

DAMPAK MERGER DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DIGITAL DI BSI

(Studi Kasus: BSI Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari)

SUCI WULANDARI. K

Program Studi Perbankan syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian membahas tentang Dampak Merger Dalam Meningkatkan Pelayanan Digital Di BSI (Studi Kasus: BSI Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) Bagaimana dampak merger BSI dalam meningkatkan pelayanan digital di aplikasi BSI Mobile dan 2) Bagaimana cara BSI meningkatkan fitur-fitur layanan digital yang ada di aplikasi BSI Mobile setelah merger.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang berbentuk keterangan yang menggambarkan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang ada. Jenis data yang digunakan data primer dan data sekunder, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Narasumber dan Informan adalah pihak BSI cabang abdullah silondae 2 kendari dan nasabah pengguna aplikasi BSI Mobile, Dari 30 Informan yakni 2 dari pihak BSI cabang abdullah silondae 2 kendari dan 28 Nasabah pengguna aplikasi BSI Mobile.

Berdasarkan dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mengenai Dampak Merger Dalam Meningkatkan Pelayanan Digital Di BSI (Studi Kasus: BSI Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari), Setelah merger, BSI telah meningkatkan fitur-fitur layanan digital yang ada di aplikasi BSI Mobile dengan fitur-fitur yang baru dan lebih lengkap dibandingkan sebelumnya dan memudahkan nasabah dalam bertransaksi online dimana saja dan kapan saja. Dampak adanya merger ini penggabungan dari 3 bank syariah yaitu BRIS Syariah, BNI Syariah, dan Bank Mandiri Syariah menjadi satu entitas baru yakni Bank Syariah Indonesia menjadikan satu aplikasi BSI Mobile yang bisa digunakan oleh nasabah lebih mudah dalam melakukan transaksi dan juga dampaknya yaitu peningkatan jumlah nasabah pengguna aplikasi BSI Mobile, peningkatan keuangan BSI, dan peningkatan pelayanan digital di aplikasi BSI Mobile.

Kata Kunci: Dampak, Merger, Pelayanan Digital banking

1. Pendahuluan

PT Bank Syariah Indonesia Tbk akan mulai beroperasi pada tanggal 1 Februari 2021. Bank Syariah Indonesia adalah Bank Syariah yang terbesar di Indonesia terbentuk melalui menggabungkan tiga bank syariah Himpunan Perbankan Syariah yakni PT Mandiri Syariah Tbk, PT BNI Syariah Tbk, serta PT BRI Syariah, hasil dari menggabungkan ketiga Bank Syariah dari Himpunan Bank Milik Negera. Pemerintah melihat adanya dua pertimbangan dalam mendorong proses merger pertama, Bank Syariah Indonesia lebih ketinggalan jauh sekali dibandingkan bank konvensional yang sudah berdiri sebelum adanya Bank Syariah Indonesia. Kedua, dengan adanya merger di Indonesia yang kebanyakan orang-orang muslim harus mampu memperkuat perbankan syariah berdasarkan prinsip syariah. Pembentukan bank syariah salah satu bagian upaya pemerintah dalam meningkatkan finansial syariah di dalam negeri. Tujuan yang ingin dicapai BSI yaitu untuk masuk dalam peringkat 10 besar bank syariah dengan nilai kapasitas besar pada tahun berikutnya (Alhusain 2021).

Penggabungan ini dapat mewariskan kualitas baik bagi perusahaan yang terlihat yaitu profesionalitas interitas dan sistem kerja ini membuat Bank hasil merger memiliki landasan kuat untuk berjalan dengan baik. Bank syariah yang bergabung memiliki aset dan sumber daya yang cukup, menciptakan potensi pertumbuhan dan dampak positif. Keunggulan ini akan memungkinkan entitas hasil merger untuk mengambil pangsa pasar yang lebih besar di industri keuangan syariah Indonesia.

Merger saat ini yang sedang mulai dilakukan tidak akan berdampak negatif bagi perusahaan keuangan ataupun

perbankan syariah lainnya. Penggabungan ini ditunjukkan tidak hanya menghentikan perusahaan lainnya. Tetapi, untuk mengembangkan keuangan syariah dan daya saing perbankan syariah. Dengan adanya penggabungan dari anak BUMN, BSI memiliki visi besar untuk meningkatkan literasi dan inklusi keuangan syariah selama menjadi satu perusahaan dan berjalan dengan baik.

