

**DAMPAK MERGER DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN  
DIGITAL DI BSI**

**(Studi Kasus: BSI Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari)**



**SKRIPSI**

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

**OLEH :**

**SUCI WULANDARI .K**

**NIM. 18050102022**

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

**2022**



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

Jl. Sultan Qaimuddin No. 17 Baruga Kendari Telp.(0401)3192081 Fax.3193710  
 Email: febi iain@yahoo.co.id - Website: http://febi.iainkendari.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi dengan Judul “**Dampak Merger Dalam Meningkatkan Pelayanan Digital Di BSI (Studi Kasus: BSI Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari)**” yang ditulis oleh **Suci Wulandari .K**, NIM. **18050102022** Mahasiswa Program Studi **Perbankan Syariah** Fakultas **Ekonomi dan Bisnis Islam** IAIN Kendari, telah diuji dan dipresentasikan dalam **Skripsi** yang diselenggarakan pada hari **Kamis** tanggal **27 Oktober 2022** dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk **memperoleh gelar (SE)**.

**Dosen Penguji Seminar Skripsi**

Ketua : **Akmal ME**

(.....)

Sekretaris : **Nurjannah S. Kom, M.Pd**

(.....)

Anggota 1 : **Dra. Beti Mulu M. Pd.I**

(.....)

Anggota 2 : **Alfian Toar SP, MM**

(.....)

Kendari, 07 November 2022

Dekan.

**Dr. H. Rusdin Muhalling, M.EI**  
 NIP. 196310292000031001

**PERNYATAAN ORISINALITAS**

Dengan ini saya menyatakan bahwa segala informasi dalam skripsi berjudul *“Dampak Merger Dalam Meningkatkan Pelayanan Digital Di BSI (Studi Kasus: BSI Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari)”* dibawa bimbingan Akmal ME selaku pembimbing I dan Nurjannah S. Kom, M.Pd selaku pembimbing II telah diperoleh dan disajikan sesuatu dengan peraturan Akademik dan kode etika IAIN Kendari. Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu 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 sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiasi, dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karena batal demi hukum.

Kendari, 19 September 2022



Suci Wulandari .K  
Nim. 18050102022

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
KENDARI

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

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

Nama : Suci Wulandari .K

Nim : 18050102022

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jenis Karya : Skripsi demi mengembangkan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Kendari Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Nonexclusine Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: “*Dampak Merger Dalam Meningkatkan Pelayanan Digital Di BSI (Studi Kasus: BSI Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari)*”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Institut Agama Islam Negeri Kendari berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolah dalam bentuk pengkal 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.

Kendari, 19 September 2022  
Yang Menyatakan,



Suci Wulandari .K  
Nim. 18050102022

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Alhamdulillah, Puji syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang selalu mencurahkan rahmat dan hidayah-nya, dan kepadanya kami memohon bantuan atas segala urusan duniawi dan agama, sholawat dan salam peneliti panjatkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, sebagai tokoh revolusioner yang telah merubah tatanan kehidupan dari kejahiliah menjadi hikmah dan tentram.

Penulisan Skripsi yang berjudul *“Dampak Merger Dalam Meningkatkan Pelayanan Digital Di BSI (Studi Kasus: BSI Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari)”* ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat Mendapatkan Gelar Sarjana Pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari.

Dalam penyusunan skripsi ini terdapat berbagai kendala yang dihadapi. Namun segala proses tersebut dapat dijalani dengan bimbingan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan partisipasi aktif dari semua pihak berupa saran dan kritik yang bersifat membangun demi penyempurnaannya.

Kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Kamaruddin dan Ibu Suriyani S. Yang tak pernah henti selalu memberikan doa, nasihat dan dukungan untuk setiap langkah yang penulis jalani. Terima kasih atas cinta dan kasih sayang tulusnya. Semoga peneliti bisa selalu mengabdikan diri dan memberikan yang terbaik untuk mereka. Dan

Adik-adikku tersayang, Muh. Sukardi dan Muh. Andhika yang selalu berbagi canda, tawa, dan senyuman yang manis di tengah pengerjaan Hasil ini.

