

ABSTRAK

Nama : Siti Solihat
Program studi : Perbankan Syariah
Judul : Persepsi Nasabah Terhadap Merger Tiga Bank Syariah Menjadi Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Bogor)

Perbankan syariah di Indonesia pada awal tahun 2021 memberikan kabar baik yang mana bank syariah yaitu Bank Syariah Mandiri, Bank Negara Indonesia Syariah dan Bank Rakyat Indonesia Syariah di merger menjadi satu dan menghadirkan Bank Syariah Indonesia. Merger merupakan upaya bank syariah untuk meningkatkan nilai yang diberikan kepada nasabah. Penggabungan tiga bank syariah dapat memberikan dampak positif maupun negatif terhadap perilaku nasabah pada masing-masing bank yang di merger, setidaknya akan menimbulkan dampak terhadap kepercayaan dan keyakinan nasabah. Penelitian ini memiliki permasalahan yaitu bagaimana persepsi nasabah terhadap penggabungan tiga bank syariah. Tujuan penelitian adalah mengetahui bagaimana persepsi nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Bogor terhadap merger tiga bank syariah. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner atau angket *google form*. Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat di Kota Bogor yang menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia. Pengambilan sampel menggunakan teknik *non-probability sampling*. Kemudian analisis data yang digunakan deskriptif kuantitatif dengan metode analisis regresi berganda dan menunjukkan hasil bahwa persepsi (X_1), kepercayaan (X_2) dan pelayanan (X_3) berpengaruh secara bersama-sama terhadap merger tiga bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia (Y). Penelitian ini menguji dengan uji F yaitu melihat output dari tabel Annova bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $27.166 > 2,68$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka hasil penelitian menjelaskan bahwa ketiga variabel antara pengaruh Persepsi (X_1), Kepercayaan (X_2) dan Pelayanan (X_3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap merger tiga bank syariah menjadi Bank Syariah Indonesia.

Kata Kunci : Bank Syariah, Merger, Persepsi Nasabah

ABSTRACT

Name : Siti Solihat
Study Program : Sharia Banking
Title : Customers' Perceptions of the Merger of Three Sharia Banks to Become Indonesian Sharia Banks (Case Study on Customers of Indonesian Sharia Banks in Bogor City)

Islamic banking in Indonesia in early 2021 provided good news that Islamic banks, namely Bank Syariah Mandiri, Bank Negara Indonesia Syariah and Bank Rakyat Indonesia Syariah were merged into one and presented Bank Syariah Indonesia. Merger is an attempt by Islamic banks to increase the value provided to customers. The merger of three Islamic banks can have a positive or negative impact on customer behavior in each of the merged banks, at least it will have an impact on customer trust and confidence. This study has a problem, namely how the customer's perception of the merger of three Islamic banks. The purpose of the study was to find out how the customers' perception of Bank Syariah Indonesia in Bogor City towards the merger of three Islamic banks. This research uses quantitative research. Data collection techniques using a questionnaire or google form questionnaire. The population of this study is the people in the city of Bogor who are customers of Bank Syariah Indonesia. Sampling using non-probability sampling technique. Then the data analysis used descriptive quantitative with multiple regression analysis method and showed the results that perception (X1), trust (X2) and service (X3) had a joint effect on the merger of three Islamic banks into Bank Syariah Indonesia (Y). This study tested the F test by looking at the output from the Annova table that $F_{count} > F_{table}$ or $27,166 > 2.68$ and a significant value of $0.000 < 0.05$. So H_0 is rejected and H_a is accepted. So the results of the study explain that the three variables between the influence of Perception (X1), Trust (X2) and Service (X3) together have an effect on the merger of three Islamic banks into Bank Syariah Indonesia.