Literasi keuangan dapat terus dilaksanakan dengan sumber daya bank dimasa yang akan datang. Sebagai hasil merger adalah langkah yang baik bagi lembaga keuangan islam untuk mendorong pemuda agama setempat dan pemilik usaha kecil untuk menggunakan produk syariah (Richard 2020).

Penggabungan BSI akan membantu meningkatkan literasi keuangan bank syariah. Mengingat rata-rata penduduk menganut agama Islam. Sehingga, masyarakat harus penting dalam mengetahui tata cara penyetoran dana di bank syariah. Selain itu, BSI akan membantu nasabah dalam memilih produk dan jasa yang lebih dibandingkan sebelumnya (Nata 2021).

Perkembangan digital banking terus tumbuh dengan pesat dari tahun ke tahun, layanan perbankan digital merupakan layanan atau kegiatan perbankan yang dilakukan oleh kantor cabang bank untuk ditunjuk dengan menggunakan perangkat elektronik yang dimiliki oleh bank atau melalui media digital, yang dilakukan secara independen dari nasabah atau keinginan nasabah bank untuk mendapatkan informasi, komunikasi, mendaftar dan melakukan transaksi perbankan, membuka rekening, termaksud keuangan, investasi, e-commerce dan kebutuhan perbankan lainnya. Layanan perbankan digital dapat digunakan untuk berbagai transaksi online. Ini

termaksud memeriksa saldo rekening, transaksi antar bank, membayar berbagai tagihan, transfe uang antar rekening, dan banyak lagi.

Di dalam kehidupan masyarakat, digital ini dalam membantu masyarakat tanpa harus ke bank, pada dasarnya layanan digital BSI ini memberikan sosialisasi dan edukasi. Pada dasarnya, pemahaman BSI dipelajari dari kondisi dan usia yang ditentukan. Selain itu, dimasa pandemi Covid-19 dapat membantu masyarakat dalam bertransaksi menggunakan layanan digital perbankan (Wulandari 2021).

Bank memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam layanan perbankan dengan memperkenalkan media layanan perbankan berbasis teknologi informasi yaitu mobile banking (m-banking). Produk mobile banking merupakan layanan tambahan bagi nasabah yang memiliki rekening bank. Mobile banking sangat membantu dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas bagi masyarakat. Ini sangat efektif di daerah perkotaan dan pedesaan dimana aktivitas terkonsentrasi. Penyediaan layanan perbankan syariah berbasis internet memungkinkan nasabah dengan mudah melakukan transaksi keuangan tanpa harus ke datang ke kantor cabang bank syariah (Fransiska 2021).

Inovasi layanan perbankan berbasis teknologi terus berkembang untuk memenuhi kebutuhan nasabah perbankan. Salah satu bentuk layanan yang dikembangkan oleh bank adalah layanan online banking. Perbankan dengan perangkat elektronik seperti mobile banking menggunakan laptop melalui jaringan internet merupakan salah satu bentuk perkembangannya. Mobile banking merupakan sistem yang tidak rumit dan efisien bagi pengguna ponsel, karena tidak lepas dari

penggunaan ponsel dalam gaya hidup masyarakat modern.

Strategi transformasi digital yang dilakukan perusahaan dan rencananya untuk mengubah BSI Mobile Banking menjadi aplikasi super. Transformasi ini terjadi seiring dengan perubahan pola konsumen, adopsi media digital saat ini, dan berkurangnya mobilitas akibat pandemi Covid-19. Inovasi yang dilakukan BSI terutama pada layanan mobile banking yang tidak hanya menjadi alat transaksi keuangan, tetapi juga memiliki fungsi yang lebih lengkap. Artinya nasabah tidak perlu ke bank jika ingin menabung. Inovasi ini diharapkan dapat menarik minat nasabah milenial untuk menabung dan menggunakan perbankan syariah untuk kebutuhan keuangannya.

