konvensional dan bank dengan sistem syariah atau disebut dengan Bank Syariah. Kegiatan bank setelah menghimpun dana dari masyarakat adalah meyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat yang disebut dengan alokasi dana atau kredit pada Bank Konvensional dan disebut dengan pembiayaan pada Bank Syariah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, dalam pasal 1 disebutkan bahwa Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.¹ Perbankan syariah merupakan suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan Syariah/hukum Islam. Usaha pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam agama Islam untuk memungut maupun meminjam dengan bunga atau yang disebut dengan riba serta larangan investasi untuk usaha-usaha yang dikategorikan haram. Sistem perbankan

¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

konvensional tidak dapat menjamin absennya hal-hal tersebut dalam investasinya, misalnya dalam usaha yang berkaitan dengan produksi makanan atau minuman haram, usaha media atau hiburan yang tidak Islami, dan lain-lain.²

Bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah tidak dikenal istilah bunga dalam memberikan jasa kepada penyimpan maupun peminjam. Di bank ini, jasa yang diberikan disesuaikan dengan prinsip syariah sesuai dengan hukum Islam. Yang dimaksud dengan prinsip syariah Islam adalah bank yang beroperasi mengikuti suruhan dan menjauhi larangan yang tercantum dalam Al-Quran dan Hadist yaitu menjauhi praktikpraktik yang mengandung unsur riba dan mengikuti praktik-praktik usaha yang dilakukan oleh jaman Rasulullah yaitu bentuk-bentuk usaha yang telah ada sebelumnya sebagaimana yang diperingatkan dalam Q Q.S.Al-Imran ayat 130, sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Terjemahnya:

Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung.³

Berdasarkan ayat tersebut, jelaslah bahwa Islam mengharamkan umatnya melakukan praktek riba. Dimana praktek riba umumnya ada dalam produk-produk yang ditawarkan oleh Bank Konvensional kepada nasabah. Tetapi nasabah yang beragama Islam juga memerlukan jasa bank untuk membantu perekonomiannya,

² Rammal, H. G., Zurbruegg, R. “Awareness of Islamic Banking Products Among Muslims: The Case of Australia”. (*Journal of Financial Services Marketing*, 12(1), 2017) h. 65-74.

³ Departemen Agama RI. *Al-Quran dan Terjemahnya* (Bandung: Diponegoro, 2015)

seperti menabung, atau pinjaman untuk usaha. Oleh karena itu keberadaan Bank Syariah menjadi solusi bagi nasabah bank yang beragama Islam agar dapat tetap mendapatkan manfaat dari keberadaan bank tanpa melanggar syariat agama Islam.

Sejarah perbankan syariah di Indonesia dimulai ketika Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) didirikan di Bandung pada tahun 1991 dan PT BPRS Heraukat di Nangroe Aceh Darussalam yang diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) melalui serangkaian lokakarya "Bunga Bank dan Perbankan" di Cisarua, Bogor, tanggal 18 - 20 Agustus 1990. Dari hasil ini kemudian berkembang menjadi PT Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada tahun 1991 dan mulai beroperasi tahun 1992. Pertumbuhan perbankan syariah masih lambat pada masa itu dan pada periode tahun 1992 - 1998 hanya ada satu unit bank syariah. Pada tahun 1998 disahkan UU No. 10 tahun 1998 tentang Unit Usaha Syariah yang memungkinkan bank konvensional membuka Unit Usaha Syariah (UUS). Kemudian pada tahun 2008 disahkan UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang menandai era bangkitnya perbankan syariah di Indonesia. Pada tahun 2005 tercatat jumlah bank umum syariah hanya 304 buah unit usaha, syariah 19 buah, BPRS 92 buah dan pada tahun 2009 meningkat menjadi 643 bank umum syariah, 25 unit usaha syariah, dan 133 BPRS.⁴

Perbankan syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat. Bank syariah juga memiliki tujuan atau berorientasi tidak hanya pada profit saja

⁴ Latumaerissa, Julius. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: Salemba Empat, 2015) h. 83.

tetapi juga di dasarkan pada *falah (falah oriented)*. Pada bank konvensional orientasi perbankan hanya pada profit saja (*profit oriented*).⁵ Bank syariah pula memiliki produk yang sangat berbeda dengan bank konvensional dimana produk bank syariah masing masing memiliki prinsip yang berbeda dalam pengaplikasiannya. Perkembangan Bank Syariah juga memberi pengaruh luas terhadap upaya perbaikan ekonomi umat dan kesadaran untuk mengadopsi dan memperluas lembaga keuangan Islam. Krisis perbankan yang terjadi sejak tahun 1997 telah membuat banyak bank menggunakan prinsip syariah sehingga dapat bertahan ditengah gejolaknya nilai tukar dan tingkat suku bunga yang tinggi. Salah satu cara untuk memperluas lembaga keuangan Islam dan upaya perbaikan ekonomi yaitu melakukan merger (penggabungan).

Merger merupakan strategi penggabungan usaha yang biasa dilakukan oleh perusahaan sejak lama. Pada dasarnya pengertian antara merger dan akuisisi berbeda satu sama lainnya. Merger merupakan salah satu dari kegiatan yang terjadi dalam dunia perbankan, pada dasarnya merger terjadi untuk melindungi kepentingan perusahaan yang dianggap perlu untuk melakukan merger. Merger umumnya dilakukan untuk menyelamatkan bank atau perusahaan dari keadaan yang sulit, termasuk di dalamnya mengembangkan kinerja, pelayanan, maupun keuntungan dari bank atau perusahaan tersebut.⁶

⁵ Prof.Dr.H.Akhmad Mujahidin, M.Ag, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016), h 18

⁶ Yosua Manengal. "Marger Bank dan Akibatnya Terhadap Nasabah Penyimpan Dana dan Menurut Undang-Undang No. 10 tahun 1998". (*Lex et Societatis, Vol. IV/No. 2 Februari* 2016) h. 169.

Merger khusus pada perbankan syariah pada dasarnya adalah untuk membuat perbedaan antara perbankan dengan prinsip syariah dengan perbankan konvensional, dimana sebelumnya keduanya bercampur dan tidak jelas perbedaannya. Membedakan jenis perbankan merupakan salah satu manajemen strategi dalam dunia perbankan. Perbedaan ini dalam manajemen strategi sangat penting, dimana saat pebisnis dapat mempelajari dengan baik pesaing dan menemukan celah kelemahannya, saatnya pebisnis membuat perbedaan pada produk/ jasa yang ditawarkan bisnis yang dijalankan. Buatlah inovasi dan modifikasi dari kelemahan pesaing bisnis agar produk yang dihasilkan lebih unggul. Perbedaan tidak hanya dari produknya saja melainkan juga pada cara pelayanan, penyajian dan pemasarannya.⁷

Penelitian ini yang membahas terkait merger Bank Syariah Indonesia, fokus pada kajian tentang persepsi nasabah Bank Syariah, yang membandingkan pelayanan pasca merger Bank Syariah Indonesia tersebut. Pada penelitian-penelitian sebelumnya, kajian tentang bank syariah lebih menekankan kepada produk, pelayanan, ataupun dampak merger secara umum terhadap pihak Bank Syariah itu sendiri, sementara dampak terhadap pendapat dan persepsi masyarakat/nasabah belum dibahas dengan lebih mendalam. Sementara diketahui bahwa merger Bank Syariah Indonesia, selain mempengaruhi strategi pengelolaan usaha perbankan syariah sendiri, juga berpengaruh terhadap persepsi nasabah Bank Syariah, khususnya nasabah Bank Syariah sebelum proses merger, seperti: nasabah Bank Syariah Mandiri, nasabah Bank Muamalat, dan

⁷ Musmulayadi, Manajemen Strategi (Paarepare: Nusantara Pers, 2020) h. 75

lain-lain. Baik karyawan ataupun nasabah tersebut tentu memiliki opini atau persepsi terhadap merger Bank Syariah Indonesia tersebut. Persepsi terutama dalam hal produk ataupun pelayanan Bank Syariah pasca merger yang tentunya ada perubahan pelayanan pasca merger tersebut. Persepsi karyawan dan nasabah tersebut menarik minat peneliti untuk mengkajinya lebih dalam dengan melakukan penelitian dengan judul “Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Pasca Merger Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Barru”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi nasabah terhadap pelayanan pasca merger Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Barru?
2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah terhadap pelayanan pasca merger Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Barru?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap pelayanan pasca merger Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Barru.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah terhadap pelayanan pasca merger Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Barru.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Laporan hasil penelitian dapat menjadi sumber/bahan teori bagi semua pihak yang ingin menambah pengetahuan tentang Bank Syariah, merger beberapa Bank Syariah yang ada di Indonesia, serta persepsi nasabah terhadap pelayanan pasca merger Bank Syariah. Selain itu, bagi pihak Bank Syariah, dapat menjadikan laporan penelitian ini sebagai acuan mengambil kebijakan di masa mendatang.

2. Manfaat Praktis

Pelaksanaan penelitian menjadi salah satu acuan praktek pelaksanaan penelitian tentang Bank Syariah, khususnya dampak merger beberapa Bank Syariah yang ada di Indonesia, serta persepsi nasabah terhadap pelayanan pasca merger Bank Syariah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian Supriyanto, dengan judul: “Hubungan Kinerja Kredit Bank Konvensional dan Pembiayaan Bank Syariah Nasional Pada Tahun 2019-2020”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menentukan ada tidaknya hubungan antara kinerja kredit dan pembiayaan syariah pada tahun 2019-2020, yang juga memberikan gambaran kondisi ekonomi normal dan saat pandemi covid-19. Penelitian menggunakan desain penelitian kuantitatif statistik inferensia dengan metode pengumpulan data sekunder dari laporan Statistik Perbankan Syariah (SPS) dan statistik perbankan Indonesia (SPI) dari otoritas Jasa Keuangan⁸.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: pada taraf kepercayaan 95% ($\alpha=5\%$), ada hubungan kuat searah (+0,60) antara kinerja kredit bank konvensional dengan pembiayaan perbankan syariah pada tahun 2019- 2020. Hasil tersebut menjelaskan bahwa kredit dan pembiayaan memiliki segemen tersendiri, yang ditunjukkan bahwa kenaikan kredit dan pembiayaan berada pada satu arah. Indikator *nonperforming loan* (NPL) kredit perbankan konvensional pada 2019-2020 menunjukkan nilai yang cenderung meningkat, sedangkan *non performing financing* pembiayaan perbankan syariah menunjukkan nilai yang cenderung menurun. Nilai kredit menunjukkan tren

⁸ Supriyanto. “Hubungan Kinerja Kredit Bank Konvensional dan Pembiayaan Bank Syariah Nasional Pada Tahun 2019-2020”, (*Jurnal Al-Misbah Vol. 1 No.2: 2020*) h. 190-198.

meningkat, namun menurun saat masa pandemi covid-19, sedangkan nilai pembiayaan syariah menunjukkan tren tumbuh positif bahkan saat masa pandemic covid-19.

Manajemen Bank Syariah dan Bank Konvensional bersama pemerintah, otoritas keuangan, dan seluruh pemangku kepentingan industri keuangan perlu meningkatkan sinergi dan perumusan strategi, kebijakan, dan program untuk meningkatkan akses keuangan yang setara dan inklusif, menjaga kinerja keuangan, pertumbuhan ekonomi, dan kesejahteraan masyarakat

Penelitian Sri Mahargiyantie, dengan judul: “Peran Strategis Bank Syariah Indonesia dalam Ekonomi Syariah di Indonesia”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran strategis keberadaan Bank Syariah Indonesia (BSI) terhadap ekonomi syariah di Indonesia. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain penelitian studi pustaka. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan analisis konten pada dokumen, artikel, jurnal, atau laporan⁹.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: penggabungan Bank Syariah Mandiri, Bank BRI Syariah, dan Bank BNI Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki peran strategis bagi ekonomi syariah di Indonesia. Peran strategis tersebut dapat dilihat dari dua perspektif. Peran strategis yang pertama berkaitan dengan peran penguatan muamalah syariah di Indonesia yang memungkinkan pengembangan pasar dan peningkatan akses ekonomi dan keuangan syariah sehingga mengurangi potensi riba, gharar, dan dhalim dalam muamalah di Indonesia. Peran strategis kedua adalah

⁹ Sri Mahargiyantie. “Peran Strategis Bank Syariah Indonesia dalam Ekonomi Syariah di Indonesia”, (*Jurnal Al-Misbah Vol. 1 No.2: 2020*) h. 199-208.

terkait penguatan ekonomi nasional yang disebabkan oleh perkembangan modal dan dana dari Bank Syariah Indonesia yang meningkatkan pembiayaan dalam usaha.

Penelitian Alif Ulfa, dengan judul: “Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah di Indonesia”. Penelitian ini berfokus pada aspek-aspek yang terkena dampak penggabungan 3 bank Syariah BUMN seperti nasabah, karyawan, dan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kepustakaan (*library research*). Ddata yang digunakan adalah data sekunder, yaitu data yang bersumber dari literatur atau referensi yang ada, seperti yang termuat dalam jurnal dan makalah ilmiah, ensiklopedia, literatur, serta sumber data lain yang berkaitan dengan topik penelitian. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan teknik dimana studi-studi sumber data dipelajari sehingga menghasilkan kesimpulan yang aktual sesuai dengan topik penelitian ¹⁰.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Bergabungnya tiga bank Syariah BUMN yang berubah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) pasti membawa dampak dalam berbagai aspek. Dampak tersebut terjadi pada Nasabah, Karyawan dan Masyarakat. a).dampak terhadap nasabah, nasabah tetap bisa bertransaksi selayaknya sedia kala. Nasabah tetap bisa menggunakan uang elektronik berbasis kartu, seperti e-Money, Tapcash, dan Brizzi. Nasabah hanya menunggu informasi dari pihak Bank Syariah Indonesia untuk melakukan pembaharuan informasi; b). dampak terhadap karyawan, status karyawan dari BNI Syariah, BRI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri tetap

¹⁰ Alif Ulfa, “Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah di Indonesia”, (*Skripsi; Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, 2021*).

menjadi karyawan Bank Syariah Indonesia dan tidak akan ada pemutusan hubungan kerja (PHK). Bank Syariah Indonesia membuka program pengembangan talenta Officer Development Program (ODP) untuk menjaring SDM Unggul; dan c). dampak terhadap masyarakat, Bank Syariah Indonesia (BSI) mengedukasi masyarakat dengan meluncurkan program literasi Ekonomi Syariah yang akan bekerjasama dengan organisasi-oraganisasi besar Indonesia.

Persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan ketiga penelitian terdahulu di atas, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu

Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Supriyanto	Hubungan Kinerja Kredit Bank Konvensional dan Pembiayaan Bank Syariah Nasional Pada Tahun 2019-2020	Fokus pada Bank Syariah Indonesia, beserta peran, fungsi, dan kinerjanya	Fokus pada kinerja kredit di Bank Konvensional, dan pembiayaan di Bank Syariah. Sedangkan penelitian ini fokus pada persepsi nasabah/masyarakat.
Sri Mahargiyantie	Peran Strategis Bank Syariah Indonesia dalam Ekonomi Syariah di Indonesia	Fokus pada Bank Syariah Indonesia, beserta peran, fungsi, dan kinerjanya	Fokus pada peran Bank Syariah Indonesia dalam ekonomi Syariah. Sedangkan penelitian ini fokus pada persepsi nasabah/masyarakat.
Alif Ulfa	Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah di Indonesia	Fokus pada Bank Syariah Indonesia, beserta peran, fungsi, dan kinerjanya	Fokus pada dampak penggabungan BSI secara internal yakni terkait kinerja dan perubahan internal BSI. Sedangkan penelitian ini fokus pada dampak eksternal yakni persepsi nasabah/masyarakat.

B. Tinjauan Teori

1. Teori Persepsi

a. Pengertian Persepsi

Secara etimologis, persepsi atau dalam bahasa Inggris *perception* berasal dari bahasa Latin *perceptio*, dari *percipere*, yang artinya menerima, memperoleh, atau mengambil. Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan-pesan yang diterima. Persepsi ialah memberikan makna pada stimulus inderawi (*sensory stimuli*)¹¹.

Persepsi merupakan proses pemahaman atau pemberian makna atas suatu informasi terhadap stimulus atau aksi dari luar. Stimulus didapat dari proses penginderaan terhadap objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan antar gejala yang selanjutnya diproses oleh otak. Istilah Persepsi biasanya digunakan untuk mengungkapkan tentang pengalaman terhadap suatu benda ataupun suatu kejadian yang dialami. Persepsi ini didefinisikan sebagai proses yang menggabungkan dan mengorganisir data-data indra kita (pengindraan) untuk dikembangkan sedemikian rupa sehingga kita dapat menyadari di sekeliling kita, termasuk sadar akan diri kita sendiri¹².

¹¹ Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016), h. 50.

¹² Abdul Rahman Saleh, *Psikologi: Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Kencana, 2014), h. 110.

Persepsi berlangsung saat seseorang menerima stimulus dari dunia luar yang ditangkap oleh organ-organ bantunya yang kemudian masuk kedalam otak. Di dalamnya terjadi proses berpikir yang pada akhirnya terwujud dalam sebuah pemahaman. Bimo Walgito mengatakan persepsi adalah suatu proses yang didahului oleh penginderaan, yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indra atau disebut proses sensoris. Proses itu tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi¹³.

Berdasarkan beberapa pengertian persepsi di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah tindakan penilaian dalam pemikiran seseorang setelah menerima stimulus dari apa yang dirasakan oleh pancaindranya. Stimulus tersebut kemudian berkembang menjadi suatu pemikiran yang akhirnya membuat seseorang memiliki suatu pandangan terkait suatu kasus atau kejadian yang tengah terjadi.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Proses persepsi terdapat banyak rangsangan yang masuk ke pancaindra namun tidak semua rangsangan tersebut memiliki daya tarik yang sama. Menurut Rhenal Kasali, persepsi ditentukan oleh faktor-faktor sebagai berikut¹⁴:

1) Latar belakang budaya

Persepsi itu terkait oleh budaya. Bagaimana kita memaknai suatu pesan, objek atau lingkungan bergantung pada sistem nilai yang kita anut. Semakin besar perbedaan

¹³ Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2015), h. 88.

