

SKRIPSI

**ANALISIS PEMAHAMAN NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA TERHADAP MEKANISME TRANSAKSI VIA
ANJUNGAN TUNAI MANDIRI PASCA MERGER
(STUDI DI KOTA BANDA ACEH)**



Disusun Oleh:

**ISNADI
NIM. 150603143**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2022 M /1443H**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Isnadi
NIM : 150603143
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan SKRIPSI ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

A R - R A N I R Y

Banda Aceh, 26 Juli 2022
Yang Menyatakan,



METERAI
TEMPEL
6FF41AKX578790204

Isnadi

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**ANALISIS PEMAHAMAN NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA TERHADAP MEKANISME TRANSAKSI VIA
ANJUNGAN TUNAI MANDIRI PASCA MERGER
(STUDI DI KOTA BANDA ACEH)**

Disusun Oleh:

Isnadi

NIM: 150603143

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan dalam penyelesaian studi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

Pembimbing I,



Dr. Analiansyah, M.Ag.

NIP. 197404072000031004

Pembimbing II,



Isnaliana, S.Hi., MA

NIDN. 2029099003

Mengetahui

Ketua Program Studi Perbankan Syariah



Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M. Ag

NIP. 197711052006042003

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**ANALISIS PEMAHAMAN NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA TERHADAP MEKANISME TRANSAKSI VIA
ANJUNGAN TUNAI MANDIRI PASCA MERGER
(STUDI DI KOTA BANDA ACEH)**

Isnadi

NIM: 150603143

Telah Disidangkan Oleh Program Studi Strata Satu (S1) Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus
Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Untuk Menyelesaikan
Program Studi S1 dalam bidang Ekonomi Syariah

Pada Hari/Tanggal: Selasa 26 Juli 2022 M
27 Dzulhijjah 1443 H
Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua,



Dr. Analiansyah, M.Ag

NIP. 197404072000031004

Sekretaris,



Isnaliana, S.Hi., MA

NIDN. 2029099003

Penguji I,



Ayumiyati, SE., M.Si

NIP. 197806152009122002

Penguji II,



Riza Aulia, S.E.I., M.Sc

NIP. 198801302018031001

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



Dr. Hafas Furdani, M.Ec

NIP. 198006252009011009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN

JL. Syaikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax, 0651-7552922
Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id.

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Isnadi
NIM : 150603143
Fakultas/Program/Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
E-mail : isnan834@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti, Non-Eklusif (*Non-exclusive Royalty-Frees Right*) atas karya ilmiah:

Tugas Akhir KKU Skripsi

yang berjudul: “**Analisis Pemahaman Nasabah Bank Syariah Indonesia Terhadap Mekanisme Transaksi Via Anjungan Tunai Mandiri Pasca Merger (Studi di Kota Banda Aceh)**” serta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak beban Royalti Non-Eklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, mempublikasikannya di internet atau media lain. Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut. UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh
Pada tanggal : 26 Juli 2022

Mengetahui,

Penulis

Isnadi

Pembimbing I

Dr. Analiysyah, M.Ag
NIP. 197404072000031004

Pembimbing II

Isnaliana, S.Hi., MA
NIDN. 2029099003

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Analisis Pemahaman Nasabah Bank Syariah Indonesia Terhadap Mekanisme Transaksi Via Anjungan Tunai Mandiri Pasca Merger (Studi di Kota Banda Aceh)”**.

Shalawat dan salam penulis sanjungkan ke pangkuan Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan sahabat beliau yang telah memebrikan pencerahan bagi kita hingga dapat merasakan nikmatnya iman dan Islam, serta nikmat kemuliaan dalam ilmu pengetahuan.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis banyak menemui hambatan dan kesulitan. Namun, berkat bimbingan, dorongan, dan semangat dari berbagai pihak, sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, penulis pada kesempatan ini ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada:

1. Dr. Zaki Fuad, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-raniry.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M. Ag selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah, Ayumiati, SE., M.Si selaku Sekretaris Prodi dan Mukhlis, SHI., SE., MH. selaku Operator Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

3. Muhammad Arifin, Ph.D selaku ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-raniry.
4. Dr. Analiansyah, M.Ag selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu memberikan bimbingan dengan sabar, memberikan arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Isnaliana, S. Hi., Ma selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu memberikan bimbingan dengan sabar, memberikan arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Cut Dian Fitri, SE., M.Si,Ak selaku dosen wali yang telah meluangkan waktu memberikan bimbingan dengan sabar, memberikan arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmunya selama penulis menempuh pendidikan, serta seluruh staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan segala fasilitas dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Terima kasih juga kepada seluruh responden mahasiswa yang telah mau mengisikan kuisioner peneliti.
9. Taman baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry, tempat penulis memperoleh berbagai informasi dan sumber-sumber yang berkaitan dalam penulisan.

10. Orang Tua tercinta, dan ayahanda yang telah membesarkan, memberikan kasih sayang, cinta, motivasi dan doa yang tiada hentinya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memperoleh gelar sarjana.
11. Seluruh sahabat yang selalu memberikan semangat, masukan dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang telah membantu dan mohon maaf kepada semua pihak baik yang disengaja maupun yang tidak sengaja. Penulis menyadari bahwa penulisan ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharap kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Banda Aceh, 26 Juli 2022

AR - RANIRY Penulis,



Isnadi

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor:158 Tahun 2019–Nomor: 0543 b/u/2019

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	’
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َ ي	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
◌َ و	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *hauला*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
◌َ ا ي	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau ya	Ā
◌ِ ي	<i>Kasrah</i> dan ya	Ī
◌ُ ي	<i>Dammah</i> dan wau	Ū

Contoh:

قَالَ : qāla
رَمَى : ramā
قِيلَ : qīla
يَقُولُ : yaqūlu

4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta marbutah (ة) hidup

Ta marbutah (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. Ta marbutah (ة) mati

Ta marbutah (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta marbutah (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : raudāh al-atfāl/ raudatul atfāl
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : al-Madīnah al-Munawwarah/
al-Madīnatul Munawwarah
طَلْحَةُ : Talḥah

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.

2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.



ABSTRAK

Nama : Isnadi
NIM : 150603143
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul : Analisis Pemahaman Nasabah Bank Syariah Indonesia Terhadap Mekanisme Transaksi Via Anjungan Tunai Mandiri Pasca Merger (Studi di Kota Banda Aceh)
Tebal Skripsi : 106 Halaman
Pembimbing I : Dr. Analiansyah, M.Ag
Pembimbing II : Isnaliana, S. Hi., Ma

Layanan yang ditawarkan Bank Syariah merupakan bagian dari excellent prima, dimana keutamaan layanan yang diberikan merupakan standar yang telah ditetapkan di bank syariah. Dengan adanya layanan tersebut, maka teknologi saat ini semakin canggih. Salah satu sarana kecanggihan teknologi yang dimiliki bank syariah adalah mesin *Automated Teller Machine* (ATM). Berkaitan dengan pelayanan yang diberikan pihak PT BSI di Banda Aceh, ada beberapa hal yang menjadi perhatian nasabah. Kondisi ini dimulai saat nasabah melakukan transaksi keuangan via ATM. Adapun selama proses migrasi, nasabah bisa menggunakan jaringan ATM dari masing-masing bank asal. Pada penelitian ini adalah nasabah dari BSI di Banda Aceh dengan total 10 orang. Metode penelitian penulis gunakan adalah kualitatif dengan mewawancarai nasabah. Hasil penelitiannya Tidak terdapat kesulitan atau perbedaan bagi nasabah cara menggunakan Anjungan Tunai Mandiri bank konvensional dengan Anjungan Tunai Mandiri BSI dan pihak dari BSI harus mengetahui terlebih dahulu apa masalah yang terjadi pada transaksi.

Kata Kunci: Analisis Pemahaman, Mekanisme, Transaksi, ATM.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPEL KEASLIAN	i
HALAMAN JUDUL KEASLIAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN TRANSLITERASI	x
ABSTRAK.....	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
DAFTAR SINGKATAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penulisan	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Pembahasan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
2.1 Anjungan Tunai Mandiri (ATM).....	11
2.2 Merger Bank Syariah Indonesia	15
2.3 Pemahaman.....	24
2.3.1 Pengertian	24
2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Pemahaman	25
2.3.3 Indikator.....	29
2.4 Penelitian Terkait.....	33
2.5 Kerangka Pemikiran	41

BAB III METODE PENELITIAN.....	44
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	44
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	45
3.3 Sumber Data	46
3.4 Teknik Pengumpulan Data	48
3.5 Metode Analisis Data	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	51
4.1.1 Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI)	51
4.1.2 Visi dan Misi	53
4.1.3 Tugas dan Tujuan Merger.....	53
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	55
4.2.1 Upaya Menganalisis Pemahaman Nasabah BSI Terhadap Mekanisme Transaksi Via ATM Pasca Mareger.....	55
4.2.2 Upaya Penanganan yang Dihadapi Nasabah BSI Saat Melakukan Transaksi Via ATM BSI.....	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	95
5.1 Kesimpulan.....	95
5.2 Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	103
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran	Halaman 43
---	---------------