Keywords: Islamic Bank, Merger, Customer Perception

ABSTRAK BAHASA ARAB

نبذة مختصرة

الاسم: سيتي صليجات

برنامج الدراسة: المصرفية الإسلامية

العنوان: تصورات العملاء بشأن اندماج ثلاثة بنوك متوافقة مع الشريعة لتصبح بنوكًا إندونيسية (تعمل وفق أحكام الشريعة) دراسة حالة عن عملاء بنك الشريعة الإندونيسي في مدينة بوجور

قدمت الخدمات المصرفية الإسلامية في إندونيسيا في أوائل عام 2021 أخبارًا جيدة مفادها أن البنوك الإسلامية، الثلاثة المملوكة للدولة، وهي بنك الشريعة مانديري، وبنك نيجارا إندونيسيا الشريعة، وبنك راكيات إندونيسيا الشريعة تم دمجها في بنك واحد وتغيير اسمها إلى بنك الشريعة إندونيسيا. الاندماج هو أحد جهود البنوك الإسلامية لزيادة القيمة المقدمة للعملاء. يمكن أن يكون لدمج ثلاثة بنوك شرعية تأثير إيجابي أو سلبي على سلوك العملاء في كل من البنوك المندمجة، على الأقل سيكون له تأثير على ثقة العملاء وثقتهم في البنوك الشرعية الثلاثة التي تم دمجها في البنوك الإسلامية الإندونيسية. هذه الدراسة بها مشكلة، وهي كيفية تصور العميل لدمج ثلاثة بنوك إسلامية في بنك الشريعة الإندونيسي. تهدف هذه الدراسة إلى تحديد وتحليل كيفية تصورات عملاء بنك الشريعة الإندونيسي في مدينة بوجور تجاه اندماج ثلاثة بنوك إسلامية. تستخدم هذه الدراسة نوعًا من البحث الكمي. تم إجراء هذا البحث من خلال توزيع استبيانات على سكان مدينة بوجور الذين كانوا عملاء لبنك الشريعة الإندونيسي، والذين بلغ مجموعهم 100 مستجيب باستخدام تقنية أخذ العينات الهادفة. تستخدم هذه الدراسة التحليل الكمي للبيانات الوصفية وتظهر النتائج أن الإدراك (1X) والثقة (2X) والخدمة (3X) لها تأثير مشترك على اندماج ثلاثة بنوك إسلامية في بنك الشريعة الإندونيسية (Y). اختبرت هذه الدراسة اختبار F من خلال النظر إلى الناتج من جدول Annova الذي $F_{table} < F_{count}$ أو $27166 < 2.68$ وقيمة معنوية $0.000 < 0.05$. لذلك تم رفض "هو" و "ها" مقبول. لذا توضح نتائج الدراسة أن المتغيرات الثلاثة بين تأثير الإدراك (1X) و (2Trust X) و (3Service X) معًا لها تأثير على اندماج ثلاثة بنوك إسلامية في بنك الشريعة الإندونيسية.

الكلمات المفتاحية: بنك إسلامي، اندماج، تصور العميل

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat, karunia-Nya serta taufiq hidayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Persepsi Nasabah Terhadap Merger Tiga Bank Syariah Menjadi Bank Syariah Indonesia.” Telah diselesaikan dengan baik. Selama melakukan penelitian dan penyusunan tugas akhir dalam rangka persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi di prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Islam Universitas Djuanda Bogor, penulis tidak lepas dari bimbingan, dukungan, bantuan, semangat dan doa dari berbagai pihak untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu suatu kebahagiaan bagi penulis dalam kesempatan ini, penulis dapat mengucapkan rasa terima kasih atas segala bentuk bantuannya kepada :

1. Kedua orang tua tercinta Bapak Ujang Sudarma dan Ibu Iis Setiawati (almh) serta adik tersayang Siti Maulani Darmayanti, Siti Nurhalizah dan Siti Rahmawati Ashafa yang telah memberikan doa, nasihat dan dukungan yang tiada henti. Terimakasih atas segala cinta dan kasih sayang tulusnya. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat serta hidayah-Nya.
2. Bapak Andy Lasmana, SE.,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Islam Universitas Djuanda Bogor, atas segala kebaikan, ketulusan dalam memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, semangat dan segala hal kepada penulis dalam penyelesaian studi di Fakultas Ekonomi Islam. Semoga Allah SWT senantiasa menjaga serta memberikan balasan atas segala kebaikan beliau dengan kenikmatan, kebahagiaan serta keberkahan.
3. Ibu Tuti Kurnia, SP., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi Islam Universitas Djuanda Bogor, atas segala kebaikan, ketulusan

dalam memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, semangat dan segala hal kepada penulis dalam penyelesaian studi di Fakultas Ekonomi Islam. Semoga Allah SWT senantiasa menjaga serta memberikan balasan atas segala kebaikan beliau dengan kenikmatan, kebahagiaan serta keberkahan.