¹⁴ Rhenald Kasali, *Manajemen Periklanan Konsep Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*, (Jakarta: Grafiti, 2017), h. 23.

budaya antara dua orang semakin besar pula perbedaan persepsi mereka terhadap realitas.

2) Pengalaman masa lalu

Khalayak umumnya pernah memiliki suatu pengalaman tertentu atas objek yang dibicarakan. Makin intensif hubungan antara objek tersebut dengan audiens, maka semakin banyak pengalaman yang dimiliki oleh audiens. Selama audiens menjalin hubungan dengan objek, ia akan melakukan penilaian. Pada produk-produk tertentu, biasanya pengalaman dan relasi itu tidak hanya di alami oleh satu orang saja, melainkan sekelompok orang sekaligus. Pengalaman masa lalu ini biasanya diperkuat oleh informasi lain, seperti berita dan kejadian yang melanda objek.

3) Nilai-nilai yang dianut

Nilai adalah komponen evaluatif dari kepercayaan yang dianut mencakup kegunaan, kebaikan, estetika, dan kepuasan. Nilai bersifat normatif, pemberitahu suatu anggota budaya mengenai apa yang baik dan buruk, benar dan salah, apa yang harus diperjuangkan, dan lain sebagainya. Nilai bersumber dari isu filosofis yang lebih besar yang merupakan bagian dari lingkungan budaya, oleh karena itu nilai bersifat stabil dan sulit berubah.

4) Berita-berita yang berkembang

Berita-berita yang berkembang adalah berita-berita seputar produk baik melalui media massa maupun informasi dari orang lain yang dapat berpengaruh terhadap persepsi seseorang. Berita yang berkembang merupakan salah satu bentuk rangsangan yang menarik perhatian khalayak. Melalui berita yang berkembang di

masyarakat dapat mempengaruhi terbentuknya persepsi pada benak khalayak. Dari berita yang berkembang membuat khalayak mampu memberikan pengaruh baik secara sadar dan tidak sadar, hal ini mampu sampai kepada khalayak melalui beberapa tahapan dan untuk mengetahuinya maka digunakan Teori Stimulus Respons. Teori ini pada dasarnya merupakan reaksi atau efek secara stimulus tertentu dan menjelaskan bagaimana media massa itu mampu mempengaruhi khalayak sehingga sampai terjadi perubahan pada sikapnya. Dengan demikian seseorang dapat menjelaskan suatu prinsip yang sederhana, dimana efek merupakan reaksi terhadap stimulus tertentu¹⁵.

2. Teori Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain¹⁶.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh

¹⁵ Burhan Bungin, *Sosiologi Komunikasi*, (Jakarta: PT Kencana Prenadamedia Group, 2016), Cet. Ke-7, h. 281.

¹⁶ Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. (Yogyakarta: Gava Media, 2017) h. 11.

kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Menurut Gronross menjelaskan tentang pelayanan yang merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan¹⁷.

Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan tentang makna pelayanan, yakni sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sebagaimana telah dikemukakan bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama¹⁸. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional.

Gronroos berpendapat tentang pelayanan sebagai suatu aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara

¹⁷ Ratminto. *Manajemen Pelayanan: Reformasi Pelayanan Publik*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2016) h. 22.

¹⁸ Rasyid, Ryaas. *Makna Pemerintahan: Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. (Jakarta: Yarif Watampone, 2017) h. 23.

konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan¹⁹. Berdasarkan pendapat Gronroos ini, maka dapat diketahui ciri pokok dari pelayanan adalah serangkaian aktivitas dari interaksi yang melibatkan karyawan atau peralatan yang disediakan oleh instansi/lembaga penyelenggara pelayanan dalam menyelesaikan masalah yang menerima pelayanan. Pada organisasi publik/pemerintah keadaannya tidak jauh berbeda, bahwa kegiatan pelayanan yang terjadi juga akibat adanya interaksi masyarakat/*public* dengan aparat pelayanan (birokrasi) menggunakan peralatan yang disediakan oleh instansi, tetapi berkaitan dengan perwujudan dari salah satu fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan publik (*public service*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).

b. Standar Pelayanan

Pelaksanaan tugas pelayanan diperlukan prinsip-prinsip esensial sebagai standar pelayanan. Adapun yang dimaksud dengan standar pelayanan adalah suatu tolak ukur yang digunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas²⁰.

¹⁹ Istujaya. *Manajemen dan Kebijakan Publik*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2016) h. 15.

²⁰ Sutopo. *Pelayanan Publik*. (Jakarta: Balai Pustaka, 2017) h. 35.

Pentingnya profesionalisasi pelayanan publik ini, pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu keputusan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut²¹:

- 1) Kesederhanaan pelayanan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan pelayanan:
 - a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa.
 - c) Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
- 3) Kepastian waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan: proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

¹⁸ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang Pelayanan Publik

- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana: tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 8) Kemudahan akses: tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan: pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan: lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan maka penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dan dapat dijadikan sebagai kriteria pelayanan. Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan²².

Kemudian untuk tujuan tersebut diperincikan sebagai berikut: menentukan pelayanan yang disediakan apa saja macamnya, memperlakukan penggunaan

¹⁹ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang Pelayanan Publik

pelayanan sebagai *customers*, berusaha memuaskan pengguna layanan sesuai dengan yang diinginkan mereka, mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas, menyediakan cara-cara bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

Berdasarkan pengertian dan penjelasan tentang pelayanan di atas, pelayanan disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang lain atau masyarakat serta organisasi yang memiliki kepentingan terhadap organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

c. Asas Pelayanan

Asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yaitu²³:

- 1) **Transparansi:** bersifat terbuka dan mudah serta dapat diakses oleh semua pihak, disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) **Akuntabilitas:** dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) **Kondisioanal:** sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) **Partisipasi:** mendorong peran masyarakat dalam pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

²⁰ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang Pelayanan Publik

- 5) Kesamaan hak: tidak diskriminatif dalam arti tidak membeda-bedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban: pemberi dan penerima pelayanan.

Undang-Undang RI No 25 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan²⁴:

- 1) Kepentingan umum: pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.
- 2) Kepastian hukum: jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- 3) Kesamaan hak: pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban: pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- 5) Keprofesionalan: pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- 6) Partisipatif: peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif: setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

²⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

- 8) Keterbukaan: setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- 9) Akuntabilitas: proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

d. Indikator Pelayanan

Pelayanan merupakan aspek penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan atau lembaga dalam memasarkan produknya, sehingga konsumen menjadi puas dan loyal. Indikator pelayanan dalam hal ini adalah kualitas pelayanan yang akan membuat konsumen merasa puas, antara lain:²⁵

- 1) Bentuk Fisik (*Tangible*). Kemampuan sebuah bank/perusahaan dalam menunjukkan penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik sebuah perusahaan kepada pelanggan berupa tata ruang maupun bangunan sebuah perusahaan.
- 2) Empaty (*Empathy*). Karyawan atau staff yang bersedia untuk lebih perhatian yang tulus kepada pelanggan/konsumen.
- 3) Ketanggapan (*Responsiveness*) Kesiediaan karyawan atau staff dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap serta mendengar masalah atau keluhan dari pelanggan/konsumen.
- 4) Keandalan (*Reliability*). Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan, akurat maupun konsisten.

²⁵ Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: CV Alfabeta, 2012) h. 47.

- 5) Kepastian (*Assurance*). Kemampuan seorang karyawan maupun staff yang dapat menimbulkan dan suatu rasa percaya terhadap janji yang dikemukakan pada pelanggan/konsumen.

Selain kelima kualitas pelayanan yang harus dihadirkan oleh perusahaan/lembaga, sarana dan prasarana juga tidak boleh dilupakan oleh perusahaan dalam memuaskan nasabah, yakni tempat/lokasi bank. Tempat ialah suatu lokasi dimana terdapat wilayah atau kawasan kawasan yang telah digunakan oleh suatu lembaga dalam melakukan sistem operasionalnya dalam melaksanakan aktifitas usahanya.

Aspek yang bisa digunakan sebagai variabel pengukuran sarana dan prasarana, faktor-faktor tersebut adalah:²⁶

- 1) Akses, misalnya lokasi yang dilalui atau mudah dijangkau sarana transportasi umum.
- 2) Fasilitas, yaitu ruang tunggu yang sesuai dengan protokol kesehatan, tersedianya televisi.
- 3) Lingkungan, yaitu daerah sekitar yang mendukung jasa yang ditawarkan.
- 4) Tempat parkir, yaitu lokasi mempunyai tempat parkir yang luas, nyaman, dan aman, baik untuk kendaraan roda dua maupun roda empat.

Pelanggan/konsumen harus nyaman dengan tata letak suatu perusahaan. Pelanggan/konsumen memasuki halaman, memarkir kendaraa, keamanan halaman

²⁶ Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Revisi*. (Jakarta: Kencana,2018), h.151.

parkir, kemudian pencapaian kantor depan (*front office*), sampai kepada pelayanan sistem, dan para staf perusahaan, menjadi hal utama dalam memuaskan pelanggan/konsumen.

3. Teori Merger

a. Pengertian Merger

Merger berasal dari kata *mergare* (latin) yang berarti bergabung bersama, menyatu, berkombinasi. Menyebabkan hilangnya karena terserap atau tertelan sesuatu. Definisi merger sebagai penggabungan dua atau lebih usaha yang kemudian hanya ada satu perusahaan yang tetap hidup sebagai badan hukum sementara yang lainnya menghentikan aktivitasnya atau bubar. Definisi merger menurut *Black's Law Dictionary*, yaitu: “*The fusion or absorption of one thing or right into another; enerally spoken of a case where one of the subjects is of less dignity or importance than the other. Here the less important ceases to have an independent existence*”²⁷.

Berdasarkan pengertian di atas bahwa merger adalah suatu penyatuan atau penggabungan sesuatu hal atau hak kepada yang lainnya. Yang biasanya membahas mengenai suatu hal tertentu di mana suatu subjek tertentu lebih rendah kedudukannya atau lebih rendah kepentingannya dari yang lain. Dalam hal ini suatu kepentingan yang lebih rendah tidak dapat memiliki eksistensi yang independent.²⁸

²⁷ Anisa Aristanti Utami. “Pengaruh Merger Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Yang Terdaftar Di Daftar Efek Syariah”. (Skripsi: Fakultas Ekonomi Danbisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2017) h. 13.

²⁸ Mohan Rifko Virhani. *Hukum Merger, Konsolidasi, Dan Akuisis Pada Industri Telekomunikasi (Perspektif Efektivitas Dan Efisiensi Pemanfaatn Spektrum Frekuensi Radio Pada Penyelenggara Jaringan Bergerak Seluler)*. (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020) h. 69.

Linkup organisasi atau perusahaan, merger merupakan penggabungan dua perusahaan dengan pengakuisisi menanggung aset dan kewajiban perusahaan target³⁴. Merger adalah penggabungan dua perusahaan yang berukuran tidak sama dan hanya satu perusahaan yang tetap *survival*, yaitu perusahaan yang lebih besar sedangkan perusahaan yang lebih kecil melebur perusahaan yang besar.²⁹

Merger dalam Undang-Undang No. 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas (UUPT) disebut dengan penggabungan, yakni perbuatan hukum yang dilakukan oleh suatu perseroan atau lebih untuk menggabungkan diri dengan perseroan lain yang telah ada yang mengakibatkan aktiva dan pasiva dari perseroan yang menggabungkan diri itu beralih karena hukum kepada perseroan yang menerima penggabungan, dan selanjutnya status badan hukum perseroan yang menggabungkan diri berakhir karena hukum³⁰.

Undang-Undang Nomor. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, merger juga disebut sebagai penggabungan, yaitu perbuatan hukum yang dilakukan oleh suatu bank atau lebih untuk menggabungkan diri dengan bank lain yang telah ada yang mengakibatkan aktiva dan pasiva dari bank yang menggabungkan diri itu beralih karena hukum kepada perseroan yang menerima penggabungan, dan selanjutnya status badan hukum bank yang menggabungkan diri berakhir karena hukum.³¹

²⁹ I Made Sudana *Manajemen Keuangan Perusahaan Teori dan Praktek*. (Jakarta: Erlangga, 2015). h. 274

³⁰ Undang-Undang Republik Indonesia No. 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas Pasal 1 angka 1.

³¹ Abdul Ghofur Anshori. *Pembentukan Bank Syariah Melalui Akuisisi dan Konversi (Pendekatan Hukum Positif dan Hukum Islam)* (Yogyakarta: UII Pers, 2016) h. 62

Berdasarkan definisi merger menurut ahli dan Undang-Undang yang mengatur, dapat disimpulkan bahwa merger merupakan penggabungan dua atau lebih perusahaan atau berkombinasi yang menyebabkan hilangnya identitas karena telah disatukan.

b. Jenis-Jenis Merger

Menurut Eugene Brigham dan Joel F. Houston mengatakan bahwa “para ekonom mengklasifikasikan merger menjadi empat jenis”. Beberapa jenis merger perusahaan tersebut, yaitu:³²

1) Merger Horizontal

Merger horizontal adalah penggabungan yang dilakukan oleh dua atau lebih suatu perusahaan di mana perusahaan tersebut bergerak dalam bidang yang sama⁵⁵. Biasanya kedua perusahaan tersebut merupakan perusahaan yang selalu bersaing satu sama lain dan memiliki pasar yang sama untuk mendapatkan keuntungan. Tujuan melakukan merger horizontal untuk mengurangi persaingan dan efisiensi keuangan suatu perusahaan. Namun dampak dengan melakukan merger horizontal ini akan mengakibatkan konsentrasi pasar yang akan berdampak pada persaingan usaha yang tidak sehat.

2) Merger vertikal

Merger vertical adalah suatu bentuk penggabungan yang dilakukan oleh dua atau lebih perusahaan yang bergerak dibidang industri hulu dan industri hilir⁵⁶. Merger

³² Mohan Rifko Virhani. *Hukum Merger, Konsolidasi, Dan Akuisis Pada Industri Telekomunikasi (Perspektif Efektivitas Dan Efisiensi Pemanfaatn Spektrum Frekuensi Radio Pada Penyelenggara Jaringan Bergerak Seluler)*. (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020) h. 72

ini terjadi ketika suatu perusahaan bergerak dalam tahapan proses produksi. Dan tujuan dari merger vertikal untuk meningkatkan efisiensi usahanya dengan cara menyatukan proses produksi sampai dengan tahapan pemasaran, merger vertikal ini dilakukan karena tidak semua perusahaan memiliki bidang usaha yang lengkap dari hulu ke hilir.

3) Merger konglomerat

Merger konglomerat adalah suatu bentuk penggabungan oleh dua atau lebih perusahaan yang masing-masing bergerak dalam bidang industri yang tidak saling berkaitan⁵⁷. Tujuan dari merger konglomerat ini untuk mencari keuntungan yang sebesar-besarnya dengan cara melakukan merger dibidang usaha yang berbeda sama sekali dengan bidang usaha yang dimiliki perusahaannya.

4) Merger *Congeneric*

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

4. Bank Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Menurut ketentuan yang tercantum di dalam peraturan bank indonesia Nomor 2/8/PBI/2000, Pasal I, Bank Syariah adalah “bank umum sebagaimana yang dimaksud

dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan dan telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, termasuk unit usaha syariah dan kantor cabang bank asing yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah”³³.

Syariah menurut bahasa Arab yang berarti “jalan menuju air”. Dalam konteks agama, syariah berarti jalan yang membawa seseorang menuju kehidupan yang lebih baik³⁴. Selanjutnya, Muhamad mengemukakan bahwa Bank Syariah adalah lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al Quran dan hadist Nabi. Bank Syariah sebagaimana halnya dengan bank konvensional, perlu memperhatikan aspek-aspek manajemen dalam hal penggunaan dana, yaitu dalam mengumpulkan dana ataupun dalam menyalurkan dana.³⁵

Berdasarkan pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa Bank Syariah adalah usaha perbankan yang menjalankan usahanya berdasarkan syariah Islam.

b. Fungsi dan Tujuan Bank Syariah

Sistem lembaga keuangan syariah di dalam operasionalnya harus mengikuti ketentuan yang berlaku di dalam Al-Qur’an dan hadis. Azaz perbankan Syariah menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Bank Syariah, menyatakan

³³ Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, M.Ag, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016), h 15.

³⁴ Tim Pengembangan Perbankan Syariah. *Konsep Produksi dan Implementasi Operasional Bank Syariah*. (Jakarta. Djambayan, 2015) h.57.

³⁵ Muhammad. *Manajemen Bank Syariah*. (Yogyakarta. UPP AMP YKPN: 2015) h.249.

bahwa perbankan syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah demokrasi ekonomi dan prinsip kehati-hatian, Fungsi bank syariah menurut Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 pasal 4 terdiri dari:³⁶

- 1) Menghimpun dan menyalurkan kepada masyarakat
- 2) Menjalankan fungsi sosial dalam bentuk lembaga Baitul Maal
- 3) Bank Syariah dapat menghimpun dana sosial yang berasal dari wakaf uang dan menyalurkan kepada pengelola wakaf
- 4) Pelaksanaan Sosial.

Bank Syariah merupakan lembaga perbankan yang tentunya memiliki tujuan di bidang ekonomi. Adapun tujuan Bank Syariah diuraikan sebagai berikut:³⁷

- 1) Menjadi perekat nasionalisme baru, artinya bank syariah dapat menjadi fasilitator aktif bagi terbentuknya jaringan usaha ekonomi kerakyatan.
- 2) Memberdayakan ekonomi masyarakat dan beroperasi secara transparan, artinya pengelolaan bank syariah harus didasarkan pada visi ekonomi kerakyatan dan upaya ini terwujud apabila ada mekanisme operasi yang transparan.
- 3) Memberikan return yang lebih baik, artinya investasi bank syariah tidak memberikan janji yang pasti mengenai return yang diberikan kepada investor karena tergantung besarnya return. Apabila keuntungan lebih besar, investor akan ikut menikmatinya dalam jumlah lebih besar

³⁶ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2006 Tentang Bank Syariah.

³⁷ Muhammad, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah Edisi Revisi*. (Yogyakarta: UII Press, 2016) h.15.