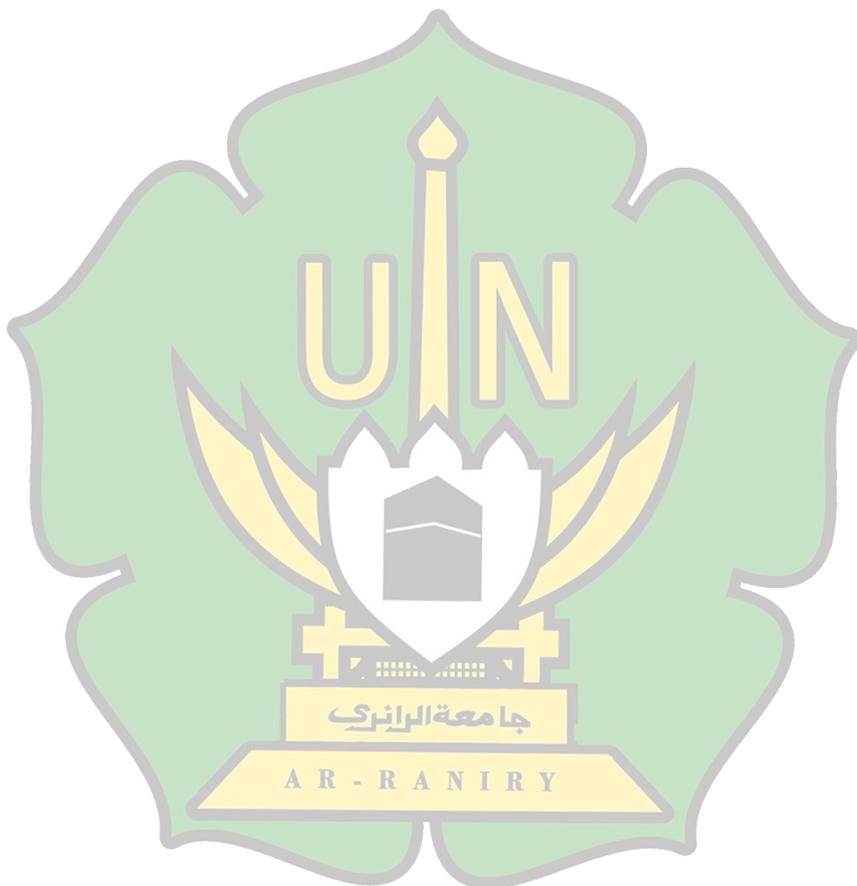


DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Komposisi Pemegang Saham	4
Tabel 2.1 Komposisi Pemegang Saham Pada BSI	22
Tabel 2.2 Kajian Terkait.....	37
Tabel 3.1 Nara Sumber (<i>Informan</i>)	49
Tabel 4.1 Nasabah Aktif Bank Syariah Indonesia.....	56
Tabel 4.2 Pemahaman Menggunakan ATM BSI Pasca Marger.....	60
Tabel 4.3 Perbedaan Transaksi Tarik Tunai, Non-Tunai dan Setor Via ATM BSI.....	64
Tabel 4.4 Kendala Transaksi Via ATM di BSI.....	70
Tabel 4.5 Hal yang Dilakukan Saat Terjadi Masalah Pada Saat Transaksi Via ATM BSI.....	74
Tabel 4.6 Pendapat Nasabah Terhadap Pelayanan BSI Via ATM	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Bukti Dokumentasi Wawancara.....	Halaman 103
--	----------------



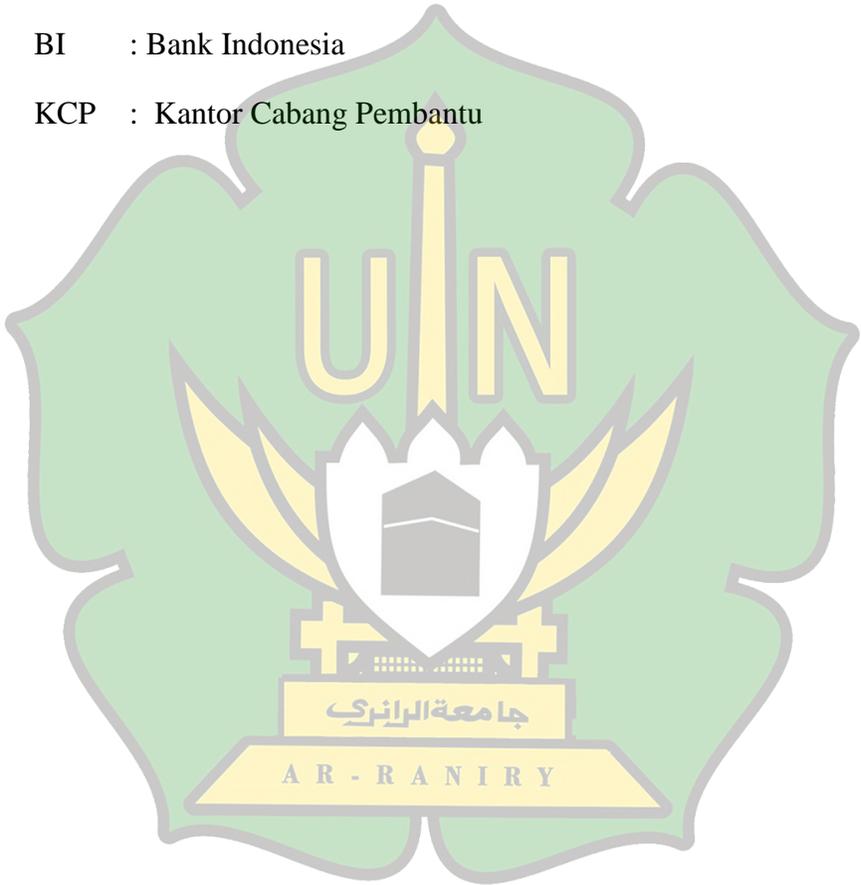
DAFTAR SINGKATAN

ATM : Anjungan Tunai Mandiri

BSI : Bank Syariah Indonesia

BI : Bank Indonesia

KCP : Kantor Cabang Pembantu



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Layanan merupakan perbuatan untuk membantu mengurus atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang. Pada dasarnya layanan bagian dari kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi kepada konsumen atau perorangan yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki (Rianto, 009: 211). Layanan prima termasuk bagian dari *excellent service*, yaitu pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan baik termasuk pada standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan nasabah (Tjiptono, 012: 28-29). Layanan yang ditawarkan bank syariah merupakan bagian dari *excellent prima*, dimana keutamaan layanan yang diberikan merupakan standar yang telah ditetapkan di bank syariah. Semakin lengkap jasa-jasa bank yang dapat dilayani oleh bank syariah, maka akan semakin baik.

Dengan adanya layanan tersebut, maka teknologi saat ini semakin canggih. Salah satu sarana kecanggihan teknologi yang dimiliki bank syariah adalah mesin *Automated Teller Machine* (ATM). Kecanggihan teknologi yang dimiliki bank BSI saat ini merupakan bagian dari perkembangan zaman.

Selain kecanggihan teknologi melalui ATM, bank syariah juga bisa melakukan jasa perbankan lainnya kepada nasabah dengan mendapat imbalan berupa sewa atau keuntungan. Jasa

perbankan tersebut antara lain adanya layanan ATM (Rianto, 2009: 212). Sedangkan menurut Julius (2010:23), *Automatic Teller Machine* (ATM) merupakan pelayanan jasa bank secara elektronik, dimana nasabah dapat melakukan transaksi keuangan, seperti menarik dan mengambil uang secara tunai.

Selain itu, ada beberapa fitur juga yang bisa dimanfaatkan untuk bertransaksi menggunakan ATM pada mesin anjungan mandiri diantaranya transaksi informasi diantaranya yaitu, info saldo, mutasi rekening, nilai kurs, kode bank lain, transaksi terakhir dan lain sebagainya, transaksi finansial yaitu, tarik tunai, setor tunai, transfer antar bank, pengantian PIN dan lain sebagainya dan transaksi yang meliputi pembayaran di antaranya, tagihan (telepon, listrik, TV kabel, PAM), tiket pesawat, zakat, asuransi, pajak, kartu kredit, cicilan kendaraan bermotor, SIM/STNK dan BPKP, pembayaran universitas terbuka dan lain sebagainya.

Pengertian di atas dapat dijelaskan bahwa, ATM merupakan saluran *electronic banking* paling populer, di mana setiap nasabah pasti mempunyai kartu ATM, fitur tradisional untuk mengetahui informasi saldo dan melakukan penarikan tunai. Dalam perkembangannya, fitur semakin bertambah yang memungkinkan untuk melakukan pemindahan buku antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (voucher dan tiket) dan yang terkini transfer ke bank lain (Zahiruddin, 2014: 146).

Seperti yang kita tahu bahwa Indonesia saat ini sudah melakukan merger kepada tiga bank besar di Indonesia, diantaranya BRI, BNI dan Mandiri. Ketiga bank ini menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Hal ini dilakukan guna meningkatkan layanan dan memaksimalkan potensi bisnis.

Dalam Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2014 tentang Pokok-Pokok Syariat Islam, pasal 21 ayat (1) lebih khusus mengatur lembaga keuangan syariah disebutkan “Lembaga Keuangan yang akan beroperasi di Aceh harus berdasarkan prinsip syariah”, dan ayat (4) berbunyi “Ketentuan lebih lanjut mengenai Lembaga Keuangan Syariah diatur dalam Qanun Aceh”, yang kemudian melahirkan Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah. Pada Qanun Aceh Nomor 11 Tentang Lembaga Keuangan Syariah, lembaga keuangan di Aceh termasuk Perbankan harus sudah beroperasi menjadi Bank Syariah paling lama 3 (tiga) tahun setelah qanun tersebut diundangkan, artinya jika dihitung tahun 2018 maka seluruh perbankan di Aceh sudah harus menjadi bank Syariah paling lama tahun 2021. Menarik untuk melihat, bagaimana bank-bank tersebut mengimplementasikan Qanun Lembaga Keuangan Syariah terutama Bank Himbara yang berstatus bank konvensional BUMN.

Dalam perjalanannya, penerapan syariat Islam dalam ruang lingkup perekonomian diantaranya dengan diundangkannya Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan

Syariah, dengan regulasi ini memiliki konsekuensi seluruh Lembaga Keuangan yang berdomisili di Aceh harus menerapkan prinsip syariah dalam beroperasi.