Dengan segala ketulusan hati peneliti mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. Faizah Binti Awad, M.Pd. selaku Rektor IAIN Kendari yang telah memberikan dukungan sarana dan fasilitas serta kebijakan yang mendukung penyelesaian studi penulis.
2. Dr. Rusdin Muhaling, M.EI selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kendari.
3. Nurjannah S.Kom, M.Pd, selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri (IAIN) Kendari yang senantiasa memberikan Motivasi, nasehat serta saran kepada peneliti.
4. Pembimbing I Akmal ME, yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dan arahan bagi peneliti dalam menyusun Skripsi ini.
5. Pembimbing II Nurjannah S.Kom, M.Pd, dalam penulisan dan penyelesaian Hasil peneliti yang telah banyak memberikan masukan, kritik dan saran yang membangun.
6. Penguji I Dra. Beti Mulu M.Pd.I, dan Penguji II Alfian Toar SP, MM, yang telah memberikan saran dan kritik dalam menyelesaikan Skripsi.
7. Kepada seluruh dosen dan tenaga kerja kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kendari yang ramah dan cekatan

dalam melayani setiap keluhan peneliti dalam menyelesaikan Skripsi.

8. Teman-teman program studi Perbankan Syariah angkatan 2018 dan terutama kepada temanku kepada Nur Afni, dan juga Safriuddin yang selama ini sudah membantu saya dalam menyusun hasil penelitian saya. Dan terima kasih telah motivator sekaligus kritikus terbaik dalam hidup peneliti, dan juga telah memberikan pelajaran untuk terus berusaha menjadi lebih baik.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan Skripsi ini, dikarenakan keterbatasan pengetahuan peneliti. Untuk itu, saran, pendapat, kritik konstruktif, sangat peneliti harapkan demi perbaikan dan pengembangan penulisan ini.

Semoga Allah SWT memberikan Rahmat, rezeki dan Inayah-Nya kepada orang-orang yang berjasa kepada peneliti telah mendo'akan dan membantu peneliti. Semoga diberikan balasan yang berlipat ganda dan mendapat balasan yang lebih baik di sisi Allah'Azza wa jalla. Amin.

Kendari, 04 Oktober 2022

Penulis,



Suci Wulandari K.

Nim. 18050102022

## ABSTRAK

**Suci Wulandari .K, NIM : 18050102022. “Dampak Merger Dalam Meningkatkan Pelayanan Digital Di BSI (Studi Kasus: BSI Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari)”. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri IAIN Kendari Melalui Pembimbing I Bapak Akmal ME. dan Pembimbing II Ibu Nurjannah S.Kom, M.Pd.**

---

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***



## ABSTRACT

**Suci Wulandari .K, NIM : 18050102022. "Impact of Mergers in Improving Digital Services at BSI (Case Study: BSI Abdullah Silondae 2 Kendari Branch)". Faculty of Islamic Economics and Business, State Islamic Institute of IAIN Kendari Through Advisor I Mr. Akmal ME. and Advisor II Mrs. Nurjannah S.Kom, M.Pd.**

---

This study is a study discussing the Impact of Mergers in Improving Digital Services at BSI (Case Study: BSI Abdullah Silondae 2 Kendari Branch).

This study aims to find out 1) How is the impact of the BSI merger in improving digital services in the BSI Mobile application and 2) How BSI can improve the digital service features in the BSI Mobile application after the merger.

This study uses a qualitative research method with a descriptive approach in the form of information that describes the object of research based on the facts. The type of data used is primary data and secondary data, with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The informants and informants are banks and customers who use the BSI Mobile application. Of the 30 informants, namely 28 customers who use the BSI Mobile application and 2 from the BSI branch, Abdullah Silondae, 2 Kendari.

Based on the results of this study indicate that regarding the Impact of Mergers in Improving Digital Services at BSI (Case Study: BSI Abdullah Silondae 2 Kendari Branch), After the merger, BSI has improved the digital service features in the BSI Mobile application with new and more complete features than before and makes it easier for customers to transact online anywhere and anytime. The impact of this merger is the merging of 3 Islamic banks namely BRIS Syariah, BNI Syariah, and Bank Mandiri Syariah into onea new entity, namely Bank Syariah Indonesia, has made a BSI Mobile application that can be used by customers more easily in conducting transactions and also the impact is an increase in the number of customers using the BSI Mobile application, a n increase in BSI finance, and an increase in digital services in the BSI Mobile application.