- 4) Mendorong penurunan spekulasi dipasar keuangan, artinya bank syariah lebih mengarahkan dananya untuk transaksi produktif.
- 5) Mendorong pemerataan pendapatan, artinya salah satu yang membedakan bank syariah dengan bank konvensional adalah pengumpulan dana Zakat, Infaq dan Sedekah (ZIS). Peranan ZIS sendiri diantaranya untuk pemerataan pendapatan masyarakat.
- 6) Uswah hasanah sebagai implementasi moral dalam penyelenggaraan usaha bank.

Dibandingkan dengan bank konvensional, bank syariah memiliki tujuan lebih luas daripada bank konvensional, namun tetap mencari keuntungan dimana keuntungan tersebut didapatkan dengan cara-cara yang syariah dan tidak ada unsur riba.

c. Sistem dan Prinsip Operasional Bank Syariah

Sistem perbankan syariah beroperasi atas dasar konsep bagi hasil dan tidak menggunakan sistem bunga sebagai alat untuk memperoleh pendapatan maupun membebankan bunga atas penggunaan dan dana pinjaman karena bunga merupakan riba yang diharamkan³⁸. Sementara dalam operasionalnya, Bank Syariah beroperasi dengan prinsip-prinsip yang harus dapat membedakan prosesnya dari Bank konvensional. Prinsip operasional Bank Syariah, antara lain³⁹:

³⁸ Heri Sudarsono. *Fungsi dan Peran Bank Syariah (Accounting and Auditing Organization for Islamic Finansial Instituion)*. (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013).

³⁹ Antonio, Muhammad Syafi'i, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*. (Jakarta: Gema Insani Press, 2018).

- 1) Prinsip titipan atau simpanan (*depository atau Al Wadi'ah*) adalah akad penitipan barang atau uang antara pihak yang mempunyai uang atau barang dengan pihak yang diberi kepercayaan dengan tujuan untuk menjaga keselamatan, keamanan, serta kebutuhan barang atau uang tersebut. Berdasarkan jenisnya *wadi'ah* terdiri atas: *Wadi'ah Yad Amanah, Wadi'ah Yad Damanah*.
- 2) Prinsip Bagi Hasil (*Profit Sharing*) Adalah suatu prinsip penetapan imbalan yang diberikan kepada masyarakat sehubungan dengan penggunaan atau pemanfaatan dana masyarakat yang dipercayakan kepada bank. Besarnya imbalan yang diberikan berdasarkan kesepakatan bersama dalam perjanjian tertulis antara bank dan nasabahnya. Berdasarkan jenisnya terdiri dari: *Al-Musyarakah, Al-Mudharabah, Al-Muzara'ah, Al-Musaqah*.
- 3) Prinsip Jual Beli (*Sale and Purchase*) adalah suatu prinsip penetapan imbalan yang akan diterima bank sehubungan dengan penyediaan dana kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan, baik untuk keperluan investasi maupun modal kerja, juga termasuk kegiatan usaha jual beli, dimana dilakukan pada waktu bersamaan baik antara penjual dengan bank maupun antara bank dengan nasabah sebagai pembeli, sehingga bank tidak memiliki persediaan barang yang dibiayainya. Berdasarkan jenisnya terdiri dari: *Al-Murabahah, Al-Salam, Al-Istishna*.
- 4) Prinsip Sewa (*Operational Lease and Financial Lease*) Prinsip sewa ini didasarkan pada: *Al-Ijarah, Ijarah wa iqtina*.
- 5) Prinsip Jasa (*Fee Based Services*) adalah suatu prinsip penetapan imbalan sehubungan dengan kegiatan usaha lain bank syariah yang lazim dilakukan terdiri

dari: *Al-Kafalah, Al-Hiwalah, AL-Wakalah, Ar-Rahn, Al-Qardhul Al-Hasan, Sharf., Ujr.*

Berdasarkan prinsip-prinsip tersebut di atas, menunjukkan bahwa dalam operasionalnya, Bank Syariah pada prinsipnya sejalan dengan syariat (hukum) Islam, dan ini merupakan hal mendasar yang membedakannya dengan bank-bank konvensional

5. Merger Bank Syariah Indonesia (BSI)

PT. Bank Syariah Indonesia Tbk (selanjutnya disebut BSI) resmi beroperasi pada 1 Februari 2021. BSI merupakan bank syariah terbesar di Indonesia hasil penggabungan (merger) tiga bank syariah dari Himpunan Bank Milik Negara, yaitu: PT Bank BRI Syariah (BRIS), PT Bank Syariah Mandiri (BSM), dan PT Bank BNI Syariah (BNIS). Terobosan kebijakan pemerintah untuk melakukan merger tiga bank syariah ini diharapkan dapat memberikan pilihan lembaga keuangan baru bagi masyarakat sekaligus mampu mendorong perekonomian nasional.⁴⁰

Sebelumnya, Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) pada tanggal 12 Oktober 2020 mengumumkan secara resmi bahwa telah dimulai proses *merger* tiga bank umum syariah anak usaha bank BUMN dan ditargetkan selesai pada bulan Februari 2021. Beberapa pertimbangan yang mendorong proses merger disampaikan Menteri BUMN Erick Thohir, antara lain pemerintah melihat bahwa penetrasi

⁴⁰ Ahmad Saini Alhusain. Bank Syariah Indonesia: Tantangan dan Strategi dalam Mendorong Perekonomian Nasional (*Jurnal Kajian Singkat Vol XIII No. 3/Puslit/Februari/2021*) h.19.

perbankan syariah di Indonesia sangat jauh ketinggalan dibandingkan dengan bank konvensional. Di samping itu, pemerintah melihat peluang bahwa merger ini bisa membuktikan sebagai negara dengan mayoritas muslim punya bank syariah kuat secara fundamental. Bahkan, Presiden Joko Widodo mempertegas lagi bahwa pembentukan bank Syariah merupakan salah satu upaya pemerintah untuk memperkuat industri keuangan syariah di Indonesia.⁴¹

Salah satu visi yang diemban BSI adalah menjadi bank Syariah berskala dunia, yaitu target untuk masuk dalam peringkat 10 besar bank syariah dunia dengan nilai kapitalisasi besar pada 2025. Pencapaian target tersebut menjadi tantangan yang besar karena Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat total aset perbankan syariah, mencakup bank umum syariah (BUS) dan unit usaha syariah (UUS) per November 2020 hanya 3,97% dari total aset bank umum. Selain itu, nilai pembiayaan Syariah BUS dan UUS baru 2,49% dari total pembiayaan bank umum. Tingkat inklusi keuangan Syariah pada 2019 pun turun 200 bps dari semula 11,1% pada 2016 menjadi tinggal 9,10%. Sebaliknya, tingkat inklusi keuangan perbankan konvensional justru meningkat dari 65,6% pada 2016 menjadi 75,28% pada 2019.⁴²

Tujuan penggabungan bank syariah yaitu untuk mendorong bank syariah lebih besar sehingga dapat masuk ke pasar global dan menjadi katalis pertumbuhan ekonomi syariah di Indonesia. Selain itu, *merger* bank Syariah dinilai dapat lebih efisien dalam

⁴¹ Ahmad Saini Alhusain. Bank Syariah Indonesia: Tantangan dan Strategi dalam Mendorong Perekonomian Nasional (*Jurnal Kajian Singkat Vol XIII No. 3/Puslit/Februari/2021*) h.19.

⁴² Ahmad Saini Alhusain. Bank Syariah Indonesia: Tantangan dan Strategi dalam Mendorong Perekonomian Nasional (*Jurnal Kajian Singkat Vol XIII No. 3/Puslit/Februari/2021*) h.19.

penggalangan dana, operasional, dan belanja. Melalui *merger* bank syariah ini diharapkan perbankan syariah terus tumbuh dan menjadi energi baru untuk ekonomi nasional dan akan menjadi bank BUMN yang sejajar dengan bank BUMN lainnya sehingga bermanfaat dari sisi kebijakan dan transformasi bank.⁴³

Tercatat per Desember 2020 aset BSI sudah mencapai Rp239,56 triliun (lihat Tabel 1). Aset sebesar itu menempatkan BSI sebagai bank terbesar ke-7 di Indonesia dari sisi aset. Aset bank berkode saham BRIS itu berada di bawah PT Bank CIMB Niaga Tbk (Rp281,7 triliun) dan di atas PT Bank Panin Tbk (Rp216,59 triliun) per September 2020 (Bisnis Indonesia, 2 Februari 2021). Aset yang sangat besar ini dapat mengungkit kemampuan lebih besar dalam mendukung pembiayaan ekonomi. Di samping itu, dapat menjadi akselerator pengembangan ekonomi syariah di Indonesia.⁴⁴

Setelah BSI diresmikan operasionalnya oleh Presiden Joko Widodo, harga saham BRIS pada sesi perdagangan kemarin ditutup menguat 14,8% ke level Rp2.800 per unit dan membentuk kapitalisasi pasar bank tersebut sebesar Rp27,4 triliun. Kapitalisasi BRIS merupakan yang tertinggi di kelompok bank syariah. Sejak pembukaan perdagangan saham tahun ini, saham BRIS sudah mencatatkan kenaikan 24,4%.

Kehadiran BSI sebagai hasil merger 3 Bank Syariah BUMN ternyata mendapat sambutan baik dari masyarakat, baik pelaku usaha maupun investor sebagaimana

⁴³ Ahmad Saini Alhusain. Bank Syariah Indonesia: Tantangan dan Strategi dalam Mendorong Perekonomian Nasional (*Jurnal Kajian Singkat Vol XIII No. 3/Puslit/Februari/2021*) h.20.

³⁴ Ahmad Saini Alhusain. Bank Syariah Indonesia: Tantangan dan Strategi dalam Mendorong Perekonomian Nasional (*Jurnal Kajian Singkat Vol XIII No. 3/Puslit/Februari/2021*) h.20.

dicatat oleh bursa saham.⁴⁵ Selanjutnya merger tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.

C. Tinjauan Konseptual

Berdasarkan judul penelitian, grand teori yang banyak digunakan sebagai landasan dan membantu penyelesaian masalah adalah, teori tentang: persepsi, pelayanan, dan merger Bank Syariah Indonesia (BSI). Definisi konsep teori tersebut adalah sebagai berikut:

1. Persepsi

Persepsi adalah tindakan penilaian dalam pemikiran seseorang setelah menerima stimulus dari apa yang dirasakan oleh pancaindranya. Stimulus tersebut kemudian berkembang menjadi suatu pemikiran yang akhirnya membuat seseorang memiliki suatu pandangan terkait suatu kasus atau kejadian yang tengah terjadi. Pandangan tersebut akan berkembang menjadi bentuk tindakan sesuai persepsi.

2. Pelayanan

Pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sebagaimana telah dikemukakan bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang

⁴⁵ Ahmad Saini Alhusain. Bank Syariah Indonesia: Tantangan dan Strategi dalam Mendorong Perekonomian Nasional (*Jurnal Kajian Singkat Vol XIII No. 3/Puslit/Februari/2021*) h.21.

memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Indikator pelayanan dalam penelitian ini adalah: *tangible* (bentuk fisik), *empathy* (empati), *responsiveness* (ketanggapan), *relibilty* (kehandalan), *assurance* (kepastian), dan tempat/sarana prasarana yang meliputi: akses, fasilitas, lingkungan, dan tempat parkir.

3. Merger Bank Syariah Indonesia

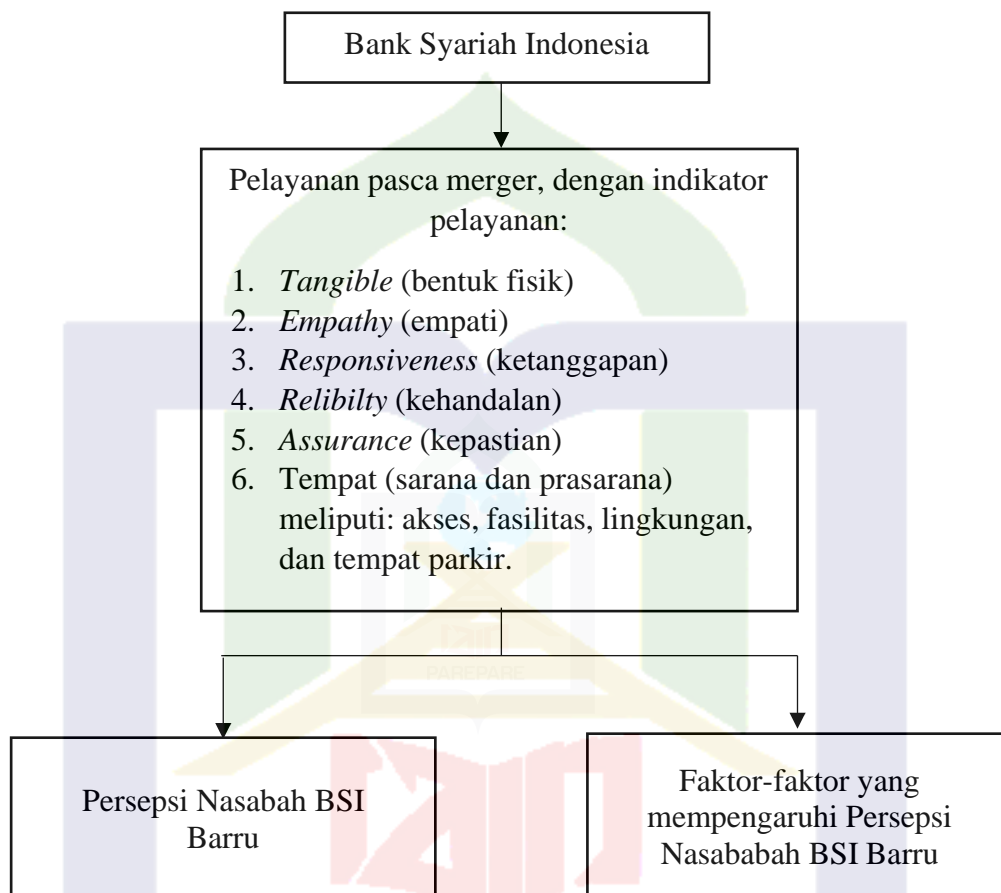
Merger merupakan penggabungan dua atau lebih perusahaan atau berkombinasi yang menyebabkan hilangnya identitas karena identitas tersebut telah disatukan. Bank Syariah merupakan bisnis perbankan yang merapkan syariat Islam dalam kegiatannya, sehingga praktek riba tidak ada di dalamnya.

Merger Bank Syariah Indonesia (BSI) dapat didefinisikan sebagai merger atau penggabungan usaha perbankan syariah milik negara/pemerintah yakni: PT Bank BRI Syariah (BRIS), PT Bank Syariah Mandiri (BSM), dan PT Bank BNI Syariah (BNIS), sehingga identitas ketiganya dilebur menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI).

D. Kerangka Konsep

Berdasarkan permasalahan utama penelitian, yakni: bagaimana persepsi nasabah terhadap pelayanan pasca merger Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Barru, termasuk faktor-faktor yang dapat mempengaruhinya. Dimana *grand teory* yang relevan dengan permasalahan yang akan diselesaikan melalui penelitian adalah

indikator pelayanan dan fasilitas yang dimiliki BSI. Alur pelaksanaan penelitian dapat dalam bentuk bagan kerangka konsep sebagai berikut:



Gambar 2.1. Kerangka Konsep Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, yang merupakan suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok.⁴⁶

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif, Dimana makna bersifat deskriptif yaitu, data yang terkumpul berbentuk kata-kata, gambar bukan angka-angka selanjutnya akan dideskripsikan dalam bentuk kalimat yang menjelaskan keadaan dan hasil penelitian. Walaupun ada angka-angka, sifatnya hanya sebagai penunjang dalam pengkualifikasian data.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian di Bank Syariah Indonesia KCP. Kabupaten Barru, yang beralamat di Kelurahan Mangempang, Kecamatan Barru, Kabupaten Barru, Provinsi Sulawesi Selatan. Dimana subjek yang diteliti adalah nasabah BSI yang ada di wilayah Kabupaten Barru.

⁴⁶ Nana Syaodih, *Metode Penelitian Pendidikan*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017) h. 97.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan selama kurang lebih satu bulan, tujuannya agar dapat memperoleh data dan keterangan yang lebih rinci dan akurat mengenai persepsi nasabah BSI KCP Kabupaten Barru terhadap pelayanan pasca merger.

C. Fokus Penelitian

Sesuai dengan permasalahan penelitian ini, maka penelitian berfokus pada: persepsi nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) terhadap layanan dari BSI pasca merger.

D. Jenis dan Sumber Data

Data penelitian menurut jenis datanya terdiri dari dua sumber, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Jenis data primer, merupakan data penelitian yang bersumber dari wawancara yang dilakukan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI). Data primer pada penelitian ini adalah data hasil pengamatan dan wawancara yang dikumpulkan untuk keperluan analisis.
2. Jenis data sekunder, merupakan data penelitian yang bersumber dari data pendukung yang relevan dengan objek penelitian, yang diperoleh melalui buku, artikel/jurnal, dan dokumen-dokumen lainnya. Data diperoleh melalui studi kepustakaan yang dilakukan dengan mempelajari bahan-bahan yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik;

1) observasi, 2) wawancara mendalam, dan 3) dokumentasi.

1. Observasi atau pengamatan adalah teknik yang didasarkan atas pengalaman secara langsung yang memungkinkan melihat dan mengamati sendiri secara langsung kemudian mencatat perilaku atau kejadian dan kondisi fisik sebagaimana yang terjadi yang sebenarnya.⁴⁷
2. Wawancara, merupakan pengajuan pertanyaan kepada responden/informan tentang hal-hal yang berkaitan dengan kejelasan masalah yang dijelajahi secara intensif dengan keperluan peneliti. Sebelum mengadakan wawancara terlebih dahulu dipersiapkan garis-garis besar wawancara berdasarkan fokus penelitian.
3. Dokumentasi, merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data-data yang berasal dari dokumen-dokumen, literatur/buku, dan catatan-catatan yang relevan dengan penelitian ini.

