

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP MERGER BANK SYARIAH
INDONESIA (BSI)
(Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kendari MT Haryono)**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Program Studi Perbankan Syariah**

OLEH:

AULIA MIFTAHUL JANNA

14020106013

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)**

KENDARI

2021



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT
AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KENDARI FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**
Jln. Sultan Qaimuddin No.17 Kelurahan Baruga-Kota Kendari
Telp/Fax (0401) 3193710 E-mail: iainkendari@yahoo.co.id
Website: <http://iainkendari.ac.id>

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul "**PERSEPSI NASABAH TERHADAP MERGER BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kendari MT Haryono)**" Atas nama Aulia Miftahul Jannah Nim.14020106013, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah (PBS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari, telah dikonsultasikan dan disetujui oleh pembimbing dengan perbaikan dan selanjutnya dapat melaksanakan ujian skripsi. Demikian persetujuan ini diberikan untuk proses selanjutnya.

Kendari, 21 Oktober 2021

Dosen Pembimbing I

[Signature]

Dr. Husain Insawan, M.Ag.
NIP.197308171998032002

Dosen Pembimbing II

[Signature]

Sodiman M.Ag.
NIP.197804122009121002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Sultan Qaimuddin No. 17 Kekrahan Baru, Kendari Sulawesi Tenggara
Telp/Fax. (0401) 3193710/ 3193710
email : iainkendari@yahoo.co.id website : http://iainkendari.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan Judul "Persepsi Nasabah Terhadap Merger Bank Syariah Indonesia (studi Kasus pada nasabah bank syariah Indonesia KC Kendari)" yang ditulis oleh AULIA MIFTAHUL JANNAH NIM. 14020106013 Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kendari, telah diuji dan dipresentasikan dalam Skripsi yang diselenggarakan pada hari Senin tanggal 01 November 2021 dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar (S.E).

Dewan Penguji Skripsi

Ketua : Dr. Husain Insawan M.Ag

Sekretaris : Sodlman M.Ag

Anggota1 : Adzil Arsyil Sabana SE, ME

Anggota2 : Dr. Sulaemang L M.Th.I

(.....) (.....) (.....) (.....)



Januari 2022

Sosdin Muhalling M.EI
1029200031001

Visi Program Studi Perbankan Syariah (PBS) :

"Menjadi program studi unggul dalam pengembangan ilmu perbankan syariah yang transdisipliner"

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa segala informasi dalam Skripsi berjudul “Persepsi Nasabah Terhadap Merger Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kendari MT Haryono)” di bawah bimbingan Bapak Dr. Husain Insawan, M.Ag dan Bapak Sodiman M.Ag. Telah diperoleh dan disajikan sesuai dengan peraturan akademik dan kode etik IAIN Kendari. Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam penulisan Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi. Semua sumber rujukan yang digunakan dalam Skripsi ini telah disebutkan di dalam daftar pustaka. Dengan penuh kesadaran saya menyatakan bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa Skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiasi, dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Kendari, 03 Desember 2021

Penulis



AULIA MIFTAHUL JANNA

NIM.14020106013

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Institut Agama Islam Negeri Kendari, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aulia Miftahul Janna
Nim : 14020106013
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Kendari Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Persepsi Nasabah Terhadap Merger Bank Syariah Indonesia (BSI) (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kendari MT Haryono)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Kendari berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Kendari
Pada Tanggal : 03 Desember 2021

Yang Menyatakan



Aulia Miftahul Janna

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ
عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Swt. Karena dengan limpahan serta hidayah-Nya telah memberi kekuatan, kesehatan, dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Persepsi Nasabah Terhadap Merger Bank Syariah Indonesia (BSI) (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kendari MT Haryono)”**. Dalam rangka memenuhi kewajiban dan syarat-syarat memperoleh gelar sarjana Ekonomi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI) Prodi Perbankan Syariah (PBS). Shalawat serta salam, penulis haturkan kepada Nabi Muhammad Saw, serta keluarga dan para sahabatnya yang telah merubah dan mendesain peradaban manusia, dari peradaban yang tidak layak untuk kita kenang menjadi sangat layak untuk kita kenang.