4. Bapak R. Ali Pangestu, SEI., ME selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ekonomi Islam Universitas Djuanda, atas segala kebaikan, ketulusan dalam memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, semangat dan segala hal kepada penulis dalam penyelesaian studi di Fakultas Ekonomi Islam. Semoga Allah SWT senantiasa menjaga serta memberikan balasan atas segala kebaikan beliau dengan kenikmatan, kebahagiaan serta keberkahan.
5. Bapak Imam Abdul Aziz SEI., M.Si selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Islam Universitas Djuanda Bogor, atas segala kebaikan, ketulusan dalam memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, semangat dan segala hal kepada penulis dalam penyelesaian studi di Fakultas Ekonomi Islam. Semoga Allah SWT senantiasa menjaga serta memberikan balasan atas segala kebaikan beliau dengan kenikmatan, kebahagiaan serta keberkahan.
6. Bapak Andri Brawijaya, SHI., MH, selaku Dosen Pembimbing I (satu) atas segala kebaikan, ketulusan dalam memberikan ilmu pengetahuan, memberikan arahan, saran, motivasi dan nasihat dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi dan segala hal kepada penulis dalam penyelesaian Studi di Fakultas Ekonomi Islam. Semoga Allah SWT senantiasa menjaga serta memberikan balasan atas segala kebaikan beliau

dengan kenikmatan, kebahagiaan serta keberkahan.

7. Bapak Agung Al Asyary, SH.,MH, selaku Dosen Pembimbing II (dua) atas segala kebaikan, ketulusan dalam memberikan ilmu pengetahuan, memberikan arahan, saran, motivasi dan nasihat dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi dan segala hal kepada penulis dalam penyelesaian Studi di Fakultas Ekonomi Islam. Semoga Allah SWT senantiasa menjaga serta memberikan balasan atas segala kebaikan beliau dengan kenikmatan, kebahagiaan serta keberkahan.
8. Bapak dan Ibu Dosen, Fakultas Ekonomi Islam Universitas Djuanda yaitu Bapak Dr.H.Anas Alhifni, SEI.,M.SI, Bapak Drs.H. Qomarudin, S.,MA, Bapak Aprianto, SE.,M.Si, Bapak Adi Rahmannur Ibnu, SE.,MH, Bapak H.Sofian Muchlisin, LLB., LLM, Bapak M. Komarudin, SE,Sy., MA, Bapak Sahlan Hasbi, SP.,M.Si, Bapak Wildan Munawar, SEI., MA, Ibu Afiatin Dewi, SP.,MM, Ibu Lise Purnamasari, SEI, Ibu Maya Apriyana, Ibu Rimawati, SEI dan Almh. Ibu Metti Paramita, S.Ag., MM atas segala kebaikan, ketulusan dalam memberikan ilmu pengetahuan dan segala hal kepada penulis dalam penyelesaian Studi di Fakultas Ekonomi Islam. Semoga Allah SWT senantiasa menjaga serta memberikan balasan atas segala kebaikan beliau dengan kenikmatan, kebahagiaan serta keberkahan.
9. Seluruh staf tata usaha Fakultas Ekonomi Islam yaitu Ibu Ratih Irmana, SEI, selaku Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi Islam, Bapak Putera Bimantara, Bapak Rama Ramdhani, Bapak Fajar Himatullah, dan Ibu Ika Sartika yang selalu membantu dan memudahkan penulis dalam proses administrasi kuliah. Semoga Allah SWT selalu memberikan nikmat sehat, kemudahan,

kelancaran dalam segala urusannya.

10. Siti Nurmala, Wahda Khoerunisa, Lutfiah Fauziah, Nadia Maulani, Siti Suhaeni, Winda Sri Rahayu, Siti Suhematilah, dan Irma Rahmawati, selaku sahabat yang selalu memberikan motivasi dan selalu siap membantu penulis selama beberapa tahun ini. Semoga Allah SWT selalu memberikan nikmat kesehatan, kemudahan, serta kelancaran dalam segala urusannya.

11. Seluruh teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi Islam Angkatan 2017 serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan baik moril maupun material sehingga terselesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT menjaga serta memberikan balasan atas segala kebaikan beliau dengan kenikmatan, kebahagiaan serta keberkahan.