Menurut Wadirut Bank Syariah Indonesia, Abdullah Firman Wibowo mengatakan kehadiran BSI ini diharapkan dapat memperkuat layanan Bank Syariah Indonesia dan sinergi dengan masyarakat untuk transaksi keuangan sesuai prinsip syariah (<https://keuangan.kontan.co.id>).

Pasca merger, komposisi pemegang saham pada BSI adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Komposisi Pemegang Saham

No	Bank	Jumlah Saham
1.	PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk (BMRI)	51,2 %
2.	PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. (BNI)	25,0 %
3.	PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk (BBRI)	17,4 %
4.	DPLK BRI-Saham Syariah	2 %
5.	Publik	4,4 %

Sumber: (<https://keuangan.kontan.co.id>).

Corporate Secretary and Communication Group BSI, Rosalina Dewi menjelaskan terkait proses migrasi rekening bank nasabah tersebut. Menurut Rosalina, proses migrasi ketiga bank dilakukan secara bertahap mulai 1 Februari hingga 1 Oktober 2021 mendatang. Sehingga, pada periode ini nasabah dari bank

asal Bank BNI Syariah dan BRI Syariah akan dihubungi untuk melakukan migrasi rekening ke Bank Syariah Indonesia. Adapun proses migrasi rekening nantinya bisa dilakukan secara digital menggunakan aplikasi BSI Mobile maupun hadir langsung ke kantor cabang BSI (Nur Rohmi Aida, <https://www.kompas.com/>).

Sebelum merger, untuk nasabah bank asal masih bisa menggunakan kartu dan buku tabungan yang dimiliki sampai kantor cabang nasabah sudah terintegrasi. Adapun selama proses migrasi, nasabah bisa menggunakan jaringan ATM dari masing-masing bank asal. Selain itu, nasabah juga bisa menggunakan ATM dari jaringan ATM yang bekerja sama yakni jaringan ATM Prima, ATM Bersama dan GPN. Guna mendukung proses integrasi ketiga bank, BSI saat ini telah melakukan *training, sharing knowledge IT* dan memastikan data nasabah yang akan dilakukan migrasi.

Berkaitan dengan pelayanan yang diberikan pihak PT BSI di Banda Aceh, ada beberapa hal yang menjadi perhatian nasabah. Kondisi ini dimulai saat nasabah melakukan transaksi keuangan via ATM. Pengalihan tabungan untuk nasabah BSI banyak mengalami kendala, hal ini yang menjadi keluhan semua nasabah BSI di Provinsi Aceh. Kondisi ini dikeluhkan nasabah bank BSI, diantaranya SH, SI dan S.

Saat peneliti melakukan observasi kepada beberapa nasabah di Kota Banda Aceh, SH menjelaskan sebagai seorang nasabah BSI, dirinya mengeluhkan saat melakukan transaksi via

ATM. Menurutnya, hal ini sering terjadi, sehingga para nasabah terpaksa melakukan transaksi di Bank Aceh melalui ATM bersama. Tidak hanya itu, SI juga merupakan nasabah BSI. dirinya mengeluhkan hal yang sama, sehingga kondisi ini sangat memprihatinkan di tengah-tengah upaya mengembangkan perbankan syariah di Indonesia, khususnya di Aceh. Begitu juga dengan nasabah S. saat nasabah ini melakukan transaksi via ATM, mesin ATM sering mengalami “*link down*” atau jaringan mengalami kendala secara total, sehingga nasabah mengalami kekesalan terhadap pihak bank (Wawancara: SH, SI dan S, 2 April 2021).

Pada awal berdirinya BSI tahun 2021, layanan transaksi via ATM di Bank BSI pasca merger banyak mengalami kendala dan komentar miring dari nasabah. bukan hanya dapat merugikan nasabah, namun juga seakan menunjukkan BSI belum siap disyari’ahkan. Bahkan, dengan adanya Qanun Syariah ini, layanan ATM BSI terus memburuk di Aceh, khususnya di Banda Aceh. Minimal ada langkah-langkah yang harus ditempuh pihak bank untuk perbaikan sistem transaksi keuangan via ATM.

Dalam proses pemasaran, kualitas pelayanan menjadi sesuatu yang sangat krusial karena hal itu menjadi faktor dominan dalam menciptakan kepuasan atau tidak puasnya terhadap pelanggan. Pelayanan merupakan kunci utama untuk mencapai keberhasilan dalam berbagai aspek usaha atau aktivitas bisnis yang bergerak di bidang jasa (Batinggi & Badu, 2009). Pelayanan

akan sangat menentukan dalam setiap kegiatan di masyarakat jika di dalamnya terdapat persaingan.

Konsepsi kualitas pelayanan merupakan suatu standard kualitas yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan. Pemahaman tersebut tidak bisa hanya berdasarkan asumsi atau cerita apa lagi sesuatu yang mengada-ada, kualitas sebuah produk barang atau jasa harus disesuaikan dengan suatu standar yang sudah diakui dan diaplikasikan secara internasional, seperti standar ISO (*International Standardization Organization*).

Atas penjelasan di atas, penulis merasa tertarik melakukan kajian secara mendalam dalam bentuk skripsi, sehingga kajian ini peneliti kaji lebih dalam melalui karya ilmiah dengan judul, “Analisis Pemahaman Nasabah Bank Syariah Indonesia Terhadap Mekanisme Transaksi Via Anjungan Tunai Mandiri Pasca Merger (Studi di Kota Banda Aceh)”.

1.2 Rumusan Masalah

Untuk menjawab persoalan yang ada dalam kajian ini, maka penulis membatasinya dengan beberapa rumusan masalah dibawah ini:

1. Bagaimana analisis pemahaman nasabah Bank Syariah Indonesia terhadap mekanisme transaksi via Anjungan Tunai Mandiri pasca merger di Kota Banda Aceh?
2. Bagaimana upaya penanganan terhadap kendala yang dihadapi nasabah BSI Cabang Banda Aceh saat melakukan transaksi via ATM?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam skripsi ini adalah:

1. Untuk menganalisis pemahaman nasabah Bank Syariah Indonesia terhadap mekanisme transaksi via Anjungan Tunai Mandiri pasca merger di Kota Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui upaya penanganan terhadap kendala yang dihadapi nasabah BSI Cabang Banda Aceh saat melakukan transaksi via ATM.

1.4 Manfaat Hasil Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh adalah:

1. Manfaat teoritis.
Secara teoritis, tulisan ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bersifat ilmiah bagi pengembangan khazanah ilmu pengetahuan dan pengembangan masyarakat Islam, khususnya yang berkaitan dengan penelitian ini.
2. Manfaat Praktis.
 - a. Sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk menyelesaikan S1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya pada prodi Perbankan Syariah.
 - b. Sebagai sarana penerapan ilmu serta pembanding antara yang diperoleh selama perkuliahan dengan kenyataan yang terjadi di lapangan.
 - c. Untuk menambah masukan bagi PT. Bank BSI Cabang Kota Banda Aceh.

- d. Untuk menambah khazanah bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya pada prodi Perbankan Syariah.

1.5 Sistematika Pembahasan

Dari penjelasan di atas, maka dengan ini penulis merangkum skripsi ini ke dalam lima bab, dimana setiap bab terdiri dari beberapa sub bab berdasarkan ketentuan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Ar-Raniry. Adapun sistematikanya sebagai berikut.

Bagian awal skripsi berisi: Halaman sampul keaslian, Halaman judul keaslian, Lembar pernyataan keaslian, Lembar persetujuan skripsi, Lembar pengesahan skripsi, Lembar persetujuan publikasi, Kata pengantar, Halaman transliterasi, Abstrak, Daftar isi, Daftar tabel, Daftar gambar, dan Daftar lampiran.

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang Pendahuluan yang terdiri dari Latar Belakang Penelitian, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Hasil Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang meliputi: Defenisi Bank Syariah, Sejarah Bank BSI, Landasan Hukum Bank BSI, Fungsi Bank BSI, Penelitian Terdahulu dan Kerangka Berpikir.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang Metode yang digunakan dalam Penelitian yang meliputi: Jenis Penelitian, yaitu Pendekatan Penelitian dan Tujuan dan Arah Penelitian, Subjek dan Objek Penelitian, Data dan Teknik Pemerolehannya, Teknik Pengumpulan Data dan Metode Analisis Data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASA

Bab ini membahas tentang hasil penelitian, yaitu pendapat para nasabah BSI terhadap gangguan jaringan BSI di Banda Aceh dan upaya penanganan terhadap kendala yang dihadapi BSI Cabang Banda Aceh saat melakukan transaksi via ATM.

BAB V PENUTUP

Bab ini membahas kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian dan saran.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

ATM dalam bahasa Inggris dikenal dengan *Automatic Teller Machine*. ATM merupakan alat elektronik yang diberikan oleh bank kepada pemilik rekening yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara elektronik seperti mengecek saldo, transfer uang dan juga mengambil uang dari mesin ATM tanpa perlu dilayani *teller*. Setiap pemegang kartu diberikan PIN (*Personal Identification Number*), atau nomor pribadi yang bersifat rahasia untuk keamanan dalam penggunaan ATM (Syaipullah, 2011:72).

Automatic Teller Machine (ATM), secara harfiah berarti *automatic* berbicara otomatis, *teller* adalah petugas perbankan yang berada di depan untuk melayani nasabah dalam urusan setor uang dan tarik dana, sedangkan *machine* adalah mesin. Dengan demikian, ATM adalah sebuah mesin yang secara otomatis dapat bekerja menggantikan peran dari *teller* (Purnomo, 2012:83).