Penulis menyadari bahwa selama penulisan skripsi ini tentunya banyak kesulitan dan hambatan yang telah dihadapi. Dalam mengatasinya penulis tidak dapat melakukan sendiri tanpa bantuan orang lain. Atas bantuan yang diberikan selama penelitian maupun dalam penulisan skripsi ini, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada: Allah swt yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya dengan segala keikhlasan hati kepada kedua orang tua Bapak Basan Arief dan Ibu Sitti Salmia Usman atas segala yang telah diberikan, cintanya, kasihnya, kesabaran, serta doa yang telah mengiringi penulis sampai saat ini, tidak bisa saya sebutkan satu persatu dan tidak akan pernah penulis bisa menggantinya dengan apapun. Serta terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada pihak-pihak terkait, yakni:

1. Prof. Dr. Faizah Binti Awad, M.Pd selaku Rektor IAIN Kendari, atas segala bantuan proses akademik selama menempuh studi.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Dr. H. Rusdin Muhalling, M.EI yang telah membina dan banyak membimbing sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Ketua Prodi Perbankan Syariah Nurjannah, S.Kom, M.Pd yang senantiasa memberi Motivasi, nasehat dan saran kepada penulis.
4. Pembimbing I Dr. Husain Insawan, M.Ag dan Pembimbing II Bapak Sodiman M.Ag yang telah bersedia membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dosen Penguji I Bapak Adzil Arsyi Sabana SE, ME dan Dosen Penguji II Bapak Dr. Sulaemang L. M. Th.I yang telah bersedia menjadi dosen penguji dalam ujian skripsi saya.
6. Kepada seluruh Dosen serta Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak memberikan ilmu dan kemudahan dalam segala urusan saya.
7. Kepada kepala perpustakaan IAIN Kendari yang telah menyediakan

fasilitas studi perpustakaan.

8. Kepada Branch Manager Bank Syariah Indonesia KC Kendari MT Haryono beserta segenap karyawannya yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian di Bank Syariah Indonesia KC Kendari MT Haryono.
9. Kepada segenap Nasabah yang telah bersedia untuk diwawancarai dan memberikan informasi-informasi yang saya butuhkan dalam penyusunan penelitian ini.
10. Teman-teman seperjuangan Rosna, Marsita, Wawan, Iqbal, Yahe, Arifah, Desti, Mery, Ayu, Idawati, Nasrah, Hamsah B. Idris, dan seluruh angkatan 2014 Program Studi Perbankan Syariah lainnya yang selalu menyemangati. Terimakasih banyak atas dukungan selama ini.
11. Kepada M. Risky Herman serta anak lorong pasar-pasar (Lrg. Singgo) yang setiap hari menyemangati dan memberi banyak masukan.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendukung sehingga tugas ini dapat diselesaikan.
13. Terkhusus untuk diri saya sendiri, terima kasih karena tetap sehat, sabar dan berusaha dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmatnya kepada kita semua. Dengan segala kerendahan hati dan senantiasa mengharapakan Ridha-Nya karena hanya kepada-Nya lah tempat kembalinya segala sesuatu. Akhir kata, meskipun telah bekerja dengan semaksimal mungkin, skripsi ini tentunya tidak luput dari kekurangan. Harapan penulis kiranya skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca dan diri pribadi penulis.

Dengan segala do'a dan mengharapkan ridha-nya, semoga skripsi ini dapat bermanfaat. Aamiin....

Kendari, 03 Desember 2021

Penulis



Aulia Miftahul Janna
NIM: 14020106013



ABSTRAK

AULIA MIFTAHUL JANNA, NIM : 14020106013,, “Persepsi Nasabah Terhadap Merger Bank Syariah Indonesia (BSI) (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kendari MT Haryono”... Dibimbing oleh Dr. Husain Insawan M.Ag Sebagai Pembimbing I dan Sodiman M.Ag Pembimbing II

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui Persepsi Nasabah Terhadap Merger Bank Syariah Indonesia (BSI) (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kendari MT Haryono). Rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah Bagaimana respon nasabah terhadap merger, faktor internal dan faktor eksternal yang mempengaruhi respon nasabah terhadap merger Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kendari MT Haryono.

Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif sebagai dasar dalam melakukan penulisan. Penelitian kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan deduktif.

Hasil penelitian didapat adanya berbagai respon mengenai merger yang disampaikan oleh para nasabah dimana respon yang didapatkan dari hasil penelitian ini ada yang bersifat positif dan ada yang bersifat negatif.