Bersamaan dengan stabilitas mobile banking hadir *paylater*, yang semakin melengkapi fitur yang ada. Bank Syariah Indonesia ini unik karena memiliki fasilitas simpanan dengan krus emas yang berbeda dengan bank lainnya. Sehingga nasabah dapat mengadaikan dan cicil emas melalui mobile banking. Ada banyak fitur lain yang dapat diandalkan nasabah transfer uang dan pembayaran QRIS. BSI Mobile banking dapat digunakan sebagai teman keuangan sosial pelanggan dan akan menjadi aplikasi super perbankan di masa depan. Mobile Banking BSI kini juga dapat terhubung ke layanan digital untuk transaksi e-commerce dan fintech. Dengan cara ini, layanan perbankan syariah dapat menawarkan layanan yang serupa dengan bank konvensional. Bank syariah muncul belakangan, namun bukan berarti tidak bisa menawarkan layanan yang sama, BSI memiliki fitur-fitur untuk membayar zakat atau sedekah, yang merupakan fitur yang dibutuhkan nasabah dan dapat menjadi sahabat spiritual. Mobile banking BSI

menawarkan layanan islami seperti arah kiblat, ayat-ayat pendek dan letak mesjid yang terdekat (Rahajeng KH 2021).

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 41/Pojk.03/2019 mengatur bahwa penggabungan, peleburan, pengambilalihan, integritasi, wajib memperoleh izin OJK. OJK sudah memberi persetujuan dengan mengeluarkan surat resmi Nomor SR-3/pb.1/2021 dan keputusan Dewan Komisiner Nomor 4/KDK.1/2021 tentang pemberian izin penggabungan PT Bank Syariah mandiri, dan PT BNI Syariah ke dalam PT Bank BRI Syariah Tbk, serta izin perubahan nama dengan menggunakan izin usaha PT Bank BRI Syariah Tbk, menjadi izin usaha dengan nama baru yaitu PT. Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai bank hasil penggabungan telah dinyatakan akan efektif pada february 2021. Berpartisipasi pada mengembangkan ekonomi islam, mencukupi keinginan nasabah sesuai prinsip syariah, dan bertujuan untuk mencapai kesetaraan dalam masyarakat. Lembaga tersebut juga akan mendukung upaya merger untuk meningkatkan efisiensi dan daya saing guna menciptakan sektor perbankan yang sehat dan berdaya saing serta memberikan layanan yang lebih berkualitas guna memaksimalkan kontribusinya dalam membangun ekonomi yang terbaik, dan memperkenalkan BSI lebih besar lagi daripada bank konvensional.

Terkhusus di wilayah Sulawesi Tenggara, Bank Syariah Indonesia sudah mengoperasikan ketiga cabang dalam melayani nasabahnya. BSI memiliki kantor di area MT Haryono (sebelah Lippo Plaza Kendari) dan area jalan silondae (dulunya kantor BRI Syariah) sekarang menjadi BSI cabang Abdullah Silondae 2 Kendari dan jalan silondae

(dulunya mandiri syariah) sekarang menjadi BSI cabang Abdullah Silondae 1 Kendari. Sedangkan untuk layanan yang lebih kecil, BSI telah membuka 10 cabang baru di banyak kecamatan di kota Kendari, kabupaten Kolaka, Bau-Bau, dan Muna. Kantor cabang yang tercantum di atas bisa menangani tujuh transaksi dasar, termasuk melayani pemindahbukuan, transfer, serta transaksi perbankan bank yang umum (Sutoyo 2021).

Sehingga alasan penelitian dilakukan di BSI Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari, untuk diteliti yaitu peneliti bagian nasabah BSI dan mempunyai aplikasi BSI Mobile, tempat dimana peneliti sebagai mahasiswa yang tiap semester diwajibkan membayar UKT di BSI, selain itu penelitian dilakukan di BSI cabang Abdullah Silondae 2 Kendari adalah karena ingin mengetahui dampak adanya merger dalam meningkatkan pelayanan digital khususnya di aplikasi BSI Mobile dan peningkatan fitur-fitur baru dari aplikasi BSI Mobile.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti bertujuan untuk melakukan penelitian mendalam mengenai **Dampak Merger Dalam Meningkatkan Pelayanan Digital Di BSI (Studi Kasus: BSI Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari).**

2. Landasan Teori Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia adalah lembaga perbankan syariah. Bank ini berdiri pada 01 Februari 2021. Bank ini merupakan hasil merger anak perusahaan BUMN bidang perbankan diantaranya Bank Rakyat Indonesia Syariah, Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia. Bank Syariah Indonesia mendapat izin dari OJK dengan Nomor: SR-3/PB.1/2021 tanggal 27 Januari

2021 perihal Pemberian Izin Penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT Bank BRISyariah Tbk serta Izin Perubahan Nama dengan Menggunakan Izin Usaha PT Bank BRISyariah Tbk Menjadi Izin Usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai Bank Hasil Penggabungan(Wikipedia 2021a).