F. Uji Keabsahan Data

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Triangulasi data memungkinkan tangkapan realitas secara lebih valid. Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi metode pengumpulan data metode wawancara, observasi dan

⁴⁷ Moleong, Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Rosda Karya, 2014) h. 68.

dokumentasi yaitu kombinasi beragam sumber data, tenaga peneliti, teori dan teknik metodologis dalam suatu penelitian atas gejala sosial. Triangulasi dapat dilakukan dengan menggunakan teknik yang berbeda yaitu wawancara, observasi dan pengumpulan dokumen-dokumen.⁴⁸

G. Teknik Analisis Data

Menurut Mulyatiningsih, bahwa analisis data kualitatif adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian sehingga dapat ditemukan jawaban atau pertanyaan penelitian., Dimana proses analisis data ini sudah dimulai sejak peneliti mengambil data sampai data penelitian selesai dikumpulkan. Aktivitas dalam analisis data kualitatif ini dilakukan secara interaktif. Model interaktif pada analisis data kualitatif yakni *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), *conclusion* (verifikasi).⁴⁹ Model interaktif ini diuraikan sebagai berikut:

1. *Data reduction* (reduksi data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang dimaksudkan dalam penelitian ini, kemudian dicari tema dan polanya. Sehingga, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

⁴⁸ Moleong, Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Rosda Karya, 2014) h.73.

⁴⁹ Mulyatiningsih, Endang. *Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan*. (Bandung: Alfabeta, 2014) h. 95.

2. Data display (penyajian data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data dalam bentuk tabel, grafik dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga akan mudah dipahami.

3. Concluding Drawing (verifikasi)

Langkah terakhir setelah data disajikan yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan penemuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.

Alat bantu analisis data kualitatif digunakan program Nvivo. Nvivo pada mulanya dikembangkan pada tahun 1981 oleh programer Tom Richards dengan nama *Non-Numerical Unstructured Data Indexing Searching and Theorizing* (NUDIST). Sejak tahun 2002, NUDIST diganti dengan Nvivo. “N adalah singkatan dari NUDIST dan Vivo diambil dari in-vivo yang berarti melakukan koding berdasarkan data yang hidup (nyata) dialami partisipan di lapangan. Penamaan Nvivo menunjukkan fungsi utama software untuk melakukan koding data dengan efektif dan efisien. NVivo adalah software analisa data kualitatif yang dikembangkan oleh *Qualitative Solution and Research (QSR)* international. *QSR* sendiri adalah perusahaan pertama yang mengembangkan software analisa data kualitatif. Nvivo berawal dari kemunculan software NUDIST (*Nonnumeric Unstructured Data, Index Searching, and theorizing*) pada tahun 1981.

Peneliti berencana menggunakan NVivo dalam analisa data. Dengan demikian, kunci untuk mendapatkan presentasi data dalam bentuk tabel, grafik, diagram, dan

model bagi penulis kualitatif yang menggunakan Nvivo ialah bagaimana melakukan koding terhadap sumber data penulisan. Pada Nvivo sumber data yang dianalisis dapat dibagi menjadi empat yaitu pertama sumber data penulisan internal (*internals*), kedua sumber data penulisan eksternal (*eksternal*), ketiga catatan-catatan penulisan selama pengumpulan data (*memos*) dan terakhir keempat yaitu kerangka matriks (*framework matrices*). *Internal sources* dalam konteks ini adalah semua sumber data penulisan kualitatif yang dapat dimasukkan dalam Nvivo, misalnya rekaman, wawancara, transkrip wawancara, catatan selama melakukan penulisan, foto, tabel data survei, isi website tertentu, data bases dan video. *External sources* merupakan materi penulisan yang tidak dapat dimasukkan secara langsung dalam Nvivo, misalnya buku referensi dari perpustakaan atau jurnal versi cetak. *Memos* adalah sumber data penulisan berupa catatan penulis selama melakukan penulisan. *Framework matrices* merupakan ringkasan hasil observasi terhadap partisipan tertentu dan tema dalam proyek yang sudah dibuat dalam tabel matriks.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Pasca Merger Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Barru

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebelum merger terbagi dan tergabung dengan bank konvensional, seperti: Bank Mandiri Syariah, BRI Syariah, dan lain-lain. Dimana pelayanan perbankan kepada nasabah, sebelum merger mengikuti sistem pelayanan bank konvensional induknya. Kemudian pada perkembangannya, berdasarkan kebijakan pemerintah, unit-unit syariah pada bank konvensional dimerges menjadi satu bank syariah yang berdiri sendiri dan terpisah yakni Bank Syariah Indonesia (BSI).

Sebagai bank yang mulai berdiri sendiri, tentunya memiliki mekanisme pelayanan tersendiri kepada nasabahnya. Nasabah yang sebelumnya memanfaatkan layanan unit-unit syariah bank konvensional, kemudian berpindah dan merasakan pelayanan baru dari Bank Syariah Indonesia (BSI). Pelayanan tersebut, antara sebelum merger dengan pasca merger, nasabah akan mendapatkan pengalaman berbeda dan memiliki persepsi tersendiri. Bentuk kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) ditinjau dari aspek: *tangible* (bentuk fisik), *empathy* (empati), *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (kehandalan), dan *assurance* (kepastian). Selain itu kepuasan nasabah juga terkait tempat/sarana prasarana yang dimiliki BSI, seperti: akses, fasilitas, lingkungan, dan tempat parkir.

Peneliti melakukan pengamatan terhadap bentuk pelayanan tersebut, dan melihat bahwa: keadaan ruangan tempat nasabah menunggu dan bertransaksi terasa nyaman, sejuk, dan aman, dengan fasilitas seperti AC, televisi, dan tempat duduk yang cukup memadai, serta proses antrian yang tertib dan teratur. Para staf BSI seperti teller, *costumer service (Cs)*, satpam dan lainnya, terlihat rapih, pantas, sopan dan seragam dalam berpakaian. Terkait pelayanan dengan nasabah, baik nasabah pinjaman, nasabah tabungan, ataupun calon nasabah, terlihat sopan, ramah, menunjukkan empati, tanggap dengan masalah dan keluhan nasabah, handal dengan mengetahui dengan jelas tentang prioduk yang ditawarkan BSI ataupun menguasai dengan baik solusi dari permasalahan dan keluhan nasabah, selanjutnya mereka mampu menjelaskan kepada nasabah dengan baik dan sistematis. Produk yang ditawarkan BSI melalui penjelasan para stafnya membuat nasabah merasa aman dan nyaman memakai/bergabung dengan salah satu jasa/produk BSI, karena adanya kepastian yang meyakinkan terkait produk tersebut.

Terkait tempat/sarana prasarana BSI, peneliti memperoleh hasil pengamatan bahwa: Kantor KCP Barru memiliki lokasi yang mudah diakses oleh nasabah, fasilitas dalam kantor/ruangan juga memadai, dan fasilitas ATM sendiri untuk wilayah Barru masih kurang, tetapi nasabah dapat memanfaatkan ATM bank lain yang link dengan BSI. Lingkungan kantor BSI juga terlihat bersih dan aman, serta menyediakan tempat parkir untuk kendaraan para nasabah.

Berdasarkan pengamatan tersebut, tentunya nasabah akan merasa puas dengan layanan BSI. Selanjutnya, untuk mendukung atau melandasi pengamatan tersebut, peneliti melakukan wawancara kepada narasumber yakni nasabah Bank Syariah

Indonesia (BSI) tentang persepsi nasabah terhadap pelayanan BSI pasca merger.

Berikut beberapa cuplikan wawancara kepada nasabah BSI.

a. *Tangible* (Bentuk Fisik)

Penjelasan mengenai bentuk fisik, seperti sarana dan prasarana BSI, serta penampilan staf/karyawan BSI yang melayani nasabah. Narasumber dengan nomor informan 1 selaku nasabah yang menggunakan layanan BSI, mengemukakan persepsinya bahwa:

Sarana dan prasarana BSI sudah baik, seperti tersedianya ruang tunggu dengan fasilitas tempat duduk yang cukup, ruangan sejuk dan ber-AC, serta tata ruangan yang rapih dan nyaman. Di samping itu, penampilan para staf/karyawan yang melayani nasabah berpakaian seragam yang rapih, pantas, dan sopan.⁵²

Selanjutnya salah satu nasabah BSI dengan nomor informan 2 mengungkapkan persepsinya bahwa:

Standar penampilan para staf selalu rapih, mulai dari teller, *costumer service*, satpam, pimpinan selalu rapih, selalu menggunakan name tag, dari segi penampilan bisa dikatakan tidak berubah dari bank-bank konvensional unit syariah sebelum merger ke BSI saat ini. Para staf juga memperhatikan kebersihan dirinya dan lingkungan bank.⁵³

Salah satu nasabah tabungan di BSI dengan nomor informan 3 menambahkan mengenai kualitas pelayanan, beliau mengungkapkan persepsinya bahwa:

Selama saya jadi nasabah mulai dari bank syariah mandiri hingga menjadi nasabah BSI, sudah 2 tahunan pegawai bank penampilannya rapih, pegawainya selalu menggunakan papan nama, jadi saya tahu siapa nama yang membantu melayani saya, teller selalu menggunakan masker. sarana dan prasarana yang disediakan bank hand sanitizer sebelum dan setelah transaksi.⁵⁴

⁵² Wawancara dengan informan 1 nasabah pinjaman BSI tanggal 6 Juni 2023

⁵³ Wawancara dengan informan 2 nasabah pinjaman BSI tanggal 6 Juni 2023

⁵⁴ Wawancara dengan informan 3 nasabah tabungan BSI tanggal 6 Juni 2023

Selanjutnya nasabah tabungan dengan nomor informan 4 menjelaskan persepsinya mengenai kualitas pelayanan, beliau menambahkan:

Saya nabung di BSI ini kurang lebih sudah 3 tahun dari yang masih Bank Syariah Mandiri. pelayanannya bagus mas penampilan pegawainya rapi, pegawainya selalu menggunakan papan nama, pada masa covid-19 ini pegawainya menggunakan masker warna nya senada dengan kerudungnya. Sarana prasarana yang di sediakan itu hand sanitizer dan air untuk cuci tangan, tapi saya pribadi lebih suka cuci tangan di bandingkan menggunakan hand sanitizer.⁵⁵

Selanjutnya nasabah pinjaman dengan nomor informan 5 menjelaskan persepsinya mengenai kualitas pelayanan, beliau mengungkapkan :

Saya menjadi nasabah sudah 1,5 tahun, saya pinjam itu untuk keperluan usaha allhamdulillah sebentar lagi lunas. dari awal pelayanannya bagus, dari segi penampilan rapih, pegawainya menggunakan papan nama, menggunakan masker juga, menggunakan hijab rapih, bahasa sopan. sarana prasarananya seperti ruangan terasa nyaman.⁵⁶

Nasabah pinjaman dengan nomor informan 6 menjelaskan persepsinya mengenai kualitas pelayanan bentuk fisik (*tangible*), beliau menjelaskan:

Saya menjadi nasabah di BSM yang sekarang BSI sudah kurang lebih 3 tahun, selama saya jadi nasabah saya merasa puas mas tenatng pelayanannya hal berpakaian, sopan santun berbicara bahasa yang sopan, pegawainya selalu menggunakan papan nama, hijab yang rapi jadi saya measa sangat puas. Sarana dan prasarana yang di berikan pihak bank mrnrut saya merasa puas.⁵⁷

Nasabah tabungan dengan nomor informan 7 menjelaskan persepsinya mengenai kualitas pelayanan bentuk fisik (*tangible*), mengemukakan bahwa:

Saya menjadi nasabah sudah sekitar 4 tahunan dari yang bank nya bernama BRI Syariah dan sekarang sudah menjadi Bank Syariah Indonesia. Hal penampilan

⁵⁵ Wawancara dengan informan 4 nasabah tabungan BSI tanggal 6 Juni 2023

⁵⁶ Wawancara dengan informan 5 nasabah pinjaman BSI tanggal 6 Juni 2023

⁵⁷ Wawancara dengan informan 6 nasabah pinjaman BSI tanggal 6 Juni 2023

sopan, rapi bahasanya juga sopan, pegawainya menggunakan masker, pelayanan juga bagus. sarana dan prasarana yang masih ada dan digunakan pada saat pandemi covid-19 yang lalu, bank menyediakan hand sanitizer sama tempat cuci tangan.⁵⁸

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara terhadap ke- 7 narasumber yang merupakan nasabah pinjaman dan tabungan di BSI, yang menjelaskan tentang kualitas pelayanan dalam bentuk *tangible* dapat diketahui bahwa Bank Syariah Indonesia memiliki kualitas pelayanan yang baik, khususnya kualitas pelayanan dalam bentuk *tangible*, dimana dalam hal penampilan atau cara berpakaian para staf terlihat rapih, pantas dan sopan, serta sarana dan prasarana BSI cukup memadai dan memuaskan nasabah.

b. Empati (*Empathy*)

Penjelasan mengenai perhatian yang tulus kepada nasabah atau ketulusan teller dan staf lainnya dalam melayani nasabah Bank Syariah Indonesia. Narasumber dengan nomor informan 1 menjelaskan persepsinya bahwa:

Kualitas pelayanan saya rasa cukup memuaskan, dimana staf menunjukkan rasa empati dengan cara tersenyum, ramah, bahasa yang sopan, tinggah laku yang sopan santun tidak cekikikan di depan nasabah. di kantor kami selalu menerapkan hal itu. selanjutnya teller atau *costumer service* akan menjelaskan apa yang ingin ditanyakan masalah produk atau kendala yang lainnya.⁵⁹

Selanjutnya narasumber dengan nomor informan 2 juga mengungkapkan kualitas pelayanan yang akan membuat nasabah merasa puas dari indikator empati.

Beliau mengungkapkan persepsinya bahwa:

⁵⁸ Wawancara dengan informan 7 nasabah tabungan BSI tanggal 6 Juni 2023

⁵⁹ Wawancara dengan informan 1 nasabah pinjaman BSI tanggal 7 Juni 2023

Hal empathy ini para staf, khususnya teller dan *costumer service* yang melayani langsung nasabah dalam transaksi yaitu keiklasan menjelaskan produk atau menjelaskan apa yang ingin ditanyakan oleh nasabah. setelah transaksi, sebelum meninggalkan meja teller atau Cs mereka selalu mengucapkan terima kasih dan jaga kesehatan selalu, selanjutnya para staf selalu tersenyum dan ramah.⁶⁰

Selanjutnya peneliti juga menanyakan hal kualitas pelayanan yang akan membuat nasabah merasa puas, kepada nasabah tabungan dengan nomor informan 3, beliau mengungkapkan persepsinya bahwa :

Pada saat menabung, stafnya ramah, sopan dalam tutur kata dan teller kelihatan ikhlas menjelaskan berapa uang saya di tabungan biaya adminnya terus kelihatan bahwa teller selalu tersenyum pada saat ngobrol dengan saya, walaupun menggunakan masker tetap kelihatan dari matanya.⁶¹

Selanjutnya peneliti juga menanyakan hal kualitas pelayanan yang akan membuat nasabah merasa puas, kepada nasabah tabungan dengan nomor informan 4, beliau mengungkapkan persepsinya bahwa :

Tadi saya setor tunai mas sekaligus menanyakan masalah info bank yang di kirim lewat SMS itu, pihak teller menjelaskan dengan tulus dan akan di jelakan pada pihak Cs menjelaskan dengan tulus Cs nya dan samnil tersenyum juga, jadi saya merasa senang dan puas. sebelum meninggalkan meja Cs tadi Cs nya mengucapkan terima aksih jaga kesehatan selalu.⁶²

Selanjutnya peneliti menanyakan hal kualitas pelayanan yang akan membuat nasabah merasa puas, kepada nasabah pinjaman dengan nomor informan 5, beliau mengungkapkan persepsinya bahwa :

Saya tadi habis bayar tagihan, pihak pegawainya juga menjelaskan dengan baik dan jelas mengenai kurang berapa kali lagi saya bayar, bulan berikutnya harus

⁶⁰ Wawancara dengan informan 2 nasabah pinjaman BSI tanggal 7 Juni 2023

⁶¹ Wawancara dengan informan 3 nasabah tabungan BSI tanggal 7 Juni 2023

⁶² Wawancara dengan informan 4 nasabah tabungan BSI tanggal 7 Juni 2023

bayar pokok berapa, dan lain-lain, dijelaskan semua dengan sabar dan penuh tanggung jawab.⁶³

Selanjutnya peneliti juga menanyakan hal kualitas pelayanan yang akan membuat nasabah merasa puas, kepada nasabah pinjaman dengan nomor informan 6, beliau mengungkapkan persepsinya bahwa :

Saya baru saja melakukan bayar pinjaman selama saya jadi nasabah ini rasa perhatiannya besar, sebelum jatuh tempo itu selalu di ingatkan di SMS kalau waktunya bayar tagihan, perhatiannya luar biasa, jadi saya dan istri bisa menyisihkan uang untuk membayar, terus juga di jelaskan bulan depan saya harus bayar berapa. Saya merasa puas dengan pelayanan yang disediakan.⁶⁴

Nasabah tabungan dengan nomor informan 7, juga mengungkapkan bahwa:

Hal perhatian sangat luar biasa ketulusan dalam menjelaskan isi buku tabungan luar biasa juga, menjelaskannya ikhlas, saya merasa sangat puas dalam pelayanan. Dibandingkan dengan sebelum merger, pelayanan BSI sekarang sama baiknya.⁶⁵

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara terhadap ke-7 narasumber yang merupakan nasabah pinjaman dan nasabah tabungan BSI yang menjelaskan tentang kepuasan pelayanan dalam hal empati. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa keikhlasan para staf dalam menjelaskan suatu dibutuhkan oleh para nasabah, perhatiannya untuk para nasabah dan sopan santun tutur kata dari staf ke nasabah.

c. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Penjelasan mengenai ketanggapan yang di berikan oleh staf Bank Syariah Indonesia KCP Barru kepada nasabah dalam hal membatu memberikan pelayaan serta

⁶³ Wawancara dengan informan 5 nasabah pinjaman BSI tanggal 7 Juni 2023

⁶⁴ Wawancara dengan informan 6 nasabah pinjaman BSI tanggal 7 Juni 2023

⁶⁵ Wawancara dengan informan 7 nasabah tabungan BSI tanggal 7 Juni 2023

mendengarkan masalah-masalah dari nasabah, cepat menanggapi masalah ataupun keluhan nasabah dan menyelesaikannya.