Automatic Teller Machine (ATM) adalah komputer yang menyediakan perangkat telekomunikasi dengan pelanggan dari lembaga keuangan dengan akses terhadap transaksi keuangan di ruang publik tanpa perlu adanya *teller* bank. Mayoritas ATM modern, pelanggan diidentifikasi dengan memasukkan kartu ATM dengan garis *magnetic* atau *smartcard* dengan chip yang berisi nomor kartu yang unik dan beberapa keamanan informasi, seperti

tanggal kedaluwarsa. Keamanan ATM berwujud nomor PIN (*Personal Identification Number*) yang dimiliki oleh nasabah (Ridwan, 2011: 16).

ATM *Card* adalah kartu keanggotaan ATM yang diberikan oleh bank penerbit kepada nasabahnya, yang didalamnya terdapat identitas bank dan pemegang, serta nomor kartu. Setiap pemegang kartu ATM ini mempunyai satu *Personal Identification Number* (PIN) yang harus dirahasiakan dengan baik sehingga kartu tersebut tidak dapat disalah gunakan oleh orang lain. Keuntungan ATM bagi bank adalah (Hasibuan, 2005:33).

1. Menarik nasabah baru.
2. Meningkatkan neraca rata-rata.
3. Mengurangi biaya tenaga kerja.
4. Menambah pendapatan dari biaya pelayanan ATM.
5. Fleksibilitas lokasi ATM, dan
6. Meningkatkan *customer service*.

Kartu ATM adalah salah satu produk dari perbankan yang bergerak dibidang jasa, kartu ini kusus dikeluarkan bank yang akan diberikan kepada pemilik rekening untuk bertransaksi secara elektrolis atas rekening nasabah. Kartu ATM berguna sebagai alat bantu untuk melakukan transaksi dan memperoleh informasi perbankan secara elektronik.

Pada mulanya penyediaan ATM adalah untuk memudahkan layanan pengambilan uang dari tabungan nasabah,

akan tetapi seiring dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan akan peningkatan layanan kepada para nasabah, penggunaan ATM telah meluas tidak hanya sebatas pengambilan uang saja. Saat ini sudah memungkinkan bagi para nasabah untuk melakukan transfer (pemindah bukuan) uang, pembayaran, pengecekan saldo, dan transaksi keuangan lain sebagainya cukup dengan menggunakan ATM (Kasmir, 2002:26).

Menurut Roni (2007:1-2), ATM (*Automated Teller Machine*/Anjungan Tunai Mandiri) merupakan sebuah perangkat komputerisasi yang digunakan oleh suatu lembaga keuangan (bank) dalam upaya menyediakan layanan transaksi keuangan di tempat umum tanpa membutuhkan adanya pegawai bank (*teller*). Pada mulanya penyediaan ATM adalah untuk memudahkan layanan pengambilan uang dari tabungan nasabah, akan tetapi seiring dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan akan peningkatan layanan kepada para nasabah, penggunaan ATM telah meluas tidak hanya sebatas pengambilan uang saja.

Adanya proses transaksi (komunikasi) antar komputer yang melalui sebuah jaringan yang luas, isu mengenai keamanan merupakan isu yang perlu diperhatikan secara khusus. Hal ini tentunya untuk menjamin proses transaksi dapat terjadi dengan baik dan benar. Teknik pengamanan yang dilakukan adalah dengan penggunaan *Personal Identification Number* (PIN) sehingga hanya orang tertentu saja yang dapat mengakses ataupun melakukan transaksi pada ATM. Untuk pengaksesan pada mesin

ATM para nasabah akan memiliki kartu dengan pita magnetik atau sebuah chip yang berfungsi sebagai tempat penyimpanan data seperti nomor kartu, nomor PIN, dan data keamanan lainnya.

Dalam sistem keamanan yang diterapkan pada ATM terdapat proses enkripsi data untuk menjaga keamanan data pribadi, seperti nomor PIN ataupun nomor kartu, dan juga untuk menjaga keamanan selama proses transaksi berlangsung (pada saat proses transaksi berlangsung terjadi komunikasi antara ATM dengan komputer bank yang melalui jaringan perbankan). Untuk menjamin keamanan pada ATM digunakan metode enkripsi data dengan teknik *data encryption standard* (DES), kemudian dikembangkan menjadi Triple DES guna meningkatkan keamanan data (Allen & Thomas, 1999:16).

ATM pada awalnya bertujuan untuk meningkatkan rekening *cek-alternatif* yang menyenangkan (*convenient*) bagi fungsi-fungsi kasir dalam menguangkan cek dan menerima setoran. Secara fungsional, ciri-ciri ini masih dominan akan tetapi, yang berubah adalah cara ATM dan inovasi jasa-jasa lainnya disajikan kepada para langganan. Sebaliknya dari mempromosikan ATM atau rekening-rekening cek berbunga secara terpisah, bank-bank mulai menjual produk ini sebagai ciri-ciri dari paket jasa-jasa keuangan yang lebih lengkap. Hubungan jasa-jasa ini menunjukkan bahwa langganan itu mempunyai kebutuhan transaksi (cek), kebutuhan menghimpun kekayaan (kredit). Oleh karena itu, penyesuaian dengan kebutuhan

langgananlah yang menentukan kedudukan produk ATM (Kasmir, 2002:327).

2.2 Merger Bank Syariah Indonesia

Istilah merger berasal dari kata *merge* yang dalam Bahasa Indonesia berarti menggabungkan atau memfusikan. (Jhon dan Sadli, 1990: 378). Merger menurut definisi *Encyclopedia of Banking and Finance* adalah “*a combination of two or more corporations, where the dominant unit absorbs the passive unit, the former continuing, usually under the same name*” (Widjaja, 2002: 47).

Selain pengertian tersebut, beberapa ahli hukum bisnis Indonesia memberikan pengertian merger sebagai berikut: (Emirzon, 2000:113).

- a. Barcelius Ruru mengartikan merger sebagai penggabungan usaha dari dua atau lebih perusahaan yang bergabung ke dalam salah satu perusahaan yang telah ada sebelumnya (Ruru, 2002: 94).
- b. Kartini Muljadi merngartikan merger sebagai transaksi dua atau lebih perseroan menggabungkan usaha mereka berdasarkan peraturan perundang-undangan yang ada sehingga hanya satu perseroan saja yang tinggal (Muljadi, 2004: 39).

Merger adalah suatu proses penggabungan dua perusahaan atau lebih menjadi satu perusahaan saja, dimana perusahaan tersebut mengambil dengan cara menyatukan saham berupa aset

dan non aset perusahaan yang di merger (Dharmasetya & Sulaimin, 2009:73). Perusahaan yang melakukan merger dengan perusahaan lainnya harus memiliki paling tidak 50% saham dan sisanya bisa di miliki oleh investor dari luar perusahaan. Dalam hal ini perusahaan yang membeli akan melanjutkan nama dan identitasnya, perusahaan pembeli juga akan mengambil baik aset maupun kewajiban perusahaan yang dibeli (Hitt, 2002:92).

Menurut Kurniawan (2011:54), merger adalah proses penyatuan dua perusahaan. Salah satu perusahaan tetap berdiri dengan nama yang dimilikinya. Perusahaan yang satu lagi kehilangan nama beserta kekayaannya. Semua digabungkan dengan perusahaan yang lain. Sesuai dengan makna dari kata merger, ada dua perusahaan atau lebih yang menjadi satu.

Secara yuridis, pengertian merger dapat kita lihat dalam ketentuan Pasal 1 angka (1) Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2010 Tentang Penggabungan Atau Peleburan badan Usaha dan Pengambilalihan Saham Perusahaan Yang Dapat Mengakibatkan Terjadinya Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Yang Tidak Sehat, yang mengartikan merger sebagai berikut:

Penggabungan adalah perbuatan hukum yang dilakukan oleh satu Badan Usaha atau lebih untuk menggabungkan diri dengan Badan Usaha lain yang telah ada yang mengakibatkan aktiva dan pasiva dari badan Usaha yang menggabungkan diri beralih karena hukum kepada Badan Usaha yang menerima penggabungan dan selanjutnya status Badan Usaha yang menggabungkan diri berakhir karena hukum.

Selanjutnya peraturan di bidang pasar modal di bidang merger dan konsolidasi yang tertuang dalam Keputusan Ketua Bapepam Nomor Kep-52/PM/1997 tanggal 26 Desember 1997. Dalam aturan ini, merger adalah penggabungan usaha sebagai sesuatu perbuatan hukum yang dilakukan oleh satu perseroan atau lebih untuk menggabungkan diri dengan perseroan lain yang telah ada dan selanjutnya perseroan yang menggabungkan diri menjadi bubar.

Dilihat dari bentuk bidang usaha, merger dapat dilakukan dalam beberapa jenis. Di antaranya adalah (Nilam, 2010:34):

1. Merger Horizontal.

Penggabungan dua perusahaan atau lebih yang bergerak dalam bidang bisnis yang sejenis. Keduanya memiliki kesamaan pangsa pasar, produk/jasa dan bahkan pengelolaan manajemen.

2. Merger Vertikal

Merger perusahaan jenis ini adalah gabungan beberapa perusahaan dengan pembagian tugas yang berbeda. Salah satu perusahaan berlaku sebagai pemasok terhadap perusahaan lainnya. Sementara perusahaan lainnya bertanggung jawab untuk proses produksi atau tugas lainnya. Penyatuan ini memungkinkan untuk bisnis saling membantu pada bidang yang dikuasainya.

3. Merger Kon-generik

Penggabungan yang tidak bersifat vertikal atau horizontal ini adalah kombinasi dari kedua jenis merger di atas. Terdapat persamaan namun ada juga perbedaannya. Kesamaan terletak pada sifat produksi dan yang berbeda adalah penggunaan merek atau nama yang digunakan untuk produk akhir. Intinya relasi di antara keduanya bukan hubungan pemasok-produsen.

4. Merger Konglomerat

Jenis merger ini adalah contoh yang pas untuk jenis usaha atau bisnis yang tidak menjalani usaha dalam bidang yang sama. Penggabungan perusahaan antara beberapa usaha, yang tidak ada kaitan langsung. Merger akan membuat satu perusahaan besar dengan beragam bidang usaha.