Digital Banking

Perkembangan internet berbagai aktivitas tidak lagi didesain secara manual tetapi jauh lebih maju yaitu dengan memanfaatkan jaringan internet, seperti e-Commerce, e-Banking, e-Government, dan sebagainya (Nurjannah 2014). Febriana menjelaskan bahwa istilah dari digital banking yang makin populer adalah e-banking (electronic banking). E-banking dapat didefinisikan sebagai penghantaran otomatis jasa dan produk bank secara langsung kepada nasabah melalui media elektronik saluran komunikasi interaktif. E-Banking meliputi sistem yang memungkinkan nasabah bank, baik individu ataupun bisnis untuk mengakses rekening, melakukan transaksi bisnis atau mendapatkan informasi produk dan jasa bank melalui jaringan pribadi ataupun publik. Nasabah dapat mengakses e-banking melalui internet, komputer/PC, PDA/smartphone, ATM ataupun telepon(Febriana 2014).

Penerapan digital banking di Indonesia dibuktikan dengan adanya berbagai layanan yang dapat memudahkan nasabah antara lain: Pertama, adanya Internet Banking.

Kedua, adanya Phone Banking. Ketiga, adanya SMS Banking. Keempat, adanya Mobile Banking. Bank dapat bekerja sama dengan operator seluler, sehingga dalam SIM Card (kartu chips seluler) Global for Mobile communication (GSM) sudah dipasangkan program khusus untuk bisa melakukan transaksi perbankan. Proses transaksi nasabah akan lebih mudah pada mobile banking dibandingkan dengan SMS Banking(Mawarni, Fasa, and Suharto 2021).

1) Kelebihan digital banking

- Semua aktivitas perbankan bisa dilakukan secara online, nasabah tidak harus ke kantor bank jika ingin melakukan aktivitas remeh seperti mengecek saldo.
- Bisa diakses kapan dan dimana saja selama 24 jam, selama terhubung dengan internet.
- Nasabah mendapatkan pelayanan yang cepat, karena tidak harus antri berjam-jam.

2) Kekurangan digital banking

- Nasabah tidak bisa melakukan aktivitas perbankan sama sekali jika ada masalah dengan internet.
- Sistem keamanan perbankan digital memang aman, namun tetap ada pihak yang tidak bertanggung jawab yang mencoba melakukan hacking seperti mencuri data pribadi atau membobol rekening.
- Nasabah bisa melakukan transaksi tidak terkendali (boros) karena kemudahan yang ditawarkan oleh layanan

perbankan digital (Amera P. Safira 2021).

3. Metodologi Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field research) dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian yaitu pihak Bank Syariah Indonesia Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari Dan Nasabah Pengguna Aplikasi BSI Mobile. Adapun jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan sosiologis dan studi kasus.

Pada umumnya, jenis data yang dipergunakan dalam penelitian adalah berupa data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara), dalam hal ini data yang diperoleh yaitu informasi secara langsung dari Pegawai Bank Syariah Indonesia Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari Dan Nasabah Pengguna Aplikasi BSI Mobile.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak langsung di berikan kepada pemberi data dalam hal ini dari buku-buku, jurnal-jurnal atau situs web dari internet yang membantu peneliti dalam mengumpulkan data penelitian.

Dalam Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi
2. Wawancara

Wawancara yang digunakan pada penelitian ini adalah wawancara terstruktur dalam hal ini peneliti menemui subjek penelitian secara langsung kepada Pihak Bank

Syariah Indonesia dan informan yakni Nasabah Pengguna BSI Mobile Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari.

3. Dokumentasi

Langkah-langkah yang dilakukan peneliti dalam analisis data ini, adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data (Reduction)
2. Penyajian Data (Display Data)
3. Penarikan Kesimpulan (Verification)

Dalam pengecekan data maka digunakan triangulasi sebagai berikut:

1. Triangulasi Teknik
2. Triangulasi Sumber
3. Triangulasi Waktu

4. Hasil Dan Pembahasan

Cara BSI Meningkatkan Fitur-Fitur Layanan Digital Yang Ada Di Aplikasi BSI Mobile Setelah Merger

Sebelum merger fitur-fitur aplikasi BSI Mobile yang sebelumnya BRIS Online yang hanya beberapa saja fiturnya seperti fitur pembayaran biaya pendidikan, BPJS Kesehatan, Pembelian Sukuk/SBSN, pembayaran pajak e-Samsat, pelunasan haji, ZISWAF, digital marketplace Tokopedia dan Bukalapak, pencarian masjid terdekat, penunjuk arah kiblat, hingga juz amma. Pada saat merger menjadi BSI dari ketiga bank syariah digitalisasi di jadikan satu aplikasi yaitu BSI Mobile yang semakin meningkat atau bertambah fitur-fiturnya.