Narasumber dengan nomor informan 1 menjelaskan mengenai ketanggapan yang diberikan pihak bank kepada nasabahnya, beliau mengungkapkan persepsinya bahwa:

Dalam masalah ketanggapan atau mendengarkan masalah dari nasabah kita menjelaskan nya di akhir setelah transaksi selesai, contoh setelah transaksi di proses teller memberikan pertanyaan ada yang ingin di sampaikan bapak/ibu? apakah ada keluhan bapak/ibu? seandainya ada masalah pihak teller akan menjelaskan solusinya. Apabila masalah atau keluhan tersebut misalnya tentang data nasabah para staf tersebut langsung menyelesaikannya dengan membuka dan memperlihatkan data yang diperlukan oleh nasabah.⁶⁶

Selanjutnya narasumber dengan nomor informan 2 juga mengungkapkan kualitas pelayanan yang akan membuat nsabah merasa puas dari indikator ketanggapan, beliau mengungkapkan persepsinya bahwa:

Ketanggapan para staf BSI, seperti teller maupun cs dalam mendengarkan permasalahan nasabah sangat tanggap, karena para staf tersebut mendengarkan masalah dengan cermat kemudian menjelaskan dengan baik dan sistematis mengenai solusi dari masalah nasabah⁶⁷

Nasabah tabungan dengan nomor informan 3 juga mengungkapkan persepsinya tentang kepuasannya atas ketanggapan layanan BSI, bahwa: “Teller sangat tanggap, seandainya saya ada masalah selalu diberikan solusi jalan keluarnya, tadi barusan saya bertanya masalah biaya administrasinya terus dijelaskan berapa besar administrasinya”.⁶⁸

⁶⁶ Wawancara dengan informan 1 nasabah pinjaman BSI tanggal 8 Juni 2023

⁶⁷ Wawancara dengan informan 2 nasabah pinjaman BSI tanggal 8 Juni 2023

⁶⁸ Wawancara dengan informan 3 nasabah tabungan BSI tanggal 8 Juni 2023

Selanjutnya nasabah tabungan dengan nomor informan 4 juga menjelaskan persepsinya mengenai ketanggapan, beliau mengungkapkan bahwa: “Menurut saya, teller cepat tanggap apa yang ingin saya minta waktu saya akan melakukan transaksi, cepat di layanin jadi nunggunya tidak lama”.⁶⁹

Selanjutnya nasabah pinjaman dengan nomor informan 5 menjelaskan, beliau mengungkapkan persepsinya bahwa: “Masalah ketanggapan cepat tanggap, beberapa waktu yang lalu saya mengalami atm tertelan terus sama Cs di jelaskan saya harus bagaimana dan Cs memberikan solusi”.⁷⁰

Nasabah dengan nomor informan 6 juga menjelaskan mengenai ketanggapan, beliau mengungkapkan: “Teller cepat tanggap, pelayanan cepat jadi tidak lama-lama dalam melakukan transaksi, teller juga memberikan solusi ketika ada masalah”.⁷¹

Nasabah dengan nomor informan 7 menambahkan mengenai ketanggapan, beliau juga mengungkapkan:

Dalam melakukan transaksi teller cepat tanggap, proses transaksi tidak terlalu lama mungkin hanya 5-10 menit. Ketika saya dulu transfer beda bank tetapi dalam waktu sekitar 2 jam uang tidak masuk tetapi transaksi di teller itu berhasil, saya kembali lg ke bank untuk menanyakan, waktu itu Cs memberikan solusi dan Cs langsung bilang uang masih di pusat dalam waktu 24 jam uang akan masuk ke rekening bapak.⁷²

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara terhadap ke-7 narasumber yang merupakan nasabah BSI tentang kepuasan pelayanan dalam hal ketanggapan

⁶⁹ Wawancara dengan informan 4 nasabah tabungan BSI tanggal 8 Juni 2023

⁷⁰ Wawancara dengan informan 5 nasabah pinjaman BSI tanggal 8 Juni 2023

⁷¹ Wawancara dengan informan 6 nasabah pinjaman BSI tanggal 8 Juni 2023

⁷² Wawancara dengan informan 7 nasabah tabungan BSI tanggal 8 Juni 2023

(*responsivenss*). Peneliti dapat menyimpulkan bahwa ketanggapan para teller dalam memberikan suatu pelayanan yang dibutuhkan oleh para nasabah, ketanggapan dalam melakukan pelayanan tidak membutuhkan waktu lama dan memberikan solusi terhadap nasabah.

d. Kehandalan (*Relibility*)

Bentuk pelayanan kehandalan yakni pelayanan staf BSI yang jelas, akurat, sistematis, dan konsisten. Jadi di sini, staf BSI harus menguasai dengan baik tentang produk BSI yang ditawarkan atau telah diikuti oleh nasabah, dan handal di bidangnya, misalnya seorang teller harus mampu menghitung uang dengan cepat dan tepat, sehingga proses transaksi tidak lama.

Pelayanan yang handal yang diberikan oleh staf Bank Syariah Indonesia KCP Baru kepada nasabah, dijelaskan oleh narasumber dengan nomor informan 1. Beliau menjelaskan persepsinya bahwa:

Staf BSI yakni teller maupun Cs sangat handal atau terampil dalam menghitung uang. Teller yang handal dari segi kecepatan dan ketepatan menghitung uang menjadikan antrian transaksi itu tidak terlalu panjang dan cepat terlayani. Selain kecepatan dan ketepatan, staf juga handal untuk memproses transaksi dari nasabah.⁷³

Selanjutnya narasumber dengan nomor informan 2 juga menjelaskan mengenai kehandalan teller, bahwa: “Kehandalan teller dalam melakukan proses transaksi cepat namun harus tepat, keandalan dari teller itu transaksi yang cepat sekitar 5-7 menit setiap transaksi cara penghitungan uang juga harus cepat dan tepat”.⁷⁴

⁷³ Wawancara dengan informan 1 nasabah pinjaman BSI tanggal 9 Juni 2023

⁷⁴ Wawancara dengan informan 2 nasabah pinjaman BSI tanggal 9 Juni 2023

Selanjutnya nasabah tabungan dengan nomor informan 3 menjelaskan persepsinya mengenai kehandalan dalam melakukan pelayanan. Beliau menjelaskan bahwa: “Hal kehandalan teller andal, cara menghitung uang juga handal, jadi tidak membutuhkan waktu yang lama untuk anti”.⁷⁵

Nasabah tabungan dengan nomor informan 4 menjelaskan mengenai keandalan. Responden 2 mengemukakan persepsinya bahwa: “Teller handal, menghitung uang pakai jari juga cepat, transaksi cepat mungkin sekitar 5 menit selesai, yang terlalu lama itu antriannya. pelayanan cepat”.⁷⁶

Nasabah pinjaman dengan nomor informan 5 menjelaskan persepsinya mengenai kehandalan. beliau mengemukakan bahwa:

Kehandalannya *costumer service*, memuaskan saya. Cs terlihat menguasai apa yang dipaparkan, dan juga saya suka. cara mengitung uang yang handal dari para teller, menjelaskan masalah setelah transaksi juga handal jadi saya merasa nyaman dengan pelayanan menunggu untuk transaksinya juga cepat proses transaksi cepat.⁷⁷

Nasabah pinjaman dengan nomor informan 6 menjelaskan persepsinya mengenai kehandalan yang di berikan teller kepada nasabah. Beliau mengemukakan bahwa: “Masalah kehandalan teller dalam hal mengitung uang, dengan cepat dan handal. Juga menjanjikan, hari ini teller bilang ke saya mohon ditunggu untuk transaksinya dan transasksi tidak lama untuk prosesnya”.⁷⁸

⁷⁵ Wawancara dengan informan 3 nasabah tabungan BSI tanggal 9 Juni 2023

⁷⁶ Wawancara dengan informan 4 nasabah tabungan BSI tanggal 9 Juni 2023

⁷⁷ Wawancara dengan informan 5 nasabah pinjaman BSI tanggal 9 Juni 2023

⁷⁸ Wawancara dengan informan 6 nasabah pinjaman BSI tanggal 9 Juni 2023

Nasabah tabungan dengan nomor informan 7 menjelaskan persepsinya mengenai kehandalan yang di berikan teller kepada nasabah. Beliau mengemukakan bahwa:

Teller handal dalam menghitung uang tanpa mesin jadi hanya menggunakan keahlian jari-jari tangannya, meskipun hanya menggunakan tangan proses menghitung uangnya juga cepat dan tepat. Sehingga proses transaksi tidak lama, saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank.⁷⁹

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara terhadap ke-7 narasumber yang merupakan nasabah BSI tentang kepuasan pelayanan dalam hal kehandalan (*reliability*). Peneliti dapat menyimpulkan bahwa kehandalan para teller dan *costumer service* dalam memberikan suatu pelayanan ataupun proses transaksi yang dibutuhkan oleh para nasabah, memuaskan para nasabah BSI yang berinteraksi/menggunakan jasa layanan tersebut. Kehandalan staf BSI dalam melakukan pelayanan menjadikan proses transaksi ataupun pelayanan lainnya tidak membutuhkan waktu yang lama, dan masalah nasabah tuntas dengan cepat.

e. Kepastian (*Assurane*)

Pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Barru mengenai kepastian yang diberikan oleh staf BSI kepada nasabah, dijelaskan oleh narasumber dengan nomor informan 1 yang mengungkapkan persepsinya bahwa: “Mengenai kepastian itu teller memberikan suatu rasa percaya atau istilahnya janji kepada nasabah mengenai suatu hal permasalahan. intinya tidak membeberkan suatu masalah nasabah ke nasabah”.⁸⁰

⁷⁹ Wawancara dengan informan 7 nasabah tabungan BSI tanggal 9 Juni 2023

⁸⁰ Wawancara dengan informan 1 nasabah pinjaman BSI tanggal 12 Juni 2023

Selanjutnya, narasumber dengan nomor informan 2 menambahkan penjelasannya, bahwa: “Hal kepastian ini menjurus lama nya proses transaksi. proses transaksi tidak boleh memerlukan waktu yang lama, dan tidak boleh membeberkan masalah nasabah ke orang lain”.⁸¹

Nasabah tabungan dengan nomor informan 3 mengungkapkan mengenai kepastian. Beliau menjelaskan persepsinya:

Mengenai kepastian menurut saya itu baik, kepastian dalam hal lamanya proses transaksi. jadi teller menjelaskan mohon ditunggu sebentar untuk proses transaksinya tidak ada 2 menit sudah selesai prosesnya. saya merasa puas dalam hal kepastian ini.⁸²

Nasabah tabungan dengan informan nomor 4 juga menjelaskan persepsinya mengenai pendapat beliau dalam hal kepastian, bahwa:

Menurut saya pribadi teller BSI ini menjanjikan sebuah kepastian. apa yang teller bicarakan itu selalu rill, Saya pernah transfer ke bank lain teller juga menjelaskan ini proses uang nya masuk ke rekening ibu membutuhkan waktu yang cukup lamadi tunggu saja maksimal itu besok pagi dan benar saya cek pagi nya sudah masuk ke rekening saya.⁸³

Nasabah pinjaman dengan informan nomor 5 menjelaskan persepsinya mengenai kepastian. Beliau mengungkapkan bahwa:

Menurut saya teller atau staf BSI ini memberikan kepercayaan kepada saya. saya pernah bilang tolong ya mbak rahasikan nominal saya pijam di sini dan todak ada yang tau mas keluarga saya kecuali istri saya. jadi pihak staf menjaga kerahasiaan saya.⁸⁴

⁸¹ Wawancara dengan informan 2 nasabah pinjaman BSI tanggal 12 Juni 2023

⁸² Wawancara dengan informan 3 nasabah tabungan BSI tanggal 12 Juni 2023

⁸³ Wawancara dengan informan 4 nasabah tabungan BSI tanggal 12 Juni 2023

⁸⁴ Wawancara dengan informan 5 nasabah pinjaman BSI tanggal 12 Juni 2023

Nasabah pinjaman dengan informan nomor 6 menjelaskan persepsinya mengenai kepastian. Beliau mengungkapkan bahwa:

Kepastian ini saya rasakan waktu saya transaksi ya mas, teller menjelaskan mohon di tunggu sebentar bapak akan saya proses untuk transaksinya, saya hanya menunggu ndak sampai 2 menit proses transaksinya selesai. jadi saya tidak menunggu waktu lama lagi untuk proses transaksinya.⁸⁵

Nasabah tabungan dengan informan nomor 7 memberikan pendapat mengenai kepastian. Beliau mengungkapkan persepsinya bahwa: “Saya merasakan kepastian itu waktu teller menjelaskan ke saya, untuk menunggu proses transaksi, sesuai dengan yang di bicarakan teller untuk menunggu kurang lebih 2 menit prosesnya”.⁸⁶

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara terhadap ke-7 narasumber yang merupakan nasabah BSI tentang kepuasan pelayanan dalam hal kepastian (*assurance*). Peneliti dapat menyimpulkan bahwa para teller dan *costumer service* dalam memberikan suatu pelayanan ataupun proses transaksi yang dibutuhkan oleh para nasabah, memberikan kepastian sehingga dapat meyakinkan dan memuaskan para nasabah BSI yang berinteraksi/menggunakan jasa layanan tersebut.

f. Tempat (Sarana dan Prasarana yang dimiliki BSI)

Kualitas tempat/sarana dan prasarana yang dimiliki BSI yang akan membuat nasabah merasa puas, meliputi: akses, fasilitas, lingkungan, dan tempat parkir.

Narasumber dengan nomor informan 1 menjelaskan persepsinya terkait akses kantor BSI KCP Barru. Beliau mengungkapkan bahwa:

⁸⁵ Wawancara dengan informan 6 nasabah pinjaman BSI tanggal 57 Juni 2023

⁸⁶ Wawancara dengan informan 7 nasabah tabungan BSI tanggal 12 Juni 2023

Akses kantor BSI KCP Barru termasuk mudah di cari dan diakses oleh nasabah BSI yang berkepentingan di kantor BSI, karena berada di kota dan jalur jalan raya. Sehingga sarana transportasi mudah menjangkaunya, meskipun nasabah menggunakan sarana transportasi umum. BSI KCP Barru ini mempunyai lokasi yang termasuk strategis.⁸⁷

Narasumber dengan nomor informan 2 menjelaskan persepsinya terkait akses yang dimiliki oleh BSI. Beliau mengungkapkan bahwa:

Lokasi kantor BSI KCP Barru dekat dengan lokasi strategis lainnya yang kadang dibutuhkan oleh nasabah, seperti: dekat dengan pertokoan, dan jarak ke pasar Barru juga tidak terlalu jauh sehingga waktu yang dibutuhkan tidak lama. Disamping itu, lokasi kantor BSI juga dekat dengan beberapa perkantoran pemerintah lain yang terkadang ada nasabah yang ingin mengurus sesuatu di kantor pemerintahan yang lain tersebut setelah urusannya di BSI selesai, atau sebaliknya.⁸⁸

Narasumber dengan nomor informan 3 menjelaskan persepsinya terkait fasilitas yang dimiliki oleh BSI. Beliau mengungkapkan bahwa:

Fasilitas yang ada di kantor BSI KCP Barru cukup memadai, di mana di dalam ruangan tunggu yang cukup sejuk, nyaman dan aman, dengan tersedianya tempat duduk yang cukup, ruangan ber-AC, tersedia tempat cuci tangan dan *handsanitizer*, tersedia toilet yang ditempatkan di bagian lain dari kantor, ada satpam yang menjaga, terdapat tempat pengambilan nomor antrian yang memudahkan nasabah, tempat bertransaksi dengan teller yang aman, dan tempat pelayanan *costumer service* dengan nasabah yang nyaman dan tidak saling mengganggu dengan pelayanan cs yang lain.⁸⁹

Narasumber dengan nomor informan 4 menjelaskan persepsinya terkait fasilitas yang dimiliki oleh BSI. Beliau mengungkapkan bahwa:

Untuk transaksi di luar kantor, seperti fasilitas ATM, BSI KCP Barru masih kurang. Fasilitas tempat penarikan uang ATM BSI yang tersebar di wilayah Kabupaten Barru masih kurang, bahkan di daerah-daerah kecamatan di luar Kota Barru, tidak ada fasilitas ATMnya. Mungkin karena BSI KCP Barru ini

⁸⁷ Wawancara dengan informan 1 nasabah pinjaman BSI tanggal 13 Juni 2023

⁸⁸ Wawancara dengan informan 2 nasabah pinjaman BSI tanggal 13 Juni 2023

⁸⁹ Wawancara dengan informan 3 nasabah tabungan BSI tanggal 13 Juni 2023

masih terbilang baru beroperasi, kurang lebih 1 tahun. Tetapi nasabah dapat memanfaatkan ATM bank lain yang link dengan BSI, meskipun akan kena biaya admin tambahan. Hal ini cukup menyulitkan nasabah yang ingin menarik atau mentransfer dana di waktu di luar jam kantor, padahal kondisinya mendesak. Jika dibandingkan dengan sebelum merger, fasilitas ATM unit syariah di bank sebelumnya lebih lengkap.⁹⁰

Narasumber dengan nomor informan 5 menjelaskan persepsinya terkait fasilitas yang dimiliki oleh BSI. Beliau mengungkapkan bahwa:

Fasilitas ATM yang masih kurang menjadi kekurangan BSI sejauh ini, tetapi BSI sudah ada layanan *mobile banking*, sehingga transaksi bisa lebih mudah bagi nasabah, tanpa terkendala tempat dan jam kantor. Tetapi ini hanya memudahkan untuk urusan cek saldo dan transfer, untuk penarikan dana tentunya masih membutuhkan ATM sebagai tempat menarik tunai.⁹¹

Narasumber dengan nomor informan 6 menjelaskan persepsinya terkait lingkungan kantor BSI KCP Barru. Beliau mengungkapkan bahwa:

Lingkungan kantor BSI KCP Barru termasuk bersih, tertata dengan rapih, dan untuk ukuran kantoran, termasuk baik. Di halaman kantor sengaja ditata dengan indah untuk menyenangkan pengunjung, baik nasabah ataupun calon nasabah. Lingkungan kantor sengaja dibuat agar pengunjung betah.⁹²

Narasumber dengan nomor informan 7 menjelaskan persepsinya terkait tempat parkir di kantor BSI KCP Barru. Beliau mengungkapkan bahwa:

Kantor BSI KCP Barru memiliki area parkir yang cukup baik, dengan diberikan tanda/petunjuk parkir bagi kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat. Di setiap area parkir ada jalur petunjuk arah kendaraan yang parkir. Di samping itu, para nasabah atau calon nasabah yang masuk ke area parkir teratur dan tertib, ada petunjuk jalan masuk dan jalan keluar bagi kendaraan. Apabila terjadi kemacetan pada area pintu masuk/keluar parkir, ataupun kendaraan parkir tidak teratur, satpam BSI bertugas untuk mengaturnya kembali dengan baik.⁹³

⁹⁰ Wawancara dengan informan 4 nasabah tabungan BSI tanggal 13 Juni 2023

⁹¹ Wawancara dengan informan 5 nasabah pinjaman BSI tanggal 13 Juni 2023

⁹² Wawancara dengan informan 6 nasabah pinjaman BSI tanggal 13 Juni 2023

⁹³ Wawancara dengan informan 7 nasabah tabungan BSI tanggal 13 Juni 2023

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara terhadap ke-7 narasumber yang merupakan nasabah BSI tentang kepuasan pelayanan dalam hal tempat/sarana prasarana yang dimiliki BSI, peneliti dapat menyimpulkan bahwa akses kantor BSI cukup mudah, lingkungan yang tertata dan bersih, terdapat area parkir yang teratur. Kemudian dalam hal fasilitas, fasilitas kantor cukup memadai, tetapi fasilitas ATM BSI yang berlokasi di wilayah Kabupaten Barru, masih sangat minim, ATM hanya ada di Kota Barru, tetapi di kecamatan-kecamatan lain yang jauh dari kantor BSI atau Kota Barru belum ada di setiap kecamatan.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Pasca Merger Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Barru

Bank Syariah Indonesia (BSI) pasca merger menjadi bank yang berdiri sendiri, dan memiliki mekanisme pelayanan tersendiri kepada nasabahnya. Nasabah yang sebelumnya memanfaatkan layanan unit-unit syariah bank konvensional, seperti BRI Syariah, Mandiri Syariah, BNI Syariah, kemudian berpindah dan merasakan pelayanan baru dari hasil merger yakni Bank Syariah Indonesia (BSI).