Semoga bantuan yang telah diberikan mendapat balasan yang terbaik dari Allah SWT. Penulis menyadari hasil karya dari penulis masih banyak kekurangan terhadap ilmu pengetahuan, skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT semata. Penulis mengharapkan kritik, masukan dan saran yang bersifat membangun untuk penulisan penelitian ini. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan banyak orang, Aamiin Ya Rabb.

Bogor, April 2021
Penulis

Siti Solihat
NIM. F.1710133

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK BAHASA ARAB	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
F. Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
1. Persepsi	Error! Bookmark not defined.
2. Kepercayaan	Error! Bookmark not defined.
3. Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
4. Merger.....	Error! Bookmark not defined.
5. Bank Syariah.....	Error! Bookmark not defined.
B. Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODELOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
D. Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.

- E. Teknik Pengumpulan Data**Error! Bookmark not defined.**
- F. Definisi Operasional Variabel**Error! Bookmark not defined.**
- G. Teknik Analisis Data**Error! Bookmark not defined.**
 - 1. Uji Validitas.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 2. Uji Reliabilitas**Error! Bookmark not defined.**
 - 3. Uji Asumsi Klasik.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 4. Uji Hipotesis**Error! Bookmark not defined.**

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASANError! Bookmark not defined.

- A. Gambaran Umum Objek Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
 - 1. Sejarah Bank Syariah Indonesia**Error! Bookmark not defined.**
 - 2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia **Error! Bookmark not defined.**
 - 3. Nilai–Nilai Perusahaan Bank Syariah Indonesia...**Error! Bookmark not defined.**
 - 4. Produk Tabungan Bank Syariah Indonesia..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 5. Struktur Organisasi**Error! Bookmark not defined.**
- B. Gambaran Umum Responden.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 1. Jenis Kelamin Responden.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 2. Umur Responden**Error! Bookmark not defined.**
 - 3. Pendidikan Terakhir Responden.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 4. Pekerjaan Responden.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 5. Pendapatan Perbulan Responden.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 6. Tabungan Bank Syariah Responden.**Error! Bookmark not defined.**
- C. Hasil Analisis Data**Error! Bookmark not defined.**
 - 1. Uji Validitas.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 2. Uji Reliabilitas**Error! Bookmark not defined.**
 - 3. Uji Asumsi Klasik.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 4. Uji Hipotesis**Error! Bookmark not defined.**
- D. Pembahasan**Error! Bookmark not defined.**

BAB V KESIMPULAN DAN SARANError! Bookmark not defined.

- A. Kesimpulan.....**Error! Bookmark not defined.**
- B. Keterbatasan Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- C. Saran dan Implikasi Hasil Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKAError! Bookmark not defined.

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbedaan Bank Syariah dan Bank KonvensionalError! Bookmark not defined.

Tabel 2. 2 Penelitian TerdahuluError! Bookmark not defined.

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

VariabelError! Bookmark not defined.

Tabel 4. 1 Uji Validitas Variabel

PersepsiError! Bookmark not defined.

Tabel 4. 2 Uji Validitas Variabel KepercayaanError! Bookmark not defined.

Tabel 4. 3 Uji Validitas Variabel Pelayanan.....Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 4 Uji Validitas Variabel YError! Bookmark not defined.

Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas.....Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 6 Hasil Uji Kolmogorov-SmirnovError! Bookmark not defined.

Tabel 4. 7 Hasil Uji MultikolinieritasError! Bookmark not defined.

Tabel 4. 8 Hasil Uji GlesjerError! Bookmark not defined.

Tabel 4. 9 Hasil Uji Analisis Regresi BergandaError! Bookmark not defined.

Tabel 4. 10 Hasil Uji Signifikansi Parsial-Uji T....Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 11 Hasil Uji Simultan-Uji F.....Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. 1 Perkembangan Aset, PYD, dan DPK **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 1 Logo Bank Syariah Indonesia**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Perusahaan**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 3 Jumlah Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 4 Jumlah Data Responden Berdasarkan Usia..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 5 Diagram Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 6 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 7 Jumlah Data Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 8 Jumlah Data Responden Berdasarkan Tabungan Bank Syariah**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas**Error! Bookmark not defined.**