Layanan fitur baru digital di aplikasi BSI Mobile setelah merger :

1. Fitur Pembukaan rekening Online

Fitur Pembukaan Rekening Online atau BUREKOL ini bisa di akses dimana saja dan kapan saja tanpa harus ke banknya langsung. Fitur ini yang memudahkan nasabah dalam membuka burekol dan bagian dari satu merger yang baru ada di bangungkan sebelumnya yang tidak fitur ini.

2. Fitur Info Rekening

Fitur info rekening ini adalah untuk mempermudah nasabah dalam melakukan pengecekan saldo atau mutasi rekening tanpa harus lagi ke bank untuk mutasi rekening karena di aplikasi BSI Mobile sudah menyediakan fitur ini bisa digunakan kapan saja.

3. Fitur Bayar, Beli, dan Transfer

Di fitur ini kebanyakan nasabah itu selalu menggunakan fitur ini dalam melakukan transaksi tanpa ribet. Fitur ini merupakan fitur yang memudahkan Bagi Nasabah Untuk Melakukan Transaksi transfer, pembelian, atau pembayaran berbagai kebutuhan Nasabah, Segala kebutuhan Harian, Mingguan bahkan Bulanan Bisa dilakukan Dari Mana saja dengan Menggunakan Mobile Banking BSI.

4. Fitur Layanan Islami

Fitur Layanan Islami ini nasabah bisa melakukan ibadah, dan menjalani kewajiban sebagai umat muslim seperti membayar zakat, infak, sedekah. Dan juga bisa membaca Jus Amma atau membaca per ayat dan jika mau shalat ke mesjid juga ada lokasi mesjid yang terdekat yang bisa dilihat di aplikasi BSI Mobile. Dan fitur ini salah satu fitur yang tidak dimiliki bank konvensional.

5. Fitur Emas

Fitur Emas ini bisa dilakukan di aplikasi BSI Mobile ada 2 pilihan yaitu Emas dan Gadai Emas, yang memberikan Fasilitas Kepada nasabah Untuk dapat memiliki logam mulia dalam bentuk emas batangan dengan menggunakan Akad Murabahah (Jual-beli) yang pembayarannya dilakukan secara cicilan.

6. Fitur E-Commerce

Fitur E-Commerce ini membantu nasabah dalam melakukan transaksi online untuk membayar segala kebutuhan yang dibutuhkan, seperti Tokopedia, Shopee, Lazada. Dan fitur

ini lebih lengkap dibandingkan sebelumnya.

7. Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu

Fitur ini membantu nasabah dalam penarikan uang tunai tanpa kartu melalui ATM dan di indomart. Jika nasabah lupa membawa kartu ATM nasabah bisa menggunakan aplikasi BSI Mobile untuk melakukan tarik tunai tanpa kartu hanya kasih masuk nomor telpon dengan kodenya dan di ATM ada keterangannya tarik tunai tanpa kartu ATM tinggal kasih masuk kode nanti uangnya keluar.

8. Fitur QRIS (Quick Responden Indonesia Standard)

Fitur QRIS ini adalah layanan yang membantu transaksi dengan cara Scan Kode tanpa harus menunggu uang kembalian. Dan sudah banyak masyarakat yang menggunakan QR Code yang memudahkan dan lebih cepat, aman, dalam melakukan transaksinya.

9. Fitur Berbagi

Fitur ini yang mempermudah nasabah penggunaan BSI Mobile untuk berbagai kepada orang lain seperti Zakat, Infaq, Wakaf, BAZNAS, dan bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja. Tidak hanya itu di fitur ini ada kalkulator yang bisa digunakan untuk menghitung secara benar berapa Zakat yang harus disisihkan berdasarkan besaran pendapatan nasabah.

Setelah merger fitur-fitur aplikasi BSI Mobile ini memiliki fitur-fitur yang lebih lengkap dibandingkan fitur-fitur sebelumnya yaitu aplikasi BRIS Online. Dengan adanya pelayanan digital ini para nasabah bisa merasakan kemudahan dalam memenuhi segala kebutuhan transaksinya.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti dapati terhadap kemudahan bertransaksi dengan hadirnya pelayanan digital berpengaruh positif rata-rata informan mengatakan

dengan adanya aplikasi digital mobile banking ini sangat memudahkan nasabah dalam bertransaksi online.