Sedangkan tujuan adanya merger adalah (Abdul, 2003:52):

1. Keragaman Usaha

Merger atau akuisisi dilakukan agar perusahaan dapat tumbuh pesat dilihat dari berbagai aspek seperti ukuran, saham, bidang usaha dan lain sebagainya.

2. Meningkatkan Dana

Dengan bergabung dengan pihak lain maka suntikkan dana dapat diperoleh dan menguntungkan kedua belah pihak.

3. Sinergi Usaha

Ada tingkatan usaha yang hanya bisa dicapai dengan bergabung dengan perusahaan lain. Merger menjadi alasan untuk melakukan efisiensi SDM, manajemen dan proses produksi.

4. Alasan Pajak

Umumnya merger dilakukan sebagai langkah akhir menyelamatkan usaha karena pengeluaran pajak yang menyebabkan kerugian. Merger dengan perusahaan lain dapat menutupi kerugian tersebut.

Merger atau penggabungan usaha merupakan salah satu bentuk restrukturisasi perusahaan yang memiliki daya tarik yang cukup kuat dalam lingkaran dunia usaha dan para pengusaha. Proses merger ini melibatkan berbagai aspek, diantaranya aspek hukum yang bahkan mengiringi proses merger dari permulaan proses hingga akhir proses. Dari definisi Merger menurut UUPT 2007 Pasal 1 angka (9) dapat diambil kesimpulan mengenai unsur-unsur dalam merger, yaitu (Raharjo, 2009: 117):

1. Penggabungan adalah perbuatan hukum
2. Penggabungan dua pihak yakni satu atau lebih perseroan menggabungkan diri (*target company/absorbed company*) dan perseroan yang menerima penggabungan (*absorbing company*).
3. Aktiva dan pasiva dari perseroan yang menggabungkan diri beralih karena hukum kepada perseroan yang menerima penggabungan
4. Status badan hukum perseroan yang menggabungkan diri berakhir karena hukum.

Alasan penggabungan perseroan ini biasanya dikarenakan perseroan kekurangan modal ataupun karena manajemen yang lemah yang membuat mereka tidak mampu bersaing.

Menurut Hartono (2000: 50), tujuan penggabungan suatu perusahaan adalah untuk kemajuan dari masing-masing perusahaan dan secara tidak langsung adalah untuk dan demi keuntungan dan kepentingan orang-orang (pemilik) yang berada di belakang nama perusahaan yang bersangkutan. Di samping itu tujuan untuk memperluas usaha secara optimal, memperkokoh keadaan pasar baik untuk pembelian maupun penjualan dan memperoleh kedudukan keuangan yang lebih kuat.

Dalam merger, ada banyak kelebihan maupun kekurangan yang dimiliki. Kekurangan dari merger adalah pembagian tugas dan tanggung jawab yang tidak mudah dilakukan. Belum lagi penanganan para investor dan pemegang saham dari kedua belah pihak. Terutama bila salah satu perusahaan memiliki keadaan keuangan yang tidak sehat. Sedangkan kelebihan dari merger adalah peluang untuk para pelaku bisnis yang terlibat untuk memperluas bidang usahanya. Perusahaan dapat membagi tugas secara merata diantara para SDM di dalamnya. Selain itu, merger lebih terjangkau dan lebih mudah dari pada perusahaan lain mengambil alih perusahaan lainnya. Oleh karena itu, melakukan merger menjadi solusi untuk jenis usaha tertentu. Selain dapat memperbesar perusahaan yang sudah ada, perusahaan tersebut tidak berjalan dari nol, namun berbekal pengalaman bisnis dari bank sebelumnya (<https://accurate.id/>).

Terkait dengan adanya merger tiga bank di Indonesia menjadi PT Bank Syariah Indonesia yang telah dilakukan pada

tanggal 1 Februari 2021 lalu, yaitu BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah menerbitkan izin untuk Bank Syariah Indonesia sebagai entitas baru. Pasca merger, komposisi pemegang saham pada BSI adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1
Komposisi Pemegang Saham Pada BSI

No	Keterangan	Nilai Nominal Rp. 500 / saham		
		Jumlah Saham (Lembar)	Nilai Nominal (Rp)	(%)
	Modal Dasar	80.000.000.000	40.000.000.000.000	
1	PT. Bank Mandiri	20.905.219.379	10.452.609.689.500	50,95
2	PT. Bank Negara Indonesia	10.220.230.418	5.110.115.209.000	24,91
3	PT. Bank Rakyat Indonesia	7.092.761.655	3.546.380.827.500	17,29
	Pemegang Saham Lainnya	2.812.997.491	1.406.498.745.500	6,85
	DPLK BRI Saham - Syariah	716.975.300	358.487.650.000	1,74
	PT. BNI Life Insurance	5.250.415	2.625.207.500	0,01
	PT. Mandiri Sekuritas	33	16.500	0
	Masyarakat	2.090.771.743	1.045.385.871.500	5,10
	Modal Ditempatkan dan Disetor	41.031.208.943	20.515.604.471.500	100
	Saham Dalam Portepel	38.968.791.057	19.484.395.528.500	-

Keterangan: April 2021. Sumber: <https://www.ir-bankbsi.com/>

Pembentukan PT Bank Syariah Indonesia melalui merger tiga bank syariah milik himpunan bank milik negara dinilai memberi *multiplier effect* yang signifikan terhadap perekonomian nasional. Pengamat perbankan dari Universitas Bina Nusantara

Doddy Ariefianto menyampaikan merger bank syariah akan membuat aset perbankan syariah menjadi semakin besar. Dia menilai entitas baru ini akan memiliki banyak pilihan untuk mengembangkan bisnis ke depan, terlebih karena faktor luasnya jaringan eksisting usaha bank yang terlibat merger yaitu PT Bank BRI syariah Tbk., PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BNI Syariah (<https://finansial.bisnis.com>).

Direktur Utama Bank Syariah Mandiri, Hery Gunardi mengatakan Bank Syariah Indonesia menargetkan pembiayaan yang disalurkan dapat tumbuh di atas 70 persen hingga 5 tahun mendatang. Penggabungan tersebut akan menciptakan bank syariah terbesar di Indonesia yang berdaya saing global dan memiliki potensi menjadi 10 bank syariah teratas secara global berdasarkan kapitalisasi pasar. Dia menjelaskan aksi korporasi ini telah menghasilkan bank syariah dengan produk konsumen yang beragam didukung oleh kemampuan teknologi yang terbaik untuk menyediakan pelanggan dengan pengalaman perbankan digital yang lebih baik (<https://finansial.bisnis.com/>).

Jadi, merger atau penggabungan usaha merupakan salah satu bentuk restrukturisasi perusahaan yang memiliki daya tarik yang cukup kuat dalam lingkaran dunia usaha dan para pengusaha. Proses merger ini melibatkan berbagai aspek, diantaranya aspek hukum yang bahkan mengiringi proses merger dari permulaan proses hingga akhir proses.

2.3 Pemahaman

2.3.1 Pengertian

Pemahaman menurut Kamus Lengkap Bahasa Indonesia adalah sesuatu hal yang kita pahami dan kita mengerti dengan benar (Departemen Pendidikan Nasional, 2008: 843). Pemahaman merupakan kegiatan mengerti dengan sungguh-sungguh atau mengerti secara cerdas tentang masalah, fakta, gagasan atau implikasi (Rahman, 2003:92). Menurut Sudjana (1995:42) pemahaman adalah, kemampuan menjelaskan tentang susunan kalimatnya sendiri atas apa yang dibacanya atau yang didengarkannya. Menurut Benyamin. S Bloom dalam buku Anas Sudijono, (2011:50) mengatakan, pemahaman adalah kemampuan seseorang untuk mengerti atau memahami sesuatu setelah sesuatu itu diketahui atau diingat.

Menurut Sudirman, pemahaman adalah kemampuan seseorang dalam mengartikan, menafsirkan, menerjemahkan, atau menyatakan sesuatu dengan caranya sendiri tentang pengetahuan yang pernah diterimanya (Sudirman, 1991:43). Sedangkan pemahaman karyawan adalah kemampuan karyawan dalam mengerti tentang sesuatu masalah gagasan atau implikasi dengan sungguh-sungguh dan cerdas.

Proses pemahaman merupakan langkah ataupun cara untuk mencapai suatu tujuan sebagai aplikasi dari pengetahuan yang dimiliki, sehingga pengetahuan tersebut mampu menciptakan adanya cara pandang ataupun pemikiran yang benar akan suatu

hal. Sedangkan cara pandang ataupun pemikiran merupakan suatu proses berpikir, dimana merupakan gejala jiwa yang dapat menetapkan hubungan antara pengetahuan kita terhadap suatu masalah (Sujanto, 2008:56). Pemahaman bertujuan agar seseorang mampu mengenali dan mengembangkan potensi yang ada, sehingga dapat menyelesaikan masalah yang sedang berlangsung atau terjadi dimasa akan datang.

Pemahaman akan merujuk pada cara seseorang dalam menentukan arti informasi, kemudian akan menciptakan pengetahuan dan kepercayaan secara personal. Setelah proses pemahaman selesai maka akan diikuti keinginan untuk mempelajari dan melakukan timbal balik dengan baik terhadap objek yang ada (<http://eprint.iain-surakarta.ac.id>).

Berdasarkan pengertian diatas, dapat penulis simpulkan bahwa pemahaman adalah suatu langkah atau proses dalam mencapai suatu tujuan yang perlu adanya pengetahuan sehingga mampu menciptakan adanya cara pandang ataupun pemikiran yang benar akan suatu hal.