Bentuk kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) ditinjau dari aspek pelayanan karyawan, kemudahan akses lokasi, dan fasilitas, bertujuan agar nasabah merasakan pengalaman yang sama atau lebih baik dibandingkan sebelum merger memiliki persepsi yang baik terhadap BSI Kabupaten Barru. Namun demikian, tentunya ada faktor-faktor yang dapat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap pelayanan BSI pasca merger. Faktor-faktor tersebut yakni: latar belakang budaya, pengalaman masa lalu, nilai-nilai yang dianut, dan berita yang berkembang.

Narasumber dengan nomor informan 1 menjelaskan tentang faktor latar belakang budaya. Beliau mengungkapkan bahwa:

Keluarga kami sama dengan umumnya keluarga yang lainnya di Barru, punya adat/budaya bugis yang memperhatikan adab dan kesopanan. Kami senang para staf yang melayani ramah, sopan, santun, baik dalam bertutur kata, ataupun cara mereka berpakaian yang rapih dan sopan. Cara dan penampilan para staf BSI sekarang dibandingkan dengan dulu waktu jadi nasabah BRI Syariah, sama-sama memuaskan dari aspek keramahan, dan sopan santunnya.⁹⁴

Narasumber dengan nomor informan 2 menjelaskan tentang faktor latar belakang budaya. Beliau mengungkapkan bahwa:

Stafnya ramah, sopan dalam tutur kata dan teller kelihatan ikhlas menjelaskan berapa uang saya di tabungan biaya adminnya terus kelihatan bahwa teller selalu tersenyum pada saat ngobrol. Apabila para staf melayani dengan tidak ramah tentunya kami para nasabah akan kecewa, karena kami punya adat/budaya bugis yang terbiasa dengan adab dan sopan santun.⁹⁵

Narasumber dengan nomor informan 3 menjelaskan tentang faktor pengalaman masa lalu. Beliau mengungkapkan bahwa:

Pengalaman kami saat masih jadi nasabah Mandiri Syariah, cukup baik pelayanan dan fasilitasnya, dan sekarang setelah di merger menjadi BSI, pelayanan dan fasilitasnya baik bahkan semakin baik. Staf BSI yang melayani dengan sopan, tanggap, cepat, dan mau mendengar masalah dan keluhan kami, selanjutnya menindaklanjuti semua keluhan dan masalah nasabah tersebut.⁹⁶

Narasumber dengan nomor informan 4 menjelaskan tentang faktor pengalaman masa lalu. Beliau mengungkapkan bahwa:

Pengalaman kami saat jadi nasabah BNI Syariah, stafnya cekatan dan handal, terutama tellernya. Sekarang staf BSI yang melayani juga termasuk handal, misalnya teller yang handal dalam hal mengitung uang, dengan cepat dan tepat. *Costumer service* yang handal, dengan menguasai materi produk yang

⁹⁴ Wawancara dengan informan 1 nasabah pinjaman BSI tanggal 14 Juni 2023

⁹⁵ Wawancara dengan informan 2 nasabah pinjaman BSI tanggal 14 Juni 2023

⁹⁶ Wawancara dengan informan 3 nasabah tabungan BSI tanggal 14 Juni 2023

dijelaskan kepada nasabah. Apabila para staf BSI kurang handal atau terampil, tentunya kami akan merasa kecewa dengan pelayanan BSI⁹⁷

Narasumber dengan nomor informan 5 menjelaskan tentang faktor nilai-nilai yang dianut. Beliau mengungkapkan bahwa:

Kami menjadi nasabah perbankan syariah, dulunya nasabah di BRIS, sekarang menjadi nasabah BSI, dikarenakan kami memerlukan jasa perbankan yang memperhatikan syariat Islam, seperti menghindari riba, dimana riba seperti bunga kredit berlaku di perbankan konvensional.⁹⁸

Narasumber dengan nomor informan 6 menjelaskan tentang faktor nilai-nilai yang dianut, yang mengungkapkan bahwa:

Lingkungan keluarga kami menganut nilai-nilai Islami, yakni berpatokan pada syariat Islam, sehingga untuk urusan perbuatan/tindakan sehari-hari tidak boleh melanggar syariat Islam, termasuk urusan menggunakan jasa perbankan. Oleh karena itu, sejak lama kami menggunakan produk perbankan syariah, dulu di BNI Syariah, dan sekarang setelah merger, kami menjadi nasabah BSI.⁹⁹

Narasumber dengan nomor informan 7 menjelaskan tentang faktor berita-berita yang berkembang. Beliau mengungkapkan bahwa:

Berita-berita yang berkembang, seperti kasus kemarin pembobolan data BSI, awalnya kami sedikit terpengaruh. Tetapi pihak BSI cepat tanggap dan memberikan solusi dan memberitakan solusi tersebut di media-media sosial, televisi, dan lain-lain, sehingga kami merasa kembali aman menggunakan jasa perbankan syariah di BSI Kabupaten Barru.¹⁰⁰

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara terhadap ke-7 narasumber yang merupakan nasabah BSI tentang faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah

⁹⁷ Wawancara dengan informan 4 nasabah tabungan BSI tanggal 14 Juni 2023

⁹⁸ Wawancara dengan informan 5 nasabah pinjaman BSI tanggal 14 Juni 2023

⁹⁹ Wawancara dengan informan 6 nasabah pinjaman BSI tanggal 14 Juni 2023

¹⁰⁰ Wawancara dengan informan 7 nasabah tabungan BSI tanggal 14 Juni 2023

terhadap layanan BSI pasca merger, peneliti dapat menyimpulkan bahwa: faktor yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- a. Faktor latar belakang budaya, dimana nasabah umumnya kental dengan budaya bugis yang memperhatikan adab dan kesopanan dalam bertutur kata dan berpakaian.
- b. Faktor pengalaman masa lalu, dimana nasabah berdasarkan pengalaman yang baik saat menjadi nasabah perbankan syariah sebelum merger, kemudian mendapatkan pengalaman yang sama atau bahkan lebih baik sekarang ini, menjadi nasabah perbankan syariah pasca merger.
- c. Faktor nilai-nilai yang dianut, dimana nilai-nilai Islam yang dianut oleh nasabah menjadikan nasabah merasa nyaman menggunakan jasa perbankan syariah, baik sebelum merger ataupun pasca merger.
- d. Faktor berita-berita yang berkembang, dimana berita-berita yang baik ataupun buruk yang berkembang dan disiarkan melalui media sosial, televisi, dan lain-lain, akan mempengaruhi persepsi nasabah.

B. Pembahasan

1. Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Pasca Merger Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Barru

Persepsi adalah proses pemahaman atau pemberian makna atas suatu informasi terhadap stimulus. Stimulus didapat dari proses penginderaan terhadap objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan antar gejala yang selanjutnya diproses oleh otak.

Istilah Persepsi biasanya digunakan untuk mengungkapkan tentang pengalaman terhadap suatu benda ataupun suatu kejadian yang dialami. Persepsi ini didefinisikan sebagai proses yang menggabungkan dan mengorganisir data-data indra kita (pengindraan) untuk dikembangkan sedemikian rupa sehingga kita dapat menyadari di sekeliling kita, termasuk sadar akan diri kita sendiri.¹⁰¹

Temuan dalam hasil penelitian (hasil pengamatan dan wawancara) mengenai persepsi nasabah terhadap pelayanan BSI pasca merger, dimana bentuk kualitas pelayanan ditinjau pada aspek: *tangible* (bentuk fisik), *empathy* (empati), *responsiveness* (ketanggapan), *relibilty* (kehandalan), dan *assurance* (kepastian). Selain itu kepuasan nasabah juga terkait tempat/sarana prasarana yang dimiliki BSI, seperti: akses, fasilitas, lingkungan, dan tempat parkir. Persepsi nasabah terhadap bentuk kualitas layanan BSI tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. *Tangible* (Bentuk Fisik)

Kepuasan nasabah terhadap pelayanan dalam bentuk *tangible* sudah baik, khususnya kualitas pelayanan dalam bentuk *tangible*, dimana dalam hal penampilan atau cara berpakaian para staf terlihat rapih, pantas dan sopan.

Tangible adalah kemampuan sebuah bank/perusahaan dalam menunjukkan penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik sebuah perusahaan kepada pelanggan berupa tata ruang maupun bangunan sebuah bank/perusahaan.¹⁰²

¹⁰¹ Abdul Rahman Saleh, *Psikologi: Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Kencana, 2014), h. 110.

⁶⁴ Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: CV Alfabeta, 2012). h.14

Setiap karyawan *costumer service* harus melayani nasabahnya dengan sikap yang ramah agar nasabah tersebut merasakan kenyamanan ketika melakukan aktifitas yang berhubungan dengan perbankan seperti pembukaan rekening baru, konsultasi tentang produk, keluhan dan lain-lain. Dan mengawali komunikasi dengan memberikan salam yang hangat kepada nasabah.

b. *Empathy* (Empati)

Kepuasan nasabah terhadap pelayanan dalam hal empati sudah baik, ditunjukkan oleh keikhlasan para staf dalam menjelaskan suatu dibutuhkan oleh para nasabah, perhatian kepada nasabah dan sopan santun tutur kata dari staf ke nasabah. Empati adalah karyawan atau staf yang bersedia untuk lebih perhatian yang tulus kepada pelanggan. Karyawan atau staf harus memiliki keahlian dalam bidang komunikasi, keahlian tersebut merupakan salah satu keahlian yang harus di perhatikan karena karyawan pada bidang *costumer service* berhadapan langsung oleh nasabah yang memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Selain itu penting juga diperhatikan gaya komunikasi yang jelas dan terarah agar tidak timbul kesalahpahaman.¹⁰³

c. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Kepuasan pelayanan dalam hal ketanggapan (*responsiveness*), bahwa ketanggapan para teller dalam memberikan suatu pelayanan yang dibutuhkan oleh para nasabah, ketanggapan dalam melakukan pelayanan tidak membutuhkan waktu lama dan memberikan solusi terhadap nasabah.

⁶⁵ Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: CV Alfabeta, 2012). h.14

Ketanggapan adalah kesediaan karyawan atau staf dalam pembantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanagp serta mendengar masalah atau keluhan dari konsumen/nasabah. Pengaduan nasabah adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank. Penanganan keluhan harus serius, cepat dantuntas.¹⁰⁴

d. *Relibilty* (Kehandalan)

Kepuasan nasabah terhadap pelayanan dalam hal kehandalan (*relibilty*), bahwa kehandalan para teller dan *costumer service* dalam memberikan suatu pelayanan ataupun proses transaksi yang dibutuhkan oleh para nasabah, memuaskan para nasabah BSI yang berinteraksi/menggunakan jasa layanan tersebut. Kehandalan staf BSI dalam melakukan pelayanan menjadikan proses transaksi ataupun pelayanan lainnya tidak membutuhkan waktu yang lama, dan masalah nasabah tuntas dengan cepat.

Keandalan adalah kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan, akurat maupun konsisten.¹⁰⁵ Standar penampilan dibutuhkan untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah kepada bank sehingga nasabah dapat terlayani degan baik dan membuat nasabah puas. Standar penampilan petugas perbankan meliputi standar dalam berpakaian dan penampilan fisik. Dalam pelayanan prima (*Service Excellent*) diperlukan suatu standar penampilan bagi petugas maupun perusahaan. Standar penampilan petugas diperlukan guna membangun keyakinan bagi

¹⁰⁴ Wiwik Saptia Apriyani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BSM Card Pada PT.Bank Syariah Mandiri KCP Tembilahan*, Skripsi Fakultas syariah Dan Hukum, (Pekanbaru: Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Suska Riau,2015) hal.31

⁶⁶ Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: CV Alfabeta, 2012). h.14

nasabah dan image positif bagi perusahaan, meningkatkan pelayanan, dan menjaga kepuasa nasabah.

e. *Assurance* (Kepastian)

Kepuasan nasabah terhadap pelayanan dalam hal kepastian (*assurance*), bahwa para teller dan *costumer service* dalam memberikan suatu pelayanan ataupun proses transaksi yang dibutuhkan oleh para nasabah, memberikan kepastian sehingga dapat meyakinkan dan memuaskan para nasabah BSI yang berinteraksi/menggunakan jasa layanan tersebut.

Kepastian adalah kemampuan seorang karyawan maupun staff yang dapat menimbulkan dan suatu rasa percaya terhadap janji yang dikemukakan pada konsumen/nasabah.¹⁰⁶ Standar layanan perbankan sangat penting mengingat industri perbankan berkembang semakin cepat seiring dengan kebutuhan nasabah yang juga semakin meningkat atau kompleks, serta membutuhkan standar

f. Tempat/Sarana dan Prasarana yang Dimiliki BSI

Kepuasan nasabah terhadap pelayanan dalam hal tempat/sarana prasarana yang dimiliki BSI, bahwa akses kantor BSI cukup mudah, lingkungan yang tertata dan bersih, terdapat area parkir yang teratur. Kemudian dalam hal fasilitas, fasilitas kantor cukup memadai, tetapi fasilitas ATM BSI yang berlokasi di wilayah Kabupaten Barru, masih sangat minim, ATM hanya ada di Kota Barru, tetapi di kecamatan-kecamatan lain yang jauh dari kantor BSI atau Kota Barru belum ada di setiap kecamatan.

⁶⁷ Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: CV Alfabeta, 2012). h.14

Penentuan tempat suatu cabang bank ialah salah satu kebijakan yang sangat penting. bank yang terletak dalam satu lokasi yang terletak strategis sangat memudahkan nasabah dalam berurusan dengan bank. Disamping lokasi yang strategis hal yang akan mendukung ialah *layout* gedung dan *layout* ruangan suatu bank.¹⁰⁷ Lokasi yang mudah diakses oleh nasabah akan memberikan kesan dan persepsi yang baik terhadap nasabah tersebut.

Terdapat beberapa faktor yang bisa digunakan sebagai variabel pengukuran sarana dan prasarana faktor-faktor tersebut adalah: 1) Akses: Misalnya lokasi yang dilalui atau mudah dijangkau sarana transportasi umum. 2) Fasilitas: Yaitu ruang tunggu yang sesuai dengan protokol kesehatan, tersedianya tv. 3) Lingkungan: Yaitu daerah sekitar yang mendukung jasa yang ditawarkan. 4) Tempat parkir: Yaitu lokasi mempunyai tempat parkir yang luas, nyaman, dan aman, baik untuk kendaraan roda dua maupun roda empat

Nasabah harus nyaman dengan tata letak suatu bank. Mulai nasabah memasuki halaman bank, memarkir kendaraanya, keamanan halaman parkir, kemudian pencapaian kantor depan (*front office*) dimana nasabah bisa melakukan transaksi perbankan, kenyamanan ruang dalam, tata letak teller, CS (*Costumer service*), ruang tunggu, tata penerangan ruangan, ketersediaan musik atau media televisi diruang tunggu layanan, sampai pada sistem antrian layanan. Kenyamanan nasabah akan membuat nasabah memiliki persepsi yang baik terhadap BSI.

¹⁰⁷ Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Revisi*. (Jakarta: Kencana, 2018), h.148.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Pasca Merger Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Barru

Temuan dalam hasil penelitian (hasil pengamatan dan wawancara), faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah terhadap pelayanan BSI pasca merger adalah sebagai berikut:

- a. Faktor latar belakang budaya, dimana nasabah umumnya kental dengan budaya bugis yang memperhatikan adab dan kesopanan dalam bertutur kata dan berpakaian.
- b. Faktor pengalaman masa lalu, dimana nasabah berdasarkan pengalaman yang baik saat menjadi nasabah perbankan syariah sebelum merger, kemudian mendapatkan pengalaman yang sama atau bahkan lebih baik sekarang ini, menjadi nasabah perbankan syariah pasca merger.
- c. Faktor nilai-nilai yang dianut, dimana nilai-nilai Islam yang dianut oleh nasabah menjadikan nasabah merasa nyaman menggunakan jasa perbankan syariah, baik sebelum merger ataupun pasca merger.
- d. Faktor berita-berita yang berkembang, dimana berita-berita yang baik ataupun buruk yang berkembang dan disiarkan melalui media sosial, televisi, dan lain-lain, akan mempengaruhi persepsi nasabah.

Hal ini sejalan dengan pendapat Burhan tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi suatu persepsi, sebagai berikut:

- a. Latar belakang budaya, dimana persepsi itu terkait oleh budaya. Bagaimana kita memaknai suatu pesan, objek atau lingkungan bergantung pada sistem nilai yang

kita anut. Semakin besar perbedaan budaya antara dua orang semakin besar pula perbedaan persepsi mereka terhadap realitas.