Dengan hadirnya BSI dari tiga legensi dari anak BUMN yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Mandiri Syariah membuat perubahan bagi nasabah yang ingin bertransaksi menjadi lebih mudah dan cepat. BSI juga bukan untuk menyusahkan tapi mempermudah nasabah dalam bertransaksi. Kelebihan dalam bertransaksi yaitu untuk BSI Mobile banking untuk transaksi perhari 200 juta dimana 100 juta antar bank Rekening BSI dan untuk 100 juta ke bank Lain.

Dampak Merger BSI Dalam Meningkatkan Pelayanan Digital Di Aplikasi BSI Mobile

Pada pembahasan point ini terkait dampak merger dalam meningkatkan pelayanan digital di aplikasi BSI Mobile sebagai berikut:

1. Dampak Adanya Merger BSI di aplikasi BSI Mobile

Dampak bagi nasabah penggabungan tiga bank syariah BUMN menjadi Bank Syariah Indonesia berdampak pada rekening nasabah, yang mengharuskan untuk migrasi rekening nasabah dari bank asal ke rekening Bank Syariah Indonesia. Dengan adanya merger BSI telah meningkatkan pelayanan apalagi digitalisasi yang sekarang banyak digunakan oleh nasabah dalam melakukan transaksi di aplikasi BSI Mobile yang fitur-fiturnya lebih lengkap daripada sebelumnya. Bank syariah memegang yang sangat penting dalam mendorong laju pertumbuhan ekonomi indonesia, hal ini dapat dilakukan dengan menumbuhkan sektor investasi melalui dana pihak ketiga dan menumbuhkan pembiayaan melalui pembiayaan yang diberikan kepada nasabah, semenjak pasca merger ini

Bank Syariah Indonesia mengalami peningkatan (Sodiman et al., 2022), (Alwahidin et al., 2023), (Kalsum, 2014; Rahmasuciana et al., 2016), (Maguni et al., 2020), (Rahmasuciana et al., 2016), (Halim et al., 2022), (Halim et al., 2022; Maguni et al., 2020), (Ulfa et al., 2022) (Zainal et al., 2022).

2. Peningkatan Fitur-Fitur Di Aplikasi BSI Mobile

Bank Syariah Indonesia terus mengembangkan digitalisasi produk untuk memberikan layanan terbaik bagi nasabah dan masyarakat Indonesia secara umum. BSI Mobile akan menjadi salah satu aplikasi perbankan terlengkap untuk melayani seluruh kebutuhan nasabah baik kebutuhan finansial, sosial, maupun spiritual. Saat ini BSI telah memperkuat digitalisasi Mobile Banking untuk melayani transaksi nasabah. Ini sejalan dengan teknologi yang semakin berkembang pesat, sehingga nasabah lebih memilih bertransaksi mobile dibandingkan datang ke kantor cabang. Adanya merger dan fitur-fitur baru di aplikasi BSI Mobile masih ada sebagian nasabah yang belum mengetahui fitur-fitur baru karena kurangnya sosialisasi kepada nasabah terkait fitur-fitur yang yang diberikan oleh bank dan ada beberapa fitur-fitur ini yang tidak dimiliki bank lain seperti Layanan Islami.

Aplikasi Mobile Banking menjadi layanan tambahan untuk memenuhi kebutuhan Transaksi, layanan digital sangat membantu dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktifitas bagi nasabah. Aplikasi BSI Mobile merupakan hasil merger yang mengalami peningkatan dengan fitur-fitur yang baru daripada fitur-fitur sebelumnya.

3. Peningkatan Jumlah Nasabah Yang Menggunakan Aplikasi BSI Mobile

Menurut pihak bank yang telah peneliti dapatkan bahwa “Dari seluruh nasabah tidak pasti kalau dari beberapa laporan kemarin seluruh nasabah di kendari itu hampir 70%”, Peningkatan jumlah nasabah yang menggunakan aplikasi BSI Mobile setelah merger ini

jumlah nasabah selalu bertambah dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile karena membantu para nasabah dalam melakukan transaksi dengan cepat dan mudah tanpa harus ke bank.

