

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Bank merupakan suatu lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*) antara pihak-pihak yang memiliki dana (*surplus unit*) dengan pihak-pihak yang memerlukan dana (*deficit unit*) serta sebagai lembaga yang berfungsi memperlancar aliran lalu lintas pembayaran. Sedangkan menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Konsolidasi ketiga bank syariah milik negara (BUMN) merupakan tonggak sejarah di Indonesia. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyetujui penyatuan tiga bank syariah yaitu BRI Syariah Bank Mandiri Syariah, dan BNI Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) pada tanggal 1 Februari 2021. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah memberikan izin penggabungan tiga bank BUMN dengan komposisi pemegang saham yang berbeda, diantaranya PT Bank BRI Syariah Tbk (17,25%), PT Bank Syariah Mandiri Tbk (50,83%) dan PT Bank BNI Syariah Tbk (24,85%) sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing kurang dari 5%. Peleburan ini menyatukan keunggulan ketiga bank syariah tersebut seperti kombinasi produk ketiga bank syariah tersebut, kualitas layanan dan support system yang lebih komprehensif, kapasitas permodalan yang lebih baik, dan cakupan yang lebih luas.

Lahirnya Bank Syariah Indonesia bertepatan dengan masuknya pandemi covid-19 di Indonesia yang mengakibatkan terhambatnya pertumbuhan perekonomian di Indonesia. Belanja Negara dan pembiayaan terus mengalami peningkatan sehingga ketidakmampuan Negara terus mengalami penurunan. Pemerintah berusaha menyelamatkan dan mempertahankan perekonomian negara melalui kebijakan yang

mampu meningkatkan ekonomi bagi pendapatan negara, dalam Perpu No. 1/2020.33 dengan demikian penggabungan tiga bank syariah Indonesia menjadi salah satu langkah dan solusi dalam meningkatkan pendapatan ekonomi negara (Utari et al., 2022). Tujuan utama dari merger bank syariah adalah untuk mempercepat perkembangan bank syariah, memungkinkan mereka untuk lebih kompetitif di pasar global, serta menjadi pendorong bagi pertumbuhan ekonomi syariah Indonesia. Dengan penggabungan ini, diharapkan sektor perbankan syariah akan terus berkembang dan menjadi sumber pendorong baru bagi perekonomian nasional (Sayekti et al., 2020). Menurut penelitian Sharma (2018) yang berjudul “*The Impact of Merger and Acquisition on Customer Satisfaction in Post- Merger Phase in Banking Sector of Nepal*” menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh merger.

Penggabungan bank syariah yang diresmikan bertepatan dengan adanya pandemi covid-19 mengharuskan masyarakat untuk membatasi kontak fisik atau menjaga jarak. Hal tersebut membuat dunia perbankan berfikir bagaimana solusi agar tetap bisa berjalan, yaitu dengan mengembangkan dan meningkatkan pelayanan digital atau fintech yang dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi tanpa harus melakukan kontak fisik secara langsung. Menurut Napitupulu (2007) dalam (Trisantosa et al., 2022) pelayanan berarti serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri , seperti tidak berwujud, cepat hilang,

Penggabungan tiga bank syariah milik BUMN atau yang kita kenal saat ini dengan nama Bank Syariah Indonesia diharapkan mampu mengangkat pertumbuhan dan laju ekonomi syariah demi kesejahteraan masyarakat Indonesia secara menyeluruh meskipun sedang dihadapkan oleh kondisi global yang membuat harus masuk ke dalam era New Normal karena dampak pandemi global Covid-19.

Merger tiga bank syariah yang diresmikan di masa pandemi saat ini mendorong dunia perbankan untuk semakin mengembangkan dan meningkatkan layanan digital

atau fintech. Salah satunya menggunakan mobile banking yang memudahkan nasabah untuk bertransaksi tanpa harus ke kantor karena adanya pembatasan kontak fisik. BSI mobile banking disebut BSI mobile. Namun ada beberapa respon nasabah BNI Syariah dan BRI Syariah yang migrasi ke BSI mengenai penggunaan BSI mobile yang menyebutkan bahwa sering terjadi kendala atau masalah saat digunakan berbeda dengan m-banking sebelumnya.