2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemahaman

Menurut Peter dan Olson (2013:188-199), terdapat faktor-faktor mempengaruhi pemahaman yaitu:

a. Pengetahuan

Kemampuan untuk memahami informasi sangat ditentukan pengetahuan seseorang dalam memori pengetahuan dan kepercayaan menjadi hal yang sangat penting sebelum proses

pemahaman. Dengan adanya pengetahuan yang banyak, maka seseorang akan mampu memahami informasi secara mendalam. Sebaliknya, seseorang yang memiliki sedikit pengetahuan maka mampu memahami informasi namun tidak secara mendalam.

b. Keterlibatan

Keterlibatan seseorang memiliki pengaruh besar pada motivasi untuk memahami informasi keterlibatan di alami saat sudah memiliki pengetahuan yang nantinya akan memotivasi seseorang untuk memproses informasi secara lebih mendalam dan terkontrol. Sebaliknya seseorang merasakan keterlibatan rendah, akan cenderung membuat seseorang merasa informasi tersebut tidak menarik dan tidak relevan. Proses pemahaman tersebut akan menghasilkan respon identifikasi sederhana.

c. Paparan lingkungan

Berbagai aspek situasi atau lingkungan dapat mempengaruhi kesempatan untuk memahami informasi. Hal tersebut mencakup berbagai faktor seperti tekanan waktu, kondisi efektif konsumen (suasana hati baik atau buruk), dan gangguan (keramaian).

Selain itu, menurut Abdul Rahman Shaleh dan Muhibb Abdul Wahab, (2004:28-29) menyebutkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pemahaman, diantaranya faktor internal dan faktor eksternal.

1. Faktor Internal

a. Usia

Abu ahmadi mengemukakan bahwa memang daya ingat seseorang itu salah satunya dipengaruhi oleh umur. Dari uraian ini maka dapat disimpulkan bahwa bertambahnya umur seseorang dapat berpengaruh pada penambahan pemahaman yang diperolehnya, akan tetapi pada umur-umur tertentu atau menjelang usia lanjut kemampuan penerimaan atau mengingat suatu pemahaman akan berkurang.

b. Pengalaman

Pengalaman merupakan sumber pemahaman, atau pengalaman itu suatu cara untuk memperoleh kebenaran pemahaman. Oleh sebab itu pengalaman pribadi pun dapat digunakan sebagai upaya untuk memperoleh pemahaman.

c. Intelejensia

Intelejensia merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi hasil dari proses belajar. Intelejensia bagi seseorang merupakan salah satu modal untuk berfikir dan mengolah berbagai informasi secara terarah sehingga ia mampu menguasai lingkungan.

2. Faktor Eksternal

a. Pendidikan

Tingkat pendidikan menentukan mudah tidaknya seseorang menyerap dan memahami pemahaman yang mereka peroleh, pada umumnya semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin baik pula pemahamannya.

b. Pekerjaan

Secara tidak langsung pekerjaan turut andil dalam mempengaruhi tingkat pemahaman seseorang, hal ini dikarenakan pekerjaan berhubungan erat dengan faktor interaksi sosial dan kebudayaan.

c. Sosial Budaya dan Ekonomi

Menurut Lukman sosial budaya mempunyai pengaruh pada pemahaman seseorang. Status ekonomi seseorang juga akan menentukan persediaannya suatu fasilitas yang diperlukan untuk kegiatan tertentu, sehingga akan mempengaruhi pemahaman seseorang.

d. Lingkungan

Lingkungan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pemahaman seseorang. Dalam lingkungan seseorang akan memperoleh pengalaman yang akan berpengaruh pada cara berfikir seseorang.

e. Informasi

Informasi akan memberikan pengaruh pada pemahaman seseorang. Meskipun seseorang memiliki pendidikan yang rendah tetapi jika ia mendapatkan informasi yang baik dari berbagai media misalnya TV, radio, atau surat kabar maka hal itu dapat meningkatkan pemahaman seseorang.

2.3.3 Indikator

Ada tujuh indikator yang dapat dikembangkan dalam tingkatan proses kognitif pemahaman yaitu (Iqbal, 2019: 18-19).

a. Interpretasi (*Interpreting*)

Interpreting (interpretasi) merupakan suatu kemampuan yang ada pada diri seseorang untuk dapat menerima pengetahuan/informasi dari objek tertentu serta mampu menjelaskannya kedalam bentuk lain. Istilah lain dari interpretasi adalah menerjemahkan, mengklarifikasikan dan menggambarkan.

b. Mencontohkan (*Exemplifying*)

Exemplif yang merupakan suatu kemampuan yang ada pada diri seseorang untuk memberikan contoh suatu konsep yang sudah dipelajari dalam proses pembelajaran.

c. Mengklarifikasikan (*Clasification*)

Clasification merupakan suatu kemampuan yang ada pada seseorang untuk mengelompokkan sesuatu yang berawal dari kegiatan seseorang yang dikenal pada suatu objek tertentu,

kemudian seseorang tersebut mampu menjelaskan ciri-ciri dari konsep tersebut, dan mengelompokkan sesuatu berdasarkan ciri-ciri yang sudah ditemukan oleh seseorang tersebut.

d. Meringkas (*summarizing*)

Summarizing merupakan suatu kemampuan yang ada pada diri seseorang untuk mengembangkan pernyataan yang mampu menggambarkan isi informasi/tema secara keseluruhan berupa ringkasan/resume atau abstrak.

e. Menyimpulkan (*Inferring*)

Inferring merupakan suatu kemampuan yang ada pada diri seseorang untuk menemukan sebuah pola dari suatu gambaran materi yang diberikan. Aktivitas ini merupakan aktivitas lanjutan dari kegiatan membuat resume atau abstraksi dari materi tertentu dengan ciri-ciri yang relevan serta dapat hubungan yang jelas antara keduanya.

f. Membandingkan (*Comparing*)

Comparing merupakan suatu kemampuan yang ada pada diri seseorang untuk mendeteksi persamaan dan perbedaan antara dua objek atau lebih, kejadian, ide, masalah, atau situasi seperti menentukan bagaimana kejadian itu dapat terjadi dengan baik.

g. Menjelaskan (*Explaining*)

Merupakan suatu kemampuan yang ada pada diri seseorang agar seseorang tersebut dapat mengembangkan dan

menggunakan sebuah penyebab atau pengaruh dari objek yang diberikan.

Bank syariah dianggap sebagai solusi sebagian masyarakat muslim yang menganggap riba adalah hal terlarang. Masyarakat beranggapan bahwa bank syariah tidak mengenal sistem bunga-berbunga, sehingga bank syariah memiliki perbedaan mencolok dengan bank konvensional. Di Indonesia, tabungan syariah yang menggunakan prinsip-prinsip Islami diawasi oleh Dewan Syariah Nasional (DSN), sebuah lembaga yang berada di bawah Majelis Ulama Indonesia (MUI) (Rianto, 2012:34)

Selain merujuk pada aturan dan prinsip syariah, tabungan bank syariah juga tunduk pada peraturan otoritas keuangan, dalam hal ini Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Jika menyimpan uangnya di bank konvensional, nasabah bisa mendapatkan bunga bank. Sementara di bank syariah tidak mengenal bunga-berbunga karena dianggap riba. Konsep tabungan bank syariah sebenarnya sudah diatur oleh DSN MUI. Dikutip dari Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 2/DSN-MUI/IV/2000 tentang Tabungan, tabungan syariah memiliki akad antara nasabah dan bank. Dalam fatwa tersebut, tabungan yang dibenarkan dalam perbankan syariah, yaitu tabungan yang berdasarkan prinsip *mudharabah* dan *wadi'ah* (Rianto, 2012:34)

Menurut DSN MUI, konsep tabungan dengan akad *mudharabah* adalah nasabah sebagai pemilik dana (*shahibul mal*) mempercayakan simpanannya pada bank yang berperan sebagai

pengelola dana (*mudharib*). Sebagai *mudharib*, bank syariah melakukan berbagai macam usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Dana dari nasabah ini disalurkan untuk kegiatan usaha produktif. Nasabah bisa mendapatkan porsi keuntungan dari pengelolaan dana yang dilakukan bank syariah. Jumlah persentase keuntungannya sudah disepakati saat pembukaan rekening. Lebih jelasnya, pembagian keuntungan harus dinyatakan dalam bentuk nisbah (kesepakatan persentase) dan dituangkan dalam akad pembukaan rekening (Rianto, 2012: 34).

Sementara wadi'ah yakni dana yang dititipkan nasabah ke bank syariah bersifat simpanan. Artinya, simpanan bisa diambil kapan saja (*on call*) atau berdasarkan kesepakatan. Tidak ada imbalan yang disyaratkan, kecuali dalam bentuk pemberian (*'athaya*) yang bersifat sukarela dari pihak bank. Ciri dari tabungan wadi'ah ini tidak dikenai biaya pemeliharaan rekening, bebas administrasi dan tidak ada bagi hasil. Konsep *wadi'ah* biasa diterapkan bank syariah sebagai pengganti dari giro pada bank konvensional, sehingga wadi'ah bisa dikatakan hampir serupa dengan giro. Perbedaannya dengan bank konvensional, bank syariah tidak menyalurkan dananya untuk usaha yang dianggap tidak sesuai prinsip syariah.

Kehadiran BSI sebagai bank syariah diprediksikan memiliki prospek dan pangsa pasar yang menjanjikan karena nasabah dapat leluasa memilih sesuai dengan spesifikasi

kebutuhannya. Walaupun saat ini BSI banyak mengalami kendala, namun kekurangan ini terus diperbaiki sehingga nasabah merasa nyaman dengan bank syariah ini.