Jumlah penggunaan aplikasi BSI Mobile yang semakin meningkat diakibatkan perubahan perilaku masyarakat yang mulai menggunakan BSI Mobile, ATM, maupun internet banking. Dimana secara keseluruhan lebih dari 90 % sampai 95% nasabah sudah mulai menggunakan aplikasi BSI Mobile. BSI Mobile juga memudahkan nasabah dalam satu genggam aplikasi melalui fitur-fitur inovasi yang akan terus dikembangkan seperti transaksi yang lengkap, buka rekening online, fitur layanan Islami, pelunasan haji dan pembayaran umroh, gadai dan pembiayaan emas serta QRIS.

4. Peningkatan Keuangan BSI

Setelah merger dari eks BRIS ke Bank Syariah Indonesia peningkatan keuangan BSI setiap bulannya meningkat dari pertumbuhan aset bank umum syariah (BUS) dan unit usaha syariah (UUS) pada tahun 2021. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat aset perbankan syariah meningkat dan menorehkan kinerja positif, dengan perolehan laba bersih mencapai triliunan dari tahun ke tahun.

Akan tetapi pihak Bank Syariah Indonesia cabang Abdullah Silondae 2 Kendari tidak bisa menyebutkan secara detailnya data peningkatan keuangan BSI secara pasti. Peneliti telah beberapa kali mencoba untuk izin meminta data tersebut tapi dari pihak BSI tidak memperizinkan untuk peneliti melihat data keuangan BSI dikarenakan bersifat privasi BSI.

5. Peningkatan Pelayanan Digital Aplikasi BSI Mobile

Dengan adanya merger saat ini Bank Syariah Indonesia mampu meningkatkan pelayanan digital dari

penggabungan tiga bank yaitu bank BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Mandiri Syariah menjadi satu perusahaan yaitu Bank Syariah Indonesia. Sehingga layanan aplikasi BSI Mobile sangat menjaga kenyamanan nasabah melalui aplikasi fitur-fitur ini nasabah dapat melakukan semua kebutuhan transaksi penting tanpa harus pergi ke bank.

Dalam meningkatkan pelayanan digital di aplikasi BSI Mobile setelah adanya merger bank selalu melakukan merekap operasional dari Customer Service atau CS perharinya setiap nasabah yang aktif di aplikasi BSI Mobile atau ada keluhan itu selalu bank mencatat harian kemudian tiap hari briefing di SC laporkan ke semua karyawan dan akan terus direkap dan itu akan dilaporkan ke kantor pusat agar diperbaiki dan menjadi lebih bagus kedepannya, dan dalam hal pelayanan berbagai fasilitas layanan perbankan melakukan penyesuaian jam operasional sejalan dengan hasil wawancara yang peneliti dapatkan, Bank Syariah Indonesia cabang Abdullah Silondae 2 Kendari melakukan perubahan jadwal pelayanan seperti jam operasional yang semulanya BSI sebelum merger dan covid-19 yaitu BRI Syariah mulai beroperasi dari pukul 09:00 sampai pukul 15:00 sore namun setelah adanya merger dan covid-19 jam operasionalnya yakni dari jam 09:30 sampai jam 14:00 dan jam 14:00 itu sudah tidak melakukan lagi kegiatan pelayanan-pelayanan yang ada di bank. Dan pada saat covid-19 sudah meredah maka operasional BSI sudah mulai normal lagi seperti biasanya.

5. Kesimpulan

Berdasarkan dari pembahasan dalam penelitian Dampak Merger Dalam Meningkatkan Pelayanan Digital Di BSI (Studi Kasus: BSI Cabang

Abdullah Silondae 2 Kendari), maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengamatan dan hasil wawancara oleh Informan mengenai cara BSI meningkatkan fitur-fitur layanan digital yang ada di aplikasi BSI Mobile setelah merger, semenjak pasca merger ini Bank Syariah Indonesia mengalami peningkatan, saat ini BSI telah memperkuat digitalisasi Mobile Banking untuk melayani transaksi nasabah. Dan menambah fitur-fitur baru seperti pembukaan rekening, layanan islami, tarik tunai tanpa kartu ATM, e-commers dan fitur-fitur lainnya di BSI Mobile yang lebih memudahkan, cepat, dan aman. Ini sejalan dengan teknologi yang semakin berkembang pesat, sehingga nasabah lebih memilih bertransaksi di BSI Mobile dibandingkan datang ke kantor cabang. BSI hadir untuk memudahkan masyarakat bukan untuk menyusahkan dalam bertransaksi.
2. Dampak merger dalam meningkatkan pelayanan digital di aplikasi BSI Mobile, Dari hasil wawancara terkait Dampak merger ini berdampak pada peningkatan jumlah pengguna aplikasi BSI Mobile, peningkatan keuangan BSI, peningkatan pelayanan digital diaplikasi BSI Mobile dan berdampak positif dalam memudahkan tiga legensi BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Mandiri Syariah menjadi satu legensi sehingga lebih memudahkan dalam bertransaksi. Dampak merger di aplikasi BSI Mobile bagi bank dan nasabah yang peneliti dapatkan, yakni setelah adanya merger jika ada komplek dari nasabah itu selalu bank mencatat harian dan itu akan