Isu-isu terkait perubahan paska penggabungan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah BSI seperti perubahan sistem layanan, penambahan produk baru, serta *financial technology* BSI. Menurut Philip Kotler, penilaian yang diberikan customer kepada perusahaan mengenai kepuasan yang mereka terima setelah menggunakan suatu produk atau jasa merupakan arti dari kepuasan pelanggan . Jika layanan, fintech, dan produk yang ditawarkan menarik dan bagus, tentunya tingkat kepuasan nasabah akan meningkat karena apa yang mereka dapatkan sesuai dengan harapan. Pada penelitian yang dilakukan Hutapea (2018) yang berjudul “*The Effect of Financial Technology (Fin-Tech) on Customer Satisfaction Level (A Case Study on SMEs)*” menunjukkan bahwa fintech mempunyai dampak pada tingkat kepuasan nasabah. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sicillia & Yazid (2020) judul Analisis Dampak Digital Banking dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Sebuah Bank Swasta, hasil penelitiannya menunjukkan bahwa digital banking dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank OCBN NISP Tbk. Hal yang perlu diperhatikan dalam penelitian ini adalah hal-hal apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah setelah ketiga bank syariah merger dan perkembangan layanan digital dengan teknologi keuangan yang memudahkan pengguna BSI. Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH MERGER TIGA BANK SYARIAH DAN FINTECH TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BSI KCP MUARA BUNGO M YAMIN.”

## **1.2 BATASAN MASALAH**

Dalam penulisan proposal seminar rancangan skripsi hanya membatasi permasalahan pada hal-hal yang berkaitan dengan kepuasan nasabah. Agar pembahasan yang dilakukan tidak keluar dari sasaran yang diharapkan maka penulis hanya membatasi masalah sebagai variabel bebas yaitu pengaruh merger dan fintech variabel terikat yaitu kepuasan nasabah.

## **1.3 RUMUSAN MASALAH**

Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Apakah merger berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kcp Muara Bungo M Yamin?
2. Apakah fintech berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kcp Muara Bungo M Yamin?
3. Apakah merger dan fintech berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kcp Muara Bungo M Yamin?

## **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui merger berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kcp Muara Bungo M Yamin.
2. Untuk mengetahui fintech berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kcp Muara Bungo M Yamin.
3. Untuk mengetahui merger dan fintech berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kcp Muara Bungo M Yamin.

## **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi secara ilmiah tentang dampak merger dan fintech tiga bank syariah di Indonesia agar dapat menambah pengetahuan bagi berbagai pihak.

## 2. Secara Praktis

### a. Bank

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tolak ukur bagi bank terkait faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja mereka dan dapat membuat solusi agar kinerja dalam melakukan kegiatan operasionalnya meningkat.

### b. Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai wawasan baru dan referensi bagi peneliti selanjutnya mengenai pengaruh merger dan fintech terhadap kepuasan nasabah.

## **1.6 SISTEMATIKA PENELITIAN**

Sistematika penulisan proposal tugas akhir adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, Bab II Tinjauan Pustaka, Bab III Metode Penelitian, Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, Bab V Penutup.

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pendahuluan membahas tentang penegasan judul, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Menguraikan teori-teori yang di jadikan sebagai landasan dalam melakukan penelitian. Dari landasan teori berisikan tentang teori-teori yang berkaitan dengan penelitian mengenai pengaruh merger tiga bank syariah dan fintech terhadap kepuasan nasabah di bsi kcp muara bungo m yamin pada masa pandemi covid-19. Bab ini digunakan sebagai acuan dalam melakukan penelitian, antara lain teori pendukung dan perumusan hipotesis penelitian.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang waktu dan tempat penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi operasional pada akhir bab ini terdapat uji persyaratan analisis dan uji hipotesis.

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil dan pembahasan berisikan tentang gambaran umum objek penelitian dan pengujian atas hipotesis yang dibuat dan penyajian hasil dari pengujian tersebut, serta pembahasan tentang hasil analisis.

### **BAB V : PENUTUP**

Bagian ini berisi kesimpulan dari penelitian, keterbatasan dalam penelitian, dan saran.