Dengan kata lain, respon yang disampaikan oleh para nasabah ini memuat banyak masukan dan saran serta kritikan mengenai pelaksanaan merger ini serta didasari dengan beberapa faktor internal seperti faktor perasaan, keinginan atau harapan, nilai dan kebutuhan serta minat dan motivasi. Sedangkan untuk faktornya eksternalnya adalah latar belakang keluarga, informasi yang diperoleh dari pengetahuan dan kebutuhan sekitar, serta hal baru atau kebiasaan lama suatu objek.

Kata kunci: Nasabah, Merger, Bank Syariah Indonesia (BSI).

ABSTRACT

AULIA MIFTAHUL JANNA, NIM : 14020106013,, “Customer Perceptions of The Merger of Bank Syariah Indonesia (BSI) (Study on Customers of Bank Syariah Indonesia KC Kendari MT Haryono”... Supevised by Dr. Husain Insawan M.Ag, as Advisor I and Sodiman M.Ag as Advisor II

This study aims to determine Customer Perceptions of the merger of Bank Syariah Indonesia (BSI) (Study on Customers of Bank Syariah Indonesia KC Kendari MT Haryono). The formulation of the problem raised in this study is how customers' response to the merger, internal factors and external factors that affect customer response to merger of Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Kendari MT Haryono.

The method used is a qualitative research. Qualitative research is a descriptive and tends to use analysis with a deductive approach.

The results of the study, obtained various responses regarding mergers submitted by customers where the responses obtained from the results of this study were positive and some were negative. This is also based on several internal factors such as feelings, desires or expectations, values and needs as well as interest and motivation.

Meanwhile, the external factors are family background, information obtained from knowledge and surrounding needs, as well as new things or old habits of an object.

Keywords: Customer, Merger, Bank Syariah Indonesia (BSI).

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2. Fokus Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.3. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.4. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.6. Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
1.7. Sistematika Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	Error! Bookmark not defined.
2.2. Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.2.1. Persepsi Nasabah	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Persepsi	Error! Bookmark not defined.
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi.....	Error! Bookmark not defined.
3. Proses Terjadinya Persepsi	Error! Bookmark not defined.

4. Pengertian Nasabah	Error! Bookmark not defined.
2.1.2. Merger	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Merger.....	Error! Bookmark not defined.
2. Tipe-Tipe Merger	Error! Bookmark not defined.
3. Alasan Melakukan Merger	Error! Bookmark not defined.
4. Tahap-Tahap Dalam Proses Merger	Error! Bookmark not defined.
5. Keuntungan dan Kerugian Merger	Error! Bookmark not defined.
2.3. Kerangka Pikir	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1. Jenis Dan Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2. Waktu Dan Tempat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1. Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.2. Tempat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3. Data Dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.1. Data Primer.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2. Data Sekunder	Error! Bookmark not defined.
3.4. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.1. Pengamatan atau Observasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2. Wawancara atau Interview	Error! Bookmark not defined.
3.4.3. Dokumentasi	Error! Bookmark not defined.
3.5. Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1. Reduksi Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2. Penyajian Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.3. Penarikan Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1. Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