dilaporkan ke kantor pusat agar diperbaiki untuk menjadi lebih bagus kedepannya.

6. Saran

Berdasarkan peneliti yang dilakukan oleh peneliti maka peneliti hendak menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Bagi BSI Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari

Berdasarkan dari uraian diatas maka peneliti menyarankan kepada BSI cabang abdullah silondae 2 kendari untuk dapat meningkatkan layanan digital BSI Mobile dalam bertransaksi agar mudah di fahami, BSI juga harus mensosialisasikan kepada masyarakat tentang kelebihan menggunakan fitur-fitur baru BSI Mobile dibandingkan bank konvensional, BSI harus memiliki strategi yang jelas untuk memfokuskan targer yang ingin dicapai. Dan mengenai Pelayanan Mesin ATM yang Masih minim agar sebaiknya memberikan Layanan Mesin Atm di berbagai tempat yang lebih banyak lagi mesin Setor tunai agar mudah di jangkau oleh masyarakat.

2. Bagi Akademisi IAIN Kendari

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan referensi untuk peneliti selanjutnya terkait Dampak Merger Dalam Meningkatkan Pelayanan Digital Di BSI (Studi Kasus: BSI Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari), tidak hanya sampai disini saja tetapi dapat lebih mengembangkan lagi terkait penelitian ini.

Reference

- Alwahidin, Jufra, A. A., Mulu, B., & Sari, K. N. (2023). A NEW ECONOMIC PERSPECTIVE: UNDERSTANDING THE IMPACT OF DIGITAL FINANCIAL INCLUSION ON INDONESIAN HOUSEHOLDS CONSUMPTION. *Buletin Ekonomi Moneter Dan Perbankan*, 26(2). <https://doi.org/10.59091/1410-8046.2070>
- Halim, A., Atikah, D., Rezki, A., Nurul Fadillah, F., & Astuti, D. (2022). Student

- Reflections on Intercultural Communicative Competence: A Case Study of EFL Islamic Higher Education Students in Kendari. *KnE Social Sciences*.
<https://doi.org/10.18502/kss.v7i8.10754>
- Kalsum, U. (2014). Fiat Money dalam Perspektif Ekonomi dan Hukum Islam. *Al- 'Adalah*, 12(2).
- Maguni, W., Mulu, B., Turmudi, H. Muh., Insawan, H., & Ni'mah, F. (2020). Analysis of Financial Ratio on Profitability Level (Return on Equity) in PT. Bank Muamalat Indonesia TBK. *Al-Ulum*, 20(1).
<https://doi.org/10.30603/au.v20i1.696>
- Rahmasuciana, D. Y., Alwahidin, A., Utomo, A. S., & Rofi'i, M. (2016). Stock Returns and Liquidity Changes Around the Screening Announcement: An Empirical Study in Indonesia. *Global Review of Islamic Economics and Business*, 3(2).
<https://doi.org/10.14421/grieb.2015.032-02>
- Sodiman, Dudung Abdurahman, & Ahmad Muttaqin. (2022). Islam in The Practice of Maritime Economy in Indonesia. *HIKMATUNA: Journal for Integrative Islamic Studies*, 8(1).
<https://doi.org/10.28918/hikmatuna.v8i1.5641>
- Ulfa, U., Zainal, A., Mayasari, R., & Rezki, A. (2022). The Relationship Between Self-Concept, Interpersonal Communication and Self-Adjustment in Students. *KnE Social Sciences*.
<https://doi.org/10.18502/kss.v7i8.10766>
- Zainal, A., Rezki, A., Binti Awad, F., & Ainul Rafiah, W. (2022). Cultural Misrepresentations of the COVID-19 Response in Indonesia. *KnE Social Sciences*.
<https://doi.org/10.18502/kss.v7i8.10738>