2.4 Penelitian Terkait

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan menghindari kesamaan dengan penelitian lain. Beberapa penelitian yang telah mendahului penelitian ini dan memiliki keterkaitan dengan penelitian ini dengan latar belakang yang berbeda, diantaranya adalah:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Nirwana, (2019) mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo menjelaskan perkembangan bank syariah akan sangat pesat apabila mengacu pada demand (permintaan) masyarakat akan produk dan perbankan syariah, sehingga perbankan syariah merupakan refleksi kebutuhan atas sistem perbankan yang dapat memberikan kontribusi stabilitas kepada sistem keuangan nasional.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Hidayah, (2021), mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo menjelaskan Pengalaman pembiayaan bermasalah sebelum ini telah dijadikan alasan BSI KCP Ponorogo untuk mengutamakan karakter calon nasabah. Bagi BSI KCP Ponorogo, karakter merupakan tolak ukur kemauan nasabah dalam pengembalian pembiayaan karena prinsip

character itu sendiri. Dampak penilaian karakter tidak berkaitan langsung dengan jumlah nasabah. Jumlah nasabah bertambah lebih disebabkan oleh cara pelayanan (*service*). Jumlah pendapatan bank bergantung pada ketegasan dalam pelaksanaan analisis pembiayaan yang di ujungnya tidak muncul pembiayaan bermasalah.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Ajeng, (2019) mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro menjelaskan bahwa, Tanggung Jawab Sosial (CSR) di Bank Aman Syariah dapat disimpulkan bahwa kepercayaan nasabah BPRS Aman Syariah terbentuk karena visi misi BPRS Aman Syariah yaitu Mendidik masyarakat untuk selalu memikirkan masa depan dan tidak hanya menguntungkan kepada nasib, namun lebih menekankan kepada usaha. BPRS Aman Syariah juga memberikan sosialisasi serta edukasi kepada nasabah bahwasannya seluruh kegiatan yang dijalankan oleh BPRS Aman Syariah dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dan sesuai dengan regulasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Faktor-faktor yang membentuk kepercayaan nasabah terhadap BPRS Aman Syariah ada tiga yaitu kemampuan (*ability*), kebaikan hati (*benevolence*), dan integritas (*integrity*). Kepercayaan nasabah BPRS Aman Syariah dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para nasabah. Artinya bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan

maka semakin tinggi pula kepercayaan yang diterima oleh konsumen pada suatu perusahaan.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh, (2019) mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Samarinda menjelaskan Bank berdasarkan prinsip syariah pada dasarnya berfungsi sama dengan bank konvensional sebagai lembaga intermediasi yaitu mengarahkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk fasilitas pembiayaan dimana kegiatannya tidak berdasarkan prinsip bunga melainkan dengan bagi hasil berdasarkan pembagian keuntungan dan kerugian (*profit and loss sharing*).

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Rijal, (2018) menjelaskan bahwa motivasi responden menjadi nasabah Bank Islam secara dominan dipengaruhi oleh faktor religiusitas (berdasarkan syariat Islam), sedangkan alasan responden menjadi nasabah Bank Islam dipengaruhi secara dominan karena lokasi atau jarak yang tidak terlalu jauh dari rumah dan kantor (aksesibilitas), sedangkan kelemahan Bank Islam menurut responden adalah fasilitas yang minim, sedangkan keunggulan Bank Islam adalah pelayanan yang memuaskan. Faktor kualitas pelayanan bank Islam dan kinerjanya menjadi prediktor utama dalam mempengaruhi persepsi konsumen terhadap Bank Islam, namun prediktor lainnya pun memiliki hubungan positif dengan

persepsi konsumen yaitu faktor religiusitas dan ketersediaan layanan Bank Islam.

Keenam, penelitian yang dilakukan oleh Diah, (2014) menjelaskan bahwa persepsi yang dangkal tentang bank syari'ah menimbulkan spekulasi yang tinggi pada diri nasabah untuk mengambil suatu keputusan yang pasti. Sehingga keputusan nasabah masih sangat bisa dipengaruhi oleh adanya persaingan baik antar bank syari'ah maupun antara bank syari'ah dan bank konvensional. Alasan-alasan yang mendasari nasabah dalam mengambil pembiayaan syari'ah adalah antara lain faktor keimanan/kepercayaan, faktor keuntungan (tinggi rendahnya nisbah pembiayaan dan fleksibilitas jangka waktu pembayaran), faktor pelayanan (kemudahan dan kecepatan proses pembiayaan).

Ketujuh, penelitian yang dilakukan oleh Adi, (2012) menjelaskan bahwa keengganan umat Islam di Malang Raya untuk menjadi nasabah perbankan berbasis syari'ah disebabkan oleh karena kekurangpahaman mereka mengenai syari'at Islam, terutama yang terkait dengan aktivitas ekonomi dan perbankan Islam. Kekurangpahaman tersebut menyebabkan munculnya persepsi di kalangan umat Islam Malang Raya, bahwa perbankan syari'ah sama saja dengan perbankan konvensional. Hal ini disebabkan karena mereka tidak pernah mendapatkan penjelasan secara rinci mengenai ketentuan-ketentuan perbankan syariah, baik yang ditetapkan oleh Dewan Syariah Nasional (DSN) maupun Ikatan Akuntan Indonesia (IAI).

Kajian di atas dapat kita simpulkan bahwa, dalam memandang aspek dan persoalan dari setiap masalah yang ada muncul dari berbagai latar belakang yang berbeda, sehingga masalah yang ada dari kajian-kajian terkait salah satunya dapat dijadikan referensi dalam penelitian ini. Oleh karena itu, untuk memudahkan pembaca dalam memahami kajian terkait di atas, penulis merangkum dalam bentuk tabel di bawah ini

Tabel 2.2
Kajian Terkait

No	Nama dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Persamaan dan Perbedaan
1	Nirwana, "Pemahaman Masyarakat Desa Pandak Terhadap Bank Syariah", (2019)	Jenis penelitian kualitatif.	Pemahaman masyarakat tentang bank syariah masih kurang. Kurangnya pemahaman masyarakat dikarenakan kurangnya sosialisasi yang didapatkan dari pihak bank Syariah. Adapun upaya yang dilakukan pihak perbankan Syariah dalam mengatasi masalah tersebut adalah pihak perbankan telah membuat beberapa program yaitu mengadakan iven, melakukan sosialisasi di setiap desa dan perkampungan di Masamba, dan membagikan brosur dan memasang spanduk di berbagai tempat. Dengan demikian	Persamaan: Pemahaman nasabah BSI terhadap bank syariah Perbedaan: Skripsi lebih fokus pada kajian pemahaman nasabah saat melakukan transaksi via ATM pasca merger.

			melalui program yang di buat oleh pihak perbankan syariah dapat mengatasi masalah yang ada di masyarakat yaitu kurangnya pemahaman masyarakat Desa Pandak tentang bank syariah.	
2	Hidayah Tri Lestari, "Analisis Karakter Calon Nasabah Pembiayaan (Studi Pada BSI KCP Ponorogo), mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo", (2021).	Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (field research) atau menggunakan pendekatan penelitian kualitatif.	Pengalaman pembiayaan bermasalah sebelum ini telah dijadikan alasan BSI KCP Ponorogo untuk mengutamakan karakter calon nasabah. Bagi BSI KCP Ponorogo, karakter merupakan tolak ukur kemauan nasabah dalam pengembalian pembiayaan karena prinsip character itu sendiri. Dampak penilaian karakter tidak berkaitan langsung dengan jumlah nasabah. Jumlah nasabah bertambah lebih disebabkan oleh cara pelayanan (service). Jumlah pendapatan bank bergantung pada ketegasan dalam pelaksanaan analisis pembiayaan yang di ujungnya tidak muncul pembiayaan bermasalah.	Persamaan: Sama-sama fokus pada kajian perbankan dan nasabah. Perbedaan: Dalam kajian Hidayah, lebih menekankan pada pembiayaan oleh nasabah terhadap produk syariah. Dalam kajian penulis lebih fokus pada transaksi via ATM.
3	Ajeng Fitriani, Kepercayaan Nasabah Terhadap Bank Syariah (Studi	Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan	Tanggung Jawab Sosial (CSR) di Bank Aman Syariah dapat disimpulkan bahwa kepercayaan nasabah	Persamaan: Kedua kajian ini fokus pada nasabah bank syariah

	Kasus BPRS Aman Syariah Sekampung) “ (2019)	(<i>field research</i>) atau penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif.	BPRS Aman Syariah terbentuk karena visi misi BPRS Aman Syariah yaitu Mendidik masyarakat untuk selalu memikirkan masa depan dan tidak hanya menguntungkan kepada nasib, namun lebih menekankan kepada usaha.	Perbedaan: Dalam kajian ini penulis fokus pada persoalan transaksi keuangan via ATM dan pada skripsi sebelumnya, fokus pada kepercayaan nasabah terhadap bank syariah.
4	Dedy Mainata, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Performa <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM) Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Tenggarong Seberang”, (2019)	Penulisan dan pembahasan penelitian merupakan jenis penelitian kualitatif	Bank berdasarkan prinsip syariah pada dasarnya berfungsi sama dengan bank konvensional sebagai lembaga intermediasi yaitu mengerahkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk fasilitas pembiayaan dimana kegiatannya tidak berdasarkan prinsip bunga melainkan dengan bagi hasil berdasarkan pembagian keuntungan dan kerugian (<i>profit and loss sharing</i>).	Persamaan: Sama sama membahas masalah ATM. Perbedaan: pada kajian terdahulu membahas performa ATM. Sedangkan penulis membahas kendalanya.
5	Rijal Assidiq Mulyana, “Sikap dan Persepsi Konsumen Terhadap Perbankan Syariah di Indonesia dan	Penelitian masuk kedalam metode kualitatif.	faktor kualitas pelayanan bank Islam dan kinerjanya menjadi prediktor utama dalam mempengaruhi persepsi konsumen terhadap Bank Islam, namun prediktor lainnya	Persamaan: sama sama membahas masalah perbankan di Indonesia Perbedaan: Pada penelitian sebelumnya,