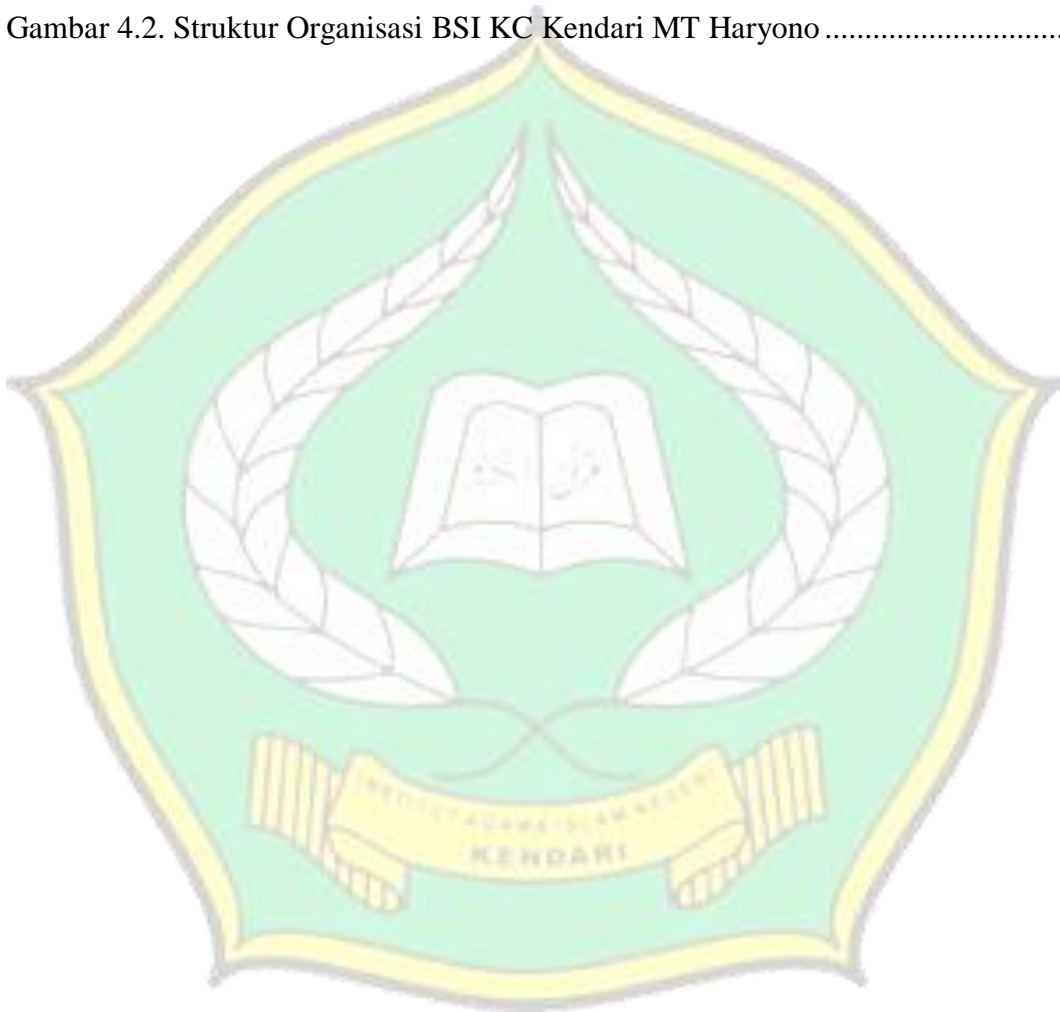
4.1.1. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia (BSI)	Error! Bookmark not defined.
1. Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI)	Error! Bookmark not defined.
2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI)	Error! Bookmark not defined.
3. Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia (BSI)	Error! Bookmark not defined.
4. Struktur Organisasi BSI dan BSI KC Kendari MT Haryono	Error! Bookmark not defined.
5. Karakteristik Informan	Error! Bookmark not defined.
4.1.2. Persepsi Nasabah tentang Merger	Error! Bookmark not defined.
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.1. Respon Nasabah	Error! Bookmark not defined.
4.2.2. Faktor Internal	Error! Bookmark not defined.
4.2.3. Faktor Eksternal	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
5.1. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Individu (Produk Tabungan).....	50
Tabel 4.2. Individu (Produk Pembiayaan)	52
Tabel 4.3. Individu (Produk Haji dan Umroh).....	53
Tabel 4.4. Individu (Produk Transaksi)	53
Tabel 4.5. Individu (Produk Bisnis).....	54
Tabel 4.6. Individu (Produk Prioritas)	55
Tabel 4.7. Perusahaan (Trade Finance & Services).....	55
Tabel 4.8. Perusahaan (Pembiayaan)	56
Tabel 4.9. Perusahaan (Simpanan).....	56
Tabel 4.10. Perusahaan (Tresuri)	57
Tabel 4.11. Digital Banking	58
Tabel 4.12. Kartu Pembiayaan	58
Tabel 4.13. Kartu Debit.....	59
Tabel 4.14. Karakteristik Informan.....	62
Tabel 4.15. Daftar Respon Nasabah Mengenai Merger.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Skema Stimulus.....	22
Gambar 2.2. Ilustrasi Merger	26
Gambar 2.3. Kerangka Pikir.....	35
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia (BSI)	60
Gambar 4.2. Struktur Organisasi BSI KC Kendari MT Haryono	61



TRANSLITERASI

Arab	Latin	Arab	Latin
ا	Tidak dilambangkan	ط	t
ب	B	ظ	.
ت	T	ع	Z
ث	S	غ	.
ج	J	ف	‘
ح	H	ق	G
خ	Kh	ك	F
د	D	ل	H
ذ	Z	م	Q
ر	R	ن	K
ز	Z	و	L
س	S	ه	M
ش	Sy	ء	N
ص	S	ي	W
ض	D	.	H
	.		S
	.		Y
	.		D
	.		.