- b. Pengalaman masa lalu, dimana khalayak umumnya pernah memiliki suatu pengalaman tertentu atas objek yang dibicarakan. Makin intensif hubungan antara objek tersebut dengan audiens, maka semakin banyak pengalaman yang dimiliki oleh audiens. Selama audiens menjalin hubungan dengan objek, ia akan melakukan penilaian. Pada produk-produk tertentu, biasanya pengalaman dan relasi itu tidak hanya di alami oleh satu orang saja, melainkan sekelompok orang sekaligus. Pengalaman masa lalu ini biasanya diperkuat oleh informasi lain, seperti berita dan kejadian yang melanda objek.
- c. Nilai-nilai yang dianut, dimanana nilai adalah komponen evaluatif dari kepercayaan yang dianut mencakup kegunaan, kebaikan, estetika, dan kepuasan. Nilai bersifat normatif, pemberitahu suatu anggota budaya mengenai apa yang baik dan buruk, benar dan salah, apa yang harus diperjuangkan, dan lain sebagainya. Nilai bersumber dari isu filosofis yang lebih besar yang merupakan bagian dari lingkungan budaya, oleh karena itu nilai bersifat stabil dan sulit berubah.
- d. Berita-berita yang berkembang, dimana berita-berita yang berkembang adalah berita-berita seputar produk baik melalui media massa maupun informasi dari orang lain yang dapat berpengaruh terhadap persepsi seseorang. Berita yang berkembang merupakan salah satu bentuk rangsangan yang menarik perhatian khalayak. Melalui berita yang berkembang di masyarakat dapat mempengaruhi terbentuknya persepsi pada benak khalayak. Dari berita yang berkembang

membuat khalayak mampu memberikan pengaruh baik secara sadar dan tidak sadar, hal ini mampu sampai kepada khalayak melalui beberapa tahapan dan untuk mengetahuinya maka digunakan Teori Stimulus Respons. Teori ini pada dasarnya merupakan reaksi atau efek secara stimulus tertentu dan menjelaskan bagaimana media massa itu mampu mempengaruhi khalayak sehingga sampai terjadi perubahan pada sikapnya. Dengan demikian seseorang dapat menjelaskan suatu prinsip yang sederhana, dimana efek merupakan reaksi terhadap stimulus tertentu¹⁰⁸.

Masyarakat Indonesia, khususnya masyarakat Kabupaten Barru, mayoritas beragama Islam, dan banyak sekali pesantren-pesantren Islam yang tersebar di beberapa tempat di Kabupaten Barru. Nilai-nilai syariat Islam diterapkan di tengah-tengah masyarakat, disamping budaya bugis yang identik dengan adab dan kesopanan, yang kesemuanya bisa mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap BSI. Selain budaya dan nilai-nilai syariat Islam, pengalaman masa lalu dan berita yang berkembang juga dapat membawa pengaruh terhadap persepsi terhadap nasabah.

¹⁰⁸ Burhan Bungin, *Sosiologi Komunikasi*, (Jakarta: PT Kencana Prenadamedia Group, 2016), Cet. Ke-7, h. 281.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan rumusan masalah, serta hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik simpulan penelitian sebagai berikut:

1. Persepsi nasabah terhadap pelayanan pasca merger Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Barru, dimana bentuk pelayanan BSI sudah memuaskan ditinjau pada aspek:
 - a. *Tangible* (Bentuk Fisik), dimana dalam hal penampilan atau cara berpakaian para staf terlihat rapih, pantas dan sopan.
 - b. *Empathy* (Empati), yang ditunjukkan oleh keikhlasan dan perhatian staf dalam menjelaskan suatu dibutuhkan oleh para nasabah.
 - c. *Responsiveness* (Ketanggapan), dimana ketanggapan para teller dalam memberikan suatu pelayanan yang dibutuhkan oleh para nasabah, ketanggapan dalam melakukan pelayanan tidak membutuhkan waktu lama.
 - d. *Relibility* (Kehandalan), dimana kehandalan para teller dan *costumer service* dalam memberikan suatu pelayanan ataupun proses transaksi yang dibutuhkan oleh para nasabah.
 - e. *Assurance* (Kepastian), dimana para teller dan *costumer service* dalam memberikan suatu pelayanan memberikan kepastian sehingga dapat meyakinkan para nasabah BSI yang menggunakan jasa layanan tersebut.

- f. Tempat/Sarana dan Prasarana yang Dimiliki BSI, dimana akses kantor BSI cukup mudah, lingkungan yang tertata dan bersih, terdapat area parkir yang teratur. Fasilitas kantor cukup memadai, tetapi fasilitas ATM BSI yang berlokasi di wilayah Kabupaten Barru, masih sangat minim, ATM hanya ada di Kota Barru, tetapi di kecamatan-kecamatan lain yang jauh dari kantor BSI atau Kota Barru belum ada di setiap kecamatan.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi nasabah terhadap pelayanan pasca merger bank syariah indonesia (BSI) Kabupaten Barru, sebagai berikut:
 - a. Faktor latar belakang budaya, dimana nasabah umumnya kental dengan budaya bugis yang memperhatikan adab dan kesopanan dalam bertutur kata dan berpakaian.
 - b. Faktor pengalaman masa lalu, dimana nasabah berdasarkan pengalaman yang baik saat menjadi nasabah perbankan syariah sebelum merger, kemudian mendapatkan pengalaman yang sama atau bahkan lebih baik sekarang ini, menjadi nasabah perbankan syariah pasca merger.
 - c. Faktor nilai-nilai yang dianut, dimana nilai-nilai Islam yang dianut oleh nasabah menjadikan nasabah merasa nyaman menggunakan jasa perbankan syariah, baik sebelum merger ataupun pasca merger.
 - d. Faktor berita-berita yang berkembang, dimana berita-berita yang baik ataupun buruk yang berkembang dan disiarkan melalui media sosial, televisi, dan lain-lain, akan mempengaruhi persepsi nasabah.

B. Saran

Berdasarkan pelaksanaan penelitian tentang persepsi nasabah terhadap layanan pasca merger Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Barru, peneliti memberikan rekomendasi saran sebagai berikut:

1. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan agar lebih seksama mengamati perilaku nasabah terkait tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh BSI, dan menggali informasi juga dari pihak karyawan/staf BSI sebagai pembanding.
2. Bagi nasabah, dapat memberikan masukan kepada pihak BSI terkait pelayanan yang dirasa kurang, demi meningkatkan loyalitas nasabah itu sendiri untuk terus menggunakan jasa Bank Syariah Indonesia (BSI).
3. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI), agar terus membenahi usahanya dalam memberikan pelayanan jasa perbankan kepada masyarakat yang berlandaskan syariat Islam.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Al-Qur'an Al-Karim.

Anshori, Abdul Ghofur. 2016. *Pembentukan Bank Syariah Melalui Akuisisi dan Konversi (Pendekatan Hukum Positif dan Hukum Islam)* Yogyakarta: UII Pers.

Antonio, Muhammad Syafi'i. 2018. *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press.

Bungin, Burhan. 2016. *Sosiologi Komunikasi*. Jakarta: PT Kencana Prenadamedia.

Departemen Agama RI. 2015. *Al-Quran dan Terjemahnya*. Bandung: Diponegoro.

Hardiansyah. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Herabudin. 2015. *Pengantar Sosiologi*. Bandung: Pustaka Setia.

Istujaya. 2016. *Manajemen dan Kebijakan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Jalaluddin Rakhmat. 2016. *Psikologi Komunikasi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Karnaen, Perwataatmadja, dan M Syafi'I Antonio. 2015. *Apa dan Bagaimana Bank Islam*. Yogyakarta: Bina Aksara.

Kasali, Rhenald. 2017. *Manajemen Periklanan Konsep Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Grafiti.

Kasmir. 2018. *Pemasaran Bank Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana.

Latumaerissa, Julius. 2015. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Jakarta: Salemba Empat.

Maleong, Lexy J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda Karya.

Muhammad. 2015. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.

Muhammad. 2016. *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah Edisi Revisi*. Yogyakarta: UII Press.

Mujahidin, Akhmad, 2016. *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- Mulyatiningsih, Endang. 2014. *Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Musmulyadi. 2020. *Manajemen Strategi*. Parepare: Nusantara Pers.
- Nur Rianto. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: CV Alfabeta.
- Saebani, Beni Ahmad. 2017. *Pengantar Antropologi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Saleh, Abdul Rahman. 2014. *Psikologi: Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Kencana.
- Sudana, I Made. 2015. *Manajemen Keuangan Perusahaan Teori dan Praktek*. Jakarta: Erlangga.
- Sudarsono, Heri. 2013. *Fungsi dan Peran Bank Syariah (Accounting and Auditing Organization for Islamic Finansial Instituion)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sutopo. 2017. *Pelayanan Publik*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Suyatno, Thomas. 2015. *Dasar-dasar Perkreditan*. Jakarta: PT.Gramedia.
- Syaodih, Nana. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Tim Pengembangan Perbankan Syariah. 2015. *Konsep Produksi dan Implementasi Operasional Bank Syariah*. Jakarta. Djambayan.
- Virhani, Mohan Rifko. 2020. *Hukum Merger, Konsolidasi, Dan Akuisis Pada Industri Telekomunikasi (Perspektif Efektivitas Dan Efisiensi Pemanfaatn Spektrum Frekuensi Radio Pada Penyelenggara Jaringan Bergerak Seluler)*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Wagito, Bimo, 2004. *Pengantar Psikologi Umum*, Yogyakarta: Andi Offset.

Jurnal/Skripsi:


- Alhusain, Ahmad Saini. 2021. "Bank Syariah Indonesia: Tantangan dan Strategi dalam Mendorong Perekonomian Nasional". *Jurnal Kajian Singkat Vol XIII No. 3/Puslit/Februari/2021*.

- Jessica H. G. Sondakh. 2016. “Kajian Hukum Tentang Pelaksanaan Merger Bank Di Indonesia Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan”. *Jurnal Lex Et Societatis*, Vol. IV No. 9 Okt-Des.
- Manegal, Yosua. 2016. “Marger Bank dan Akibatnya Terhadap Nasabah Penyimpan Dana dan Menurut Undang-Undang No. 10 tahun 1998”. *Jurnal Lex et Societatis*. Vol. IV/No. 2 Februari.
- Mislah Hayati Nasution, Sutisna. 2015. “Faktor-Faktor Yang mMemengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking..*Jurnal Nisbah*.
- Ratminto. 2016. *Manajemen Pelayanan: Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rasyid, Ryaas. 2017. *Makna Pemerintahan: Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: Yarif Watampone.
- Sri Mahargiyantie. 2020. “Peran Strategis Bank Syariah Indonesia dalam Ekonomi Syariah di Indonesia”. *Jurnal Al-Misbah Vol. 1 No.2*.
- Supriyanto. 2020. “Hubungan Kinerja Kredit Bank Konvensional dan Pembiayaan Bank Syariah Nasional Pada Tahun 2019-2020”. *Jurnal Al-Misbah Vol. 1 No.2*.
- Ulfa, Alif. 2021. “Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah di Indonesia”. *Skripsi; Universitas Islam Negeri Sunan Ampel*.
- Utami, Anisa Aristanti. 2017. “Pengaruh Merger Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Yang Terdaftar Di Daftar Efek Syariah”. *Skripsi: Fakultas Ekonomi Danbisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Raden Intan Lampung*.

Peraturan/Perundang-undangan:

- Undang-Undang Perbankan tahun 1998 Tentang Perbankan.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 40 tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.

Lampiran 1

	<p align="center">KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KABUPATEN BARRU FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 911331 Telepon (0421)21307, Faksimile (0421)2404</p>
	<p>VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN</p>

Nama Mahasiswa : Ferdy Nur Rizky
 NIM : 18.2300.061
 Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
 Judul Proposal Skripsi : Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Pasca Merger Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Barru

WAWANCARA

Narasumber/Responden : Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Barru, dengan nomor informan sebagai berikut,

Informan 1 : SD
 Informan 2 : AM
 Informan 3 : SR
 Informan 4 : KR
 Informan 5 : TS
 Informan 6 : HM
 Informan 7 : MS

Isi wawancara :

- 1. Bagaimana persepsi bapak/ibu melihat pelayanan BSI dalam hal bentuk fisik, seperti sarana dan prasarana BSI, serta penampilan staf/karyawan BSI yang melayani nasabah?**

Jawaban informan 1:

Sarana dan prasarana BSI sudah baik, seperti tersedianya ruang tunggu dengan fasilitas tempat duduk yang cukup, ruangan sejuk dan ber-AC, serta tata ruangan

yang rapih dan nyaman. Di samping itu, penampilan para staf/karyawan yang melayani nasabah berpakaian seragam yang rapih, pantas, dan sopan.

Jawaban informan 2:

Standar penampilan para staf selalu rapih, mulai dari teller, *costumer service*, satpam, pimpinan selalu rapih, selalu menggunakan name tag, dari segi penampilan bisa dikatakan tidak berubah dari bank-bank konvensional unit syariah sebelum merger ke BSI saat ini. Para staf juga memperhatikan kebersihan dirinya dan lingkungan bank.

Jawaban informan 3:

Selama saya jadi nasabah mulai dari bank syariah mandiri hingga menjadi nasabah BSI, sudah 2 tahunan pegawai bank penampilannya rapih, pegawainya selalu menggunakan papan nama, jadi saya tahu siapa nama yang membantu melayani saya, teller selalu menggunakan masker. sarana dan prasarana yang disediakan bank hand sanitizer sebelum dan setelah transaksi.

Jawaban informan 4:

Saya nabung di BSI ini kurang lebih sudah 3 tahun dari yang masih Bank Syariah Mandiri. pelayanan nya bagus mas penampilan pegawainya rapi, pegawainya selalu menggunakan papan nama, pada masa covid-19 ini pegawainya menggunakan masker warna nya senada dengan kerudungnya. Sarana prasarana yang di sediakan itu hand sanitizer dan air untuk cuci tangan, tapi saya pribadi lebih suka cuci tangan di bandingkan menggunakan hand sanitizer.

Jawaban informan 5:

Saya menjadi nasabah sudah 1,5 tahun, saya pinjam itu untuk keperluan usaha allhamdulillah sebentar lagi lunas. dari awal pelayanannya bagus, dari segi penampilan rapih, pegawainya menggunakan papan nama, menggunakan masker juga, menggunakan hijab rapih, bahasa sopan. sarana prasarananya seperti ruangan terasa nyaman.

Jawaban informan 6:

Saya menjadi nasabah di BSM yang sekarang BSI sudah kurang lebih 3 tahun, selama saya jadi nasabah saya merasa puas mas tenatng pelayanan nya hal berpakaian, sopan santun berbicara bahasa yang sopan, pegawainya selalu menggunakan papan nama, hijab yang rapi jadi saya measa sangat puas. Sarana dan prasarana yang di berikan pihak bank mrnurut saya merasa puas.

Jawaban informan 7:

Saya menjadi nasabah sudah sekitar 4 tahunan dari yang bank nya bernama BRI Syariah dan sekarang sudah menjadi Bank Syariah Indonesia. Hal penampilan sopan, rapi bahasanya juga sopan, pegawai nya menggunakan masker, pelayanan

juga bagus. sarana dan prasarana yang masih ada dan digunakan pada saat pandemi covid-19 yang lalu, bank menyediakan hand sanitizer sama tempat cuci tangan.

2. **Bagaimana persepsi bapak/ibu setelah merasakan pelayanan BSI terkait sikap empati yang ditunjukkan oleh staf BSI?**

Jawaban informan 1:

Kualitas pelayanan saya rasa cukup memuaskan, dimana staf menunjukkan rasa empati dengan cara tersenyum, ramah, bahasa yang sopan, tinggah laku yang sopan santun tidak cekikikan di depan nasabah. di kantor kami selalu menerapkan hal itu. selanjutnya teller atau *customer service* akan menjelaskan apa yang ingin ditanyakan masalah produk atau kendala yang lainnya.

Jawaban informan 2:

Hal empaty ini para staf, khususnya teller dan *customer service* yang melayani langsung nasabah dalam transaksi yaitu keiklasan menjelaskan produk atau menjelaskan apa yang ingin ditanyakan oleh nasabah. setelah transaksi, sebelum meninggalkan meja teller atau Cs mereka selalu mengucapkan terima kasih dan jaga kesehatan selalu, selanjutnya para staf selalu tersenyum dan ramah.

Jawaban informan 3:

Pada saat menabung, stafnya ramah, sopan dalam tutur kata dan teller kelihatan ikhlas menjelaskan berapa uang saya di tabungan biaya adminnya terus kelihatan bahwa teller selalu tersenyum pada saat ngobrol dengan saya, walaupun menggunakan masker tetap kelihatan dari matanya.

Jawaban informan 4:

Tadi saya setor tunai mas sekalian menyanyakan masalah info bank yang di kirim lewat SMS itu, pihak teller menjelaskan dengan tulus dan akan di jelakan pada pihak Cs menjelaskan dengan tulus Cs nya dan samnil tersenyum juga, jadi saya merasa senang dan puas. seebelum meninggalkan meja Cs tadi Cs nya mengucapkan terima aksih jaga kesehatan selalu.

Jawaban informan 5:

Saya tadi habis bayar tagihan, pihak pegawainya juga menjelaskan dengan baik dan jelas mengenai kurang berapa kali lagi saya bayar, bulan berikutnya harus bayar pokok berapa, dan lain-lain, dijelaskan semua dengan sabar dan penuh tanggung jawab.

Jawaban informan 6:

Saya baru saja melakukan bayar pinjaman selama saya jadi nasabah ini rasa perhatiannya besar, sebelum jatuh tempo itu selalu di ingatkan di SMS kalau

waktunya bayar tagihan, perhatiannya luar biasa, jadi saya dan istri bisa menyisihkan uang untuk membayar, terus juga di jelaskan bulan depan saya harus bayar berapa. Saya merasa puas dengan pelayanan yang disediakan.

Jawaban informan 7:

Hal perhatian sangat luar biasa ketulusan dalam menjelaskan isi buku tabungan luar biasa juga, menjelaskannya ikhlas, saya merasa sangat puas dalam pelayanan. Dibandingkan dengan sebelum merger, pelayanan BSI sekarang sama baiknya.