	Malaysia”, (2018)		pun memiliki hubungan positif dengan persepsi konsumen yaitu faktor religiusitas dan ketersediaan layanan Bank Islam. Penelitian dilakukan penulis menggunakan metode kualitatif karena hanya menggambarkan persepsi dan sikap konsumen terhadap Perbankan Islam di Indonesia dan Malaysia	membahas masalah pandangan konsumen/nasabah terhadap perbankan yang ada di Indonesia dan Malaysia. Sedangkan penulis pada persoalan gangguan bank Syariah, terutama pada persoalan ATM.
6	Diah Wahyuningsih, dkk., “Analisis Prilaku Nasabah Dalam Pembiayaan Di Bank Syariah Mandiri”, (2014).	Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.	Persepsi masyarakat tentang bank syari’ah ditinjau dari tingkat pengetahuan dan pemahaman sebagian besar responden masih belum begitu paham mengenai konsep bank syari’ah secara umum. Tingkat pemahaman nasabah hanya sebatas pada penggunaan sistem bunga pada bank konvensional dan bagi hasil pada bank syari’ah.	Persamaa; Membahas masalah bank syariah Perbedaan: Membahas masalah prilaku nasabah, sedangkan penulis pada pendapat masyarakat terhadap BSI.
7	Adi Prasetyo, “Persepsi Nasabah Terhadap Implementasi Akuntansi Keuangan Syariah Dalam Operasional Perbankan Berbasis Syariah Di Indonesia”,	Jenis - R penelitian yang akan dilakukan adalah deskriptif kualitatif-interpretif	Bahwa keengganan umat Islam di Malang Raya untuk menjadi nasabah perbankan berbasis syari’ah disebabkan oleh karena kekurangpahaman mereka mengenai syari’at Islam, terutama yang terkait dengan aktivitas ekonomi dan perbankan Islam. Kekurangpahaman	Persamaa: Membahas masalah pandangan nasabah terhadap keuangan bank syariah. Perbedaan: Membahas masalah transaksi via ATM.

	(2012).		tersebut menyebabkan munculnya persepsi di kalangan umat Islam Malang Raya, bahwa perbankan syariah sama saja dengan perbankan konvensional. Hal ini disebabkan karena mereka tidak pernah mendapatkan penjelasan secara rinci mengenai ketentuan-ketentuan perbankan syariah, baik yang ditetapkan oleh Dewan Syariah Nasional (DSN) maupun Ikatan Akuntan Indonesia (IAI).	
--	---------	--	--	--

Sumber: Data diolah, 2021.

2.5 Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran merupakan sintesa tentang hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan, kemudian dianalisis secara kritis dan sistematis, sehingga menghasilkan sintesa tentang hubungan variabel tersebut yang selanjutnya digunakan untuk merumuskan hipotesis (Sugiyono, 2009: 18). Hal ini merupakan jaringan hubungan antar variabel yang secara logis diterangkan, dikembangkan, dan dielaborasi dari perumusan masalah yang telah diidentifikasi (Kuncoro, 2013: 22).

Teori utama dalam penelitian ini adalah teori perbankan syariah dan pendukungnya dengan menggunakan pendekatan

kualitatif. Kajian empiris dalam penelitian ini berpedoman pada penelitian-penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Adi Prasetyo (2012), Diah Wahyuningsih, dkk., (2014), Rijal Assidiq Mulyana (2018), Dedy Mainata (2019), Ajeng Fitriani (2019), Nirwana (2019), Hidayah Tri Lestari (2021).

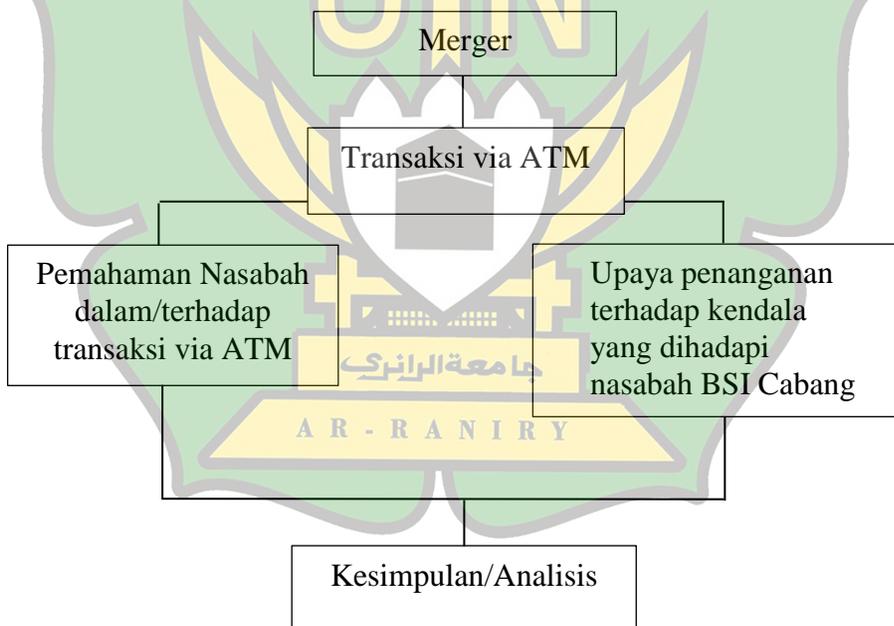
Teori dan kajian empiris tersebut digunakan untuk mengembangkan rumusan masalah dan membangun hipotesis dalam penelitian ini. Kemudian, hipotesis yang telah dibangun dan dianalisis dengan metode kualitatif dengan tujuan untuk memperoleh hasil penelitian yang diinginkan.

Setelah hasil penelitian dari analisis kualitatif diperoleh, maka peneliti dapat menarik kesimpulan dan saran untuk dapat dijadikan pertimbangan oleh peneliti selanjutnya dalam mengembangkan jenis penelitian yang sama dimasa yang akan datang. Untuk lebih jelasnya, kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar berikut.

Dari kerangka berfikir di bawah dapat dilihat, pemahaman nasabah Bank Syariah Indonesia terhadap mekanisme transaksi via Anjungan Tunai Mandiri pasca merger di Kota Banda Aceh dapat dilihat melalui transaksi via Anjungan Tunai Mandiri terutama pasca merger. Apakah kompetensi yang dimiliki pihak Bank Syariah Indonesia di Kota Banda Aceh dapat menyelesaikan kendala-kendala yang ada pasca merger sehingga para nasabah tidak mengeluh atas pelayanan yang masih dianggap kurang maksimal. Tidak hanya itu, pihak perbankan juga harus tetap

menjaga pemahaman nasabah BSI secara baik, sehingga kepercayaan nasabah terhadap bank ini tetap stabil dengan pelayanan yang prima. Dari sini didapat bahwa kesimpulan pemahaman para nasabah BSI saat melakukan transaksi via ATM di BSI Kota Banda Aceh dilihat dari sisi pelayanan yang diberikan pihak bank, terutama saat para nasabah melakukan transaksi via ATM.

Gambar. 2.1
Skema Kerangka Berpikir



Sumber: Data diolah, 2021.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian dan pengumpulan data-data yang telah diambil, peneliti menggunakan metode kualitatif-deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian dengan cara wawancara atau tanya jawab antara peneliti dan informan sebagai narasumber (subyek penelitian), sehingga mampu memperoleh informasi secara langsung dan mendalam. Menurut (Margono, 2010:73) metode kualitatif, yaitu penelitian yang menghasilkan data diskripsi berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati Adapun pendekatan kualitatif-deskriptif merupakan kegiatan pengumpulan data berdasarkan pemaparan atau informasi yang diperoleh dari informan.

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada dengan berbagai karakteristik khas yang dimiliki (Satori & Komariah, 2014:24). Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode studi kasus, yaitu studi yang mengeksplorasi suatu masalah dengan batasan terperinci, memiliki pengambilan data yang mendalam, dan menyertakan berbagai sumber informasi. Adapun yang menjadi informan dalam

penelitian ini adalah bank dan nasabah. Penelitian ini dibatasi waktu dan tempat, dan kasus yang dipelajari berupa program, peristiwa, aktivitas, atau individu.

3.2 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah sesuatu yang diteliti baik orang, benda, ataupun lembaga dan organisasi (Arikunto, 2010:62). Dalam makna lain, subjek penelitian merupakan nama lain dari responden, yaitu orang yang memberi respon atas suatu perlakuan yang diberikan kepadanya. Menurut Amirin, dikutip oleh Fitrah dan Luthfiyah (2017:152) subjek penelitian adalah seseorang atau sesuatu yang mengenyainya ingin diperoleh keterangan atau untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.

Terkait dengan judul penelitian ini, maka yang menjadi subjek penelitian yaitu nasabah dan pihak Bank Syariah Indonesia (BSI). Dalam hal ini, peneliti mengambil subjek secara keseluruhan menggunakan teknik *snowball sampling* dengan nasabah yang mengalami kendala saat melakukan transaksi via Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan hal ini sudah dilaporkan ke pihak bank, sehingga dengan mudah peneliti mencari data para nasabah. Alasan peneliti mengambil data dari nasabah selain untuk mempermudah peneliti sendiri, juga mudah untuk dilakukan wawancara dengan para nasabah tersebut.

Selanjutnya, objek penelitian dapat dipahami sebagai sifat dan keadaan (*attributes*) dari sesuatu benda, orang, atau keadaan, yang menjadi pusat perhatian atau sasaran penelitian. Sifat

keadaan dimaksud bisa berupa sifat, kuantitas, dan kualitas (benda, orang, dan lembaga), bisa berupa perilaku, kegiatan, pendapat, pandangan penilaian, sikap pro-kontra atau simpati-antipati, keadaan batin, dan sebagainya. Menurut (Ratna, 2007) dikutip oleh Fitrah dan