

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era globalisasasi saat ini Perbankan Syariah di Indonesia telah menggabungkan dari ketiga bank syariah sebelumnya yaitu Bank BRI Syariah, Bank BNI Syariah, serta Bank Mandiri Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia. Pengertian merger ini merupakan penggabungan dua perseroan atau lebih, yang satu tetap bertahan atas nama perseroan, sementara perusahaan lainnya dihentikan. Sehingga perusahaan yang dihentikan akan mengambil ahli semua asset perusahaan dan akan mengalami peningkatan aktiva.

Strategi Pemerintahan untuk menggabungkan ketiga bank syariah diinginkan akan memberikan masyarakat untuk memilih finansial yang baru dan meningkatkan perekonomian nasional. Pada tanggal 12 Oktober 2020, Kementrian Badan Usaha Milik Negara resmi mengumumkan proses penggabungan tiga Bank Umum Syariah yang merupakan anak perusahaan bank milik negara itu telah mulai dan akan dipastikan selesai pada bulan Februari 2021.

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 Syar5iah 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 februari 2021. Berpartisipasi pada pengembangan 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 BRISyariah) sekarang menjadi BSI cabang Abdullah Silondae 2 Kendari dan jalan Silondae (dulunya Mandiri Syariah) sekarang menjadi BSI cabang Abdullah Silonde 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 diatas, maka peneliti bertujuan untuk melakukan penelitian mendalam mengenai **Dampak Merger Dalam Meningkatkan Pelayanan Digital Di BSI (Studi Kasus: BSI Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari)**.

1.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah mengatasi penelitian kualitatif dan memperketat penelitian untuk memilih bukti yang relevan dan tidak relevan (Moleong 2020). Keterbatasan penelitian kualitatif ini didasarkan pada tingkat urgensi masalah yang diangkat dalam investigasi ini. Penelitian ini berfokus pada Bagaimana cara BSI meningkatkan fitur-fitur layanan digital yang ada di aplikasi BSI Mobile setelah merger dan Bagaimana dampak merger BSI dalam meningkatkan pelayanan digital di aplikasi BSI Mobile.

1.3. Rumusan Masalah

1. Bagaimana cara BSI meningkatkan fitur-fitur layanan digital yang ada di aplikasi BSI Mobile setelah merger ?
2. Bagaimana dampak merger dalam meningkatkan pelayanan digital diaplikasi BSI Mobile ?

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaiman cara BSI meningkatkan fitur-fitur layanan digital yang ada di aplikasi BSI Mobile setelah merger.
2. Untuk mengetahui bagaimana dampak merger dalam meningkatkan pelayanan digital di aplikasi BSI Mobile.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Studi ini untuk memberikan hasil tambahan khazanah keilmuan di luar sekedar referensi/rujukan dan sebagai wawasan pengetahuan yang lebih mendalam mengenai Dampak Merger Dalam Meningkatkan Pelayanan Digital Di BSI.

2. Secara Praktis

a) Bagi Masyarakat

Studi ini menjadi sumber saran dan masukan untuk meningkatkan minat membaca masyarakat dalam mengetahui dampak merger dalam meningkatkan pelayanan digital di BSI.

b) Bagi Akademik

Penelitian ini dimasukkan sebagai tambahan referensi bagi penelitian selanjutnya untuk penelitian ini lebih lanjut mengenai judul yang serupa, khususnya dalam observasi pengembangan pelayanan digital di perusahaan yang melakukan aktivitas merger.

c) Bagi Penulis Selanjutnya

Penelitian ini memudahkan penelitian selanjutnya untuk mendapatkan informasi.

1.6. Definisi Operasional

Didefinisikan oleh Sugiyono (2015), definisi operasional dalam penelitian adalah atribut atau nilai yang menjadi ciri khas suatu

topik atau aktivitas, yang mempunyai perbedaan pesifik yang ditentukan untuk penelitian yang sedang diteliti maka dari situ ditarik kesimpulan. Sebelum membahas metode peneltian, definisi operasional istilah kunci harus dijelaskan untuk menekankan, memeberikan arahan, dan menghindari kesalahpahaman. Istilah kunci yang di anggap penting adalah: 1) Dampak, 2) Merger, 3) Pelayanan, 4) Digital Banking, 5) Bank Syariah Indonesia.

1) Dampak

Dampak adalah suatu transaksi, suatu tindakan oleh individu atau kelompok yang didorong oleh orang atau kelompok lain dengan pengaruh yang kuat yang dapat menimbulkan dampak positif atau negatif terhadap perubahan.

2) Merger

Merger adalah suatu pengembangan eksternal perusahaan dengan menggabungkan dua perseroan atau lebih, yang satu tetap bertahan atas nama perseroan dan yang lainnya bubar dengan segala nama dan kekeyaannya dan secara hukum akan tetap ada dalam perusahaan yang berdiri dengan atas nama hukum yang berlaku.

3) Pelayanan

Pelayanan adalah suatu sistem, prosedur atau bentuk metode tertentu yang memberikan kepada orang lain dalam hubungannya dengan seseorang pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan pelanggan tersebut. Layanan dapat didefinisikan secara luas sebagai aktivias individu,

kelompok, atau organisasi apapun yang secara langsung atau tidak langsung dalam membantu memenuhi kebutuhan.

4) Digital Banking

Digital Banking merupakan pengembangan e-banking yang dirancang untuk memanfaatkan data nasabah secara maksimal untuk menangani dan menginformasikan nasabah dengan mudah. Layanan digital bertujuan dapat memberikan layanan kepada nasabah tanpa harus mengantri.

5) Bank Syariah Indonesia

BSI Cabang Abdullah Silindae 2 Kendari merupakan bank yang mulai beroperasi setelah menggabungkan tiga bank syariah milik negara dibidang perbankan, antara lain BRI Syariah, BNI Syariah, serta Bank Syariah Mandiri menjadi BSI. merger ini bertujuan untuk memperkuat industri keuangan dan ekonomi Sayariah Indonesia.

1.7. Sistematika Pembahasan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi opsional, dan sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang penelitian terdahulu yang relevan, landasan teori yang berkaitan dengan judul hasil dan kerangka pikir.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta teknik pemeriksaan keabsahan data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil yang diperoleh dalam penelitian yang meliputi profil lokasi penelitian, hasil dan pembahasan penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab terakhir ini berisi informasi yang menjelaskan kesimpulan dari hasil penelitian dan memberi saran untuk semua pihak yang berkepentingan dan bagi peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**