3. **Bagaimana persepsi bapak/ibu setelah mendapat pelayanan BSI, terkait sikap sigap dan cepat tanggap para staf BSI terhadap masalah atau keluhan bapak/ibu?**

Jawaban informan 1:

Dalam masalah ketanggapan atau mendengarkan masalah dari nasabah kita menjelaskan nya di akhir setelah transaksi selesai, contoh setelah transaksi di proses teller memberikan pertanyaan ada yang ingin di sampaikan bapak/ibu? apakah ada keluhan bapak/ibu? seandainya ada masalah pihak teller akan menjelaskan solusinya. Apabila masalah atau keluhan tersebut misalnya tentang data nasabah para staf tersebut langsung menyelesaikannya dengan membuka dan memperlihatkan data yang diperlukan oleh nasabah.

Jawaban informan 2:

Ketanggapan para staf BSI, seperti teller maupun cs dalam mendengarkan permasalahan nasabah sangat tanggap, karena para staf tersebut mendengarkan masalah dengan cermat kemudian menjelaskan dengan baik dan sistematis mengenai solusi dari masalah nasabah.

Jawaban informan 3:

Teller sangat tanggap, seandainya saya ada masalah selalu diberikan solusi jalan keluarnya, tadi barusan saya bertanya masalah biaya administrasinya terus dijelaskan berapa besar administrasinya.

Jawaban informan 4:

Menurut saya, teller cepat tanggap apa yang ingin saya minta waktu saya akan melakukan transaksi, cepat di layanin jadi nunggunya tidak lama.

Jawaban informan 5:

Masalah ketanggapan cepat tanggap, beberapa waktu yang lalu saya mengalami atam tertelan terus sama Cs di jelaskan saya harus bagaimana dan Cs memberikan solusi.

Jawaban informan 6:

Teller cepat tanggap, pelayanan cepat jadi tidak lama-lama dalam melakukan transaksi, teller juga memberikan solusi ketika ada masalah.

Jawaban informan 7:

Dalam melakukan transaksi teller cepat tanggap, proses transaksi tidak terlalu lama mungkin hanya 5-10 menit. Ketika saya dulu transfer beda bank tetapi dalam waktu sekitar 2 jam uang tidak masuk tetapi transaksi di teller itu berhasil, saya kembali lg ke bank untuk menanyakan, waktu itu Cs memberikan solusi dan Cs langsung bilang uang masih di pusat dalam waktu 24 jam uang akan masuk ke rekening bapak.

4. **Bagaimana persepsi bapak/ibu setelah mendapatkan pelayanan oleh BSI terkait dengan bentuk pelayanan kehandalan yakni pelayanan staf BSI yang jelas, akurat, sistematis, dan konsisten.**

Jawaban informan 1:

Staf BSI yakni teller maupun Cs sangat handal atau terampil dalam menghitung uang. Teller yang handal dari segi kecepatan dan ketepatan menghitung uang menjadikan antrian transaksi itu tidak terlalu panjang dan cepat terlayani. Selain kecepatan dan ketepatan, staf juga handal untuk memproses transaksi dari nasabah.

Jawaban informan 2:

Kehandalan teller dalam melakukan proses transaksi cepat namun harus tepat, keandalan dari teller itu transaksi yang cepat sekitar 5-7 menit setiap transaksi caea penghitungan uang juga harus cepat dan tepat.

Jawaban informan 3:

Hal keandalan teller andal, cara menghitung uang juga handal, jadi tidak membutuhkan waktu yang lama untuk anti.

Jawaban informan 4:

Teller andal, menghitung uang pakai jari juga cepat, transaksi cepat mungkin sekitar 5 menit selesai, yang terlalu lama itu antriannya. pelayanan cepat.

Jawaban informan 5:

Kehandalannya *costumer service*, memuaskan saya.Cs terlihat menguasai apa yang dipaparkan, dan juga saya suka. cara menghitung uang yang handal dari para teller, menjelaskan masalah setelah transaksi juga handal jadi saya merasa nyaman dengan pelayanan menunggu untuk transaksinya yang cepat dan proses transaksinya juga cepat.

Jawaban informan 6:

Masalah keandalan teller andal dalam hal menghitung uang, dengan cepat dan handal. Juga menjanjikan, hari ini teller bilang ke saya mohon di tunggu untuk transaksinya dan transaksi tidak lama untuk prosesnya.

Jawaban informan 7:

Teller handal dalam menghitung uang tanpa mesin jadi hanya menggunakan keahlian jari-jari tangannya, meskipun hanya menggunakan tangan proses menghitung uangnya juga cepat dan tepat. Sehingga proses transaksi tidak lama, saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank.

5. **Bagaimanan persepsi bapak/ibu terhadap pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Barru mengenai kepastian yang diberikan oleh staf BSI kepada nasabah?**

Jawaban informan 1:

Mengenai kepastian itu teller memberikan suatu rasa percaya atau istilahnya janji kepada nasabah mengenai suatu hal permasalahan. intinya tidak membeberkan suatu masalah nasabah ke nasabah.

Jawaban informan 2:

Hal kepastian ini menjurus lama nya proses transaksi. proses transaksi tidak boleh memerlukan waktu yang lama, dan tidak boleh membeberkan masalah nasabah ke orang lain.

Jawaban informan 3:

Mengenai kepastian menurut saya itu baik, kepastian dalam hal lamanya proses transaksi. jadi teller menjelaskan mohon ditunggu sebentar untuk proses transaksinya tidak ada 2 menit sudah selesai prosesnya. saya merasa puas dalam hal kepastian ini.

Jawaban informan 4 :

Menurut saya pribadi teller BSI ini menjanjikan sebuah kepastian. apa yang teller bicarakan itu selalu rill, Saya pernah transfer ke bank lain teller juga menjelaskan ini proses uang nya masuk ke rekening ibu membutuhkan waktu yang cukup lamadi tunggu saja maxsimal itu besok pagi dan benar saya cek pagi nya sudah masuk ke rekening saya.

Jawaban informan 5:

Menurut saya teller atau staf BSI ini memberikan kepercayaan kepada saya. saya pernah bilang tolong ya mbak rahasikan nominal saya pijam di sini dan todak ada yang tau mas keluarga saya kecuali istri saya. jadi pihak staf menjaga kerahasiaan saya.

Jawaban informan 6:

Kepastian ini saya rasakan waktu saya transaksi ya mas, teller menjelaskan mohon di tunggu sebentar bapak akan saya proses untuk transaksinya, saya hanya menunggu ndak sampai 2 menit proses transaksinya selesai. jadi saya tidak menunggu waktu lama lagi untuk proses transaksinya.

Jawaban informan 7:

Saya merasakan kepastian itu waktu teller menjelaskan ke saya, untuk menunggu proses transaksi, sesuai dengan yang di bicarakan teller untuk menunggu kurang lebih 2 menit prosesnya.

6. **Bagaimana persepsi bapak/ibu mengenai kualitas tempat/sarana dan prasarana yang dimiliki BSI, meliputi: akses, fasilitas, lingkungan, dan tempat parkir?**

Jawaban informan 1:

Akses kantor BSI KCP Barru termasuk mudah di cari dan diakses oleh nasabah BSI yang berkepentingan di kantor BSI, karena berada di kota dan jalur jalan raya. Sehingga sarana transportasi mudah menjangkaunya, meskipun nasabah menggunakan sarana transportasi umum. BSI KCP Barru ini mempunyai lokasi yang termasuk strategis.

Jawaban informan 2:

Lokasi kantor BSI KCP Barru dekat dengan lokasi strategis lainnya yang kadang dibutuhkan oleh nasabah, seperti: dekat dengan pertokoan, dan jarak ke pasar Barru juga tidak terlalu jauh sehingga waktu yang dibutuhkan tidak lama. Disamping itu, lokasi kantor BSI juga dekat dengan beberapa perkantoran pemerintah lain yang terkadang ada nasabah yang ingin mengurus sesuatu di kantor pemerintahan yang lain tersebut setelah urusannya di BSI selesai, atau sebaliknya .

Jawaban informan 3:

Fasilitas yang ada di kator BSI KCP Barru cukup memadai, di mana di dalam ruangan tunggu yang cukup sejuk, nyaman dan aman, dengan tersedianya tempat duduk yang cukup, ruangan ber-AC, tersedia tempat cuci tangan dan *handsanitizer*, tersedia toilet yang ditempatkan di bagian lain dari kantor, ada satpam yang menjaga, terdapat tempat pengambilan nomor antrian yang memudahkan nasabah, tempat bertransaksi dengan teller yang aman, dan tempat pelayanan *costumer service* dengan nasabah yang nyaman dan tidak saling mengganggu dengan pelayanan cs yang lain.

Jawaban informan 4:

Untuk transaksi di luar kantor, seperti fasilitas ATM, BSI KCP Barru masih kurang. Fasilitas tempat penarikan uang ATM BSI yang tersebar di wilayah Kabupaten Barru masih kurang, bahkan di daerah-daerah kecamatan di luar Kota Barru, tidak ada fasilitas ATMnya. Mungkin karena BSI KCP Barru ini masih terbilang baru beroperasi, kurang lebih 1 tahun. Tetapi nasabah dapat memanfaatkan ATM bank lain yang link dengan BSI, meskipun akan kena biaya admin tambahan. Hal ini cukup menyulitkan nasabah yang ingin menarik atau mentransfer dana di waktu di luar jam kantor, padahal kondisinya mendesak. Jika dibandingkan dengan sebelum merger, fasilitas ATM unit syariah di bank sebelumnya lebih lengkap.

Jawaban informan 5:

Fasilitas ATM yang masih kurang menjadi kekurangan BSI sejauh ini, tetapi BSI sudah ada layanan *mobile banking*, sehingga transaksi bisa lebih mudah bagi nasabah, tanpa terkendala tempat dan jam kantor. Tetapi ini hanya memudahkan untuk urusan cek saldo dan transfer, untuk penarikan dana tentunya masih membutuhkan ATM sebagai tempat menarik tunai.

Jawaban informan 6:

Lingkungan kantor BSI KCP Barru termasuk bersih, tertata dengan rapih, dan untuk ukuran kantoran, termasuk baik. Di halaman kantor sengaja ditata dengan indah untuk menyenangkan pengunjung, baik nasabah ataupun calon nasabah. Lingkungan kantor sengaja dibuat agar pengunjung betah.

Jawaban informan 7:

Kantor BSI KCP Barru memiliki area parkir yang cukup baik, dengan diberikan tanda/petunjuk parkir bagi kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat. Di setiap area parkir ada jalur petunjuk arah kendaraan yang parkir. Di samping itu, para nasabah atau calon nasabah yang masuk ke area parkir teratur dan tertib, ada petunjuk jalan masuk dan jalan keluar bagi kendaraan. Apabila terjadi kemacetan pada area pintu masuk/keluar parkir, ataupun kendaraan parkir tidak teratur, satpam BSI bertugas untuk mengaturnya kembali dengan baik.

7. Bagaimana persepsi bapak/ibu tentang faktor budaya, seperti adab dan kesopanan staf/karyawan BSI?**Jawaban informan 1:**

Keluarga kami sama dengan umumnya keluarga yang lainnya di Barru, punya adat/budaya bugis yang memperhatikan adab dan kesopanan. Kami senang para staf yang melayani ramah, sopan, santun, baik dalam bertutur kata, ataupun cara mereka berpakaian yang rapih dan sopan. Cara dan penampilan para staf BSI

sekarang dibandingkan dengan dulu waktu jadi nasabah BRI Syariah, sama-sama memuaskan dari aspek keramahan, dan sopan santunnya.

Jawaban informan 2:

Stafnya ramah, sopan dalam tutur kata dan teller kelihatan ikhlas menjelaskan berapa uang saya di tabungan biaya adminnya terus kelihatan bahwa teller selalu tersenyum pada saat ngobrol. Apabila para staf melayani dengan tidak ramah tentunya kami para nasabah akan kecewa, karena kami punya adat/budaya bugis yang terbiasa dengan adab dan sopan santun.

8. **Bagaimana persepsi bapak/ibu tentang faktor pengalaman masa lalu, seperti pengalaman sebelum merger dengan pasca merger terhadap pelayanan yang diberikan oleh staf/karyawan BSI?**

Jawaban informan 3:

Pengalaman kami saat masih jadi nasabah Mandiri Syariah, cukup baik pelayanan dan fasilitasnya, dan sekarang setelah di merger menjadi BSI, pelayanan dan fasilitasnya baik bahkan semakin baik. Staf BSI yang melayani dengan sopan, tanggap, cepat, dan mau mendengar masalah dan keluhan kami, selanjutnya menindaklanjuti semua keluhan dan masalah nasabah tersebut.

Jawaban informan 4:

Pengalaman kami saat jadi nasabah BNI Syariah, stafnya cekatan dan handal, terutama tellernya. Sekarang staf BSI yang melayani juga termasuk handal, misalnya teller yang handal dalam hal menghitung uang, dengan cepat dan tepat. *Costumer service* yang handal, dengan menguasai materi produk yang dijelaskan kepada nasabah. Apabila para staf BSI kurang handal atau terampil, tentunya kami akan merasa kecewa dengan pelayanan BSI

9. **Bagaimana persepsi bapak/ibu tentang faktor nilai-nilai yang dianut, seperti nilai-nilai syariat Islam terhadap pelayanan BSI?**

Jawaban informan 5:

Kami menjadi nasabah perbankan syariah, dulunya nasabah di BRIS, sekarang menjadi nasabah BSI, dikarenakan kami memerlukan jasa perbankan yang memperhatikan syariat Islam, seperti menghindari riba, dimana riba seperti bunga kredit berlaku di perbankan konvensional.

Jawaban informan 6:

Lingkungan keluarga kami menganut nilai-nilai Islami, yakni berpatokan pada syariat Islam, sehingga untuk urusan perbuatan/tindakan sehari-hari tidak boleh melanggar syariat Islam, termasuk urusan menggunakan jasa perbankan. Oleh

karena itu, sejak lama kami menggunakan produk perbankan syariah, dulu di BNI Syariah, dan sekarang setelah merger, kami menjadi nasabah BSI.

10. Bagaimana persepsi bapak/ibu tentang faktor berita-berita yang berkembang terkait pelayanan BSI?

Jawaban informan 7:

Berita-berita yang berkembang, seperti kasus kemarin pembobolan data BSI, awalnya kami sedikit terpengaruh. Tetapi pihak BSI cepat tanggap dan memberikan solusi dan memberitakan solusi tersebut di media-media sosial, televisi, dan lain-lain, sehingga kami merasa kembali aman menggunakan jasa perbankan syariah di BSI Kabupaten Barru.

Mengetahui:

Pembimbing Utama,



Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.
NIP. 19730129 200501 1 001

Pembimbing Pendamping:



Dr. Musmulvadi, S.HI., M.M.
NIP. 19910307 201903 1 009



Lampiran 2

Dokumentasi Penelitian









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

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91100, website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B.2444/In.39/FEBI.04/PP.00.9/05/2023
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. PIMPINAN BANK SYARIAH INDONESIA KCP. BARRU
Di
KABUPATEN BARRU

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : FERDY NUR RIZKY
Tempat/ Tgl. Lahir : Waru, 23 Juli 2000
NIM : 18.2300.061
Fakultas/ Program Studi : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/PERBANKAN SYARIAH
Semester : X (SEPULUH)
Alamat : Jl. Kelapa Gading Perumahan Yasmin Garden 1 Blok D/1
Kelurahan Bumi Harapan Kecamatan Bacukiki Barat Kota
Parepare

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KABUPATEN BARRU dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP LAYANAN PASCA MERGER BANK SYARIAH
INDONESIA (BSI) BARRU**

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Mei sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasama diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Parepare, 15 Mei 2023
Dekan,



Muzdalifah Muhammadun

BSI BANK SYARIAH
INDONESIA

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
KCP, BARRU
Perum Griya UBM Blok A5
J. A.A. Rau Massepe
Kab. Barru 90712 Indonesia
T : 0427 3231741 - 0427 3231755

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
No. : 03/ 1658 - 03/0121

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama	:	Amiruddin
Jabatan	:	Branch Operations & Service Manager
NIP	:	2189008368

Menerangkan bahwa :


Nama	:	FERDY NUR RIZKY
NIM	:	18.2300.061
Program Studi	:	Perbankan Syariah
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam
Perguruan Tinggi	:	Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

adalah benar telah melaksanakan penelitian perihal PERSEPSI NASABAH TERHADAP LAYANAN PASCA MERGER BANK SYARIAH INDONESIA KCP BARRU.

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Barru, 09 Juni 2023

PT. Bank Syariah Indonesia
Branch Office Barru


Amiruddin
Branch Operations & Service Manager

PAREPARE

BSI BANK SYARIAH
INDONESIA
KCP Barru

BIOGRAFI PENULIS



FERDY NUR RIZKY, Lahir di Waru pada tanggal 23 Juli 2000. Anak pertama (1) dari tiga (3) bersaudara. Anak dari pasangan Bapak Budiman S.Sos. dan Ibu Ferawati.

Penulis mulai masuk pendidikan formal pada Sekolah Dasar Negeri (SDN) 17 Parepare pada tahun 2006-2012 selama 6 tahun, kemudian masuk di Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 3 Parepare pada tahun 2012-2015 selama 3 tahun, dan melanjutkan lagi ke Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 2 Model Parepare pada tahun 2015-2018 selama 3 tahun dan lulus pada tahun 2018. Pada tahun yang sama yaitu 2018 penulis melanjutkan pendidikannya di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, dengan mengambil Program Studi Perbankan Syariah (PBS) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI).

Penulis melaksanakan Kuliah Pengabdian Pada Masyarakat (KPM) di Desa Ledan Kecamatan Buntu Batu, Kabupaten Enrekang, Sulawesi Selatan. Kemudian lanjut dengan melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) pada BMT Fauzan Aziima Parepare. Dengan ini penulis menyusun skripsi ini sebagai salah satu tugas akhir mahasiswa (i) dan untuk memenuhi persyaratan dalam rangka meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E), untuk Program Strata 1 (S1) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. Dengan judul skripsi “Persepsi Nasabah Terhadap Layanan Pasca Merger Bank Syariah Indonesia (BSI) Kabupaten Barru”