**Keywords:** *Impact, Merger, Digital banking Services*

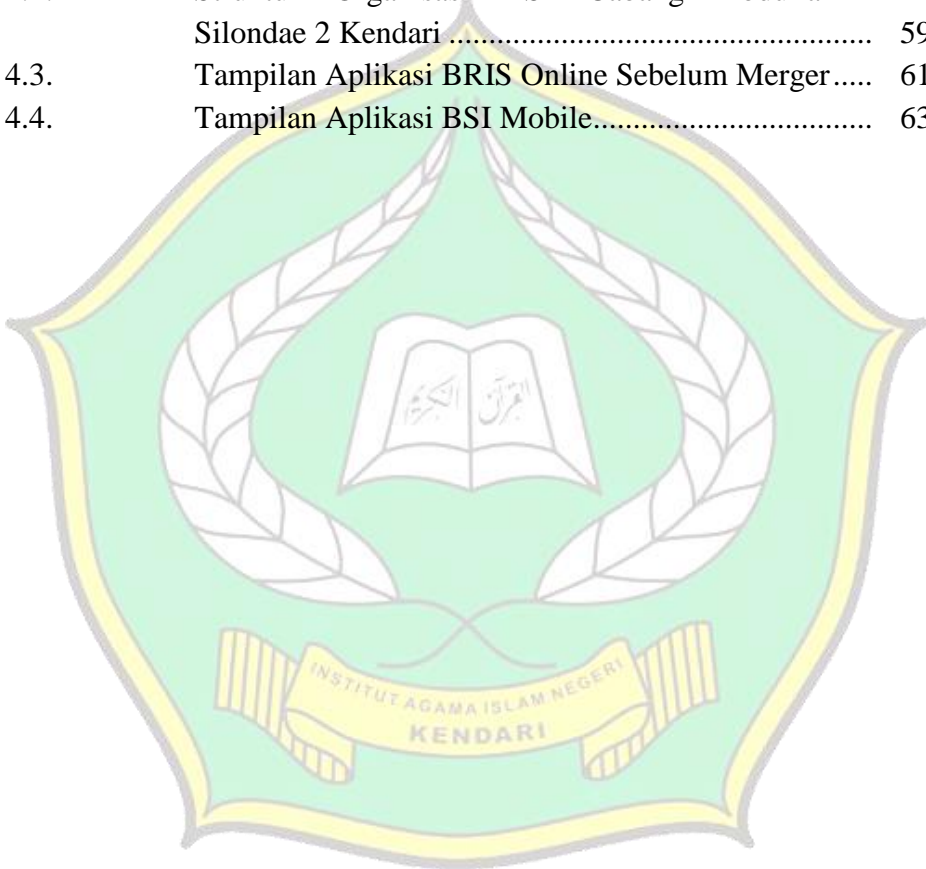
**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR HASIL .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSYARATAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIK KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	8
1.3. Rumusan Masalah .....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Manfaat Penelitian.....	9
1.6. Definisi Operasional.....	9
1.7. Sitematikan Pembahasan .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
2.1. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	13
2.2. Landasan Teori .....	18
2.2.1. Teori Dampak .....	18
2.2.2. Teori Merger .....	19
2.2.2. Teori Pelayanan .....	24
2.3. Kerangka Konseptual .....	33
2.3.1. Bank Syariah Indonesia .....	33
2.3.2. Digital Banking.....	39
2.4. Kerangka Pikir.....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
3.1. Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....	43

3.2. Waktu dan Tempat Penelitian .....	43
3.3. Data Dan Sumber Data.....	44
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.5. Teknik Analisis Data.....	50
3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	52
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
4.1. Profil Lokasi Penelitian.....	54
4.1.1. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari .....	54
a. Struktur Organisasi BSI Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari .....	58
b. Visi dan Misi .....	59
4.2. Hasil Penelitian Dan Pembahasan .....	61
4.2.1. Hasil Penelitian.....	61
4.2.1.1. Cara BSI Meningkatkan Fitur-Fitur Layanan Digital Yang Ada DiAplikasi BSI Mobile Setelah Merger.....	61
4.2.1.2. Dampak Merger BSI Dalam Meningkatkan Pelayanan Digital Di Aplikasi BSI Mobile .....	83
4.2.2. Pembahasan .....	90
4.2.2.1. Cara BSI Meningkatkan Fitur-Fitur Layanan Digital Yang Ada DiAplikasi BSI Mobile Setelah Merger .....	90
4.2.2.2. Dampak Merger BSI Dalam Meningkatkan Pelayanan Digital Di Aplikasi BSI Mobile.....	94
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>99</b>
5.1. Kesimpulan.....	99
5.2. Saran.....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>102</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>107</b>

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1.	Kerangka Pikir .....	42
4.1.	BSI Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari .....	58
4.2.	Struktur Organisasi BSI Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari .....	59
4.3.	Tampilan Aplikasi BRIS Online Sebelum Merger.....	61
4.4.	Tampilan Aplikasi BSI Mobile.....	63



## DAFTAR TABEL

Tabel	Judul Tabel	Halaman
3.1.	Data Informan Penelitian .....	47
4.1.	Biaya-Biaya Transaksi Di Aplikasi BSI Mobile .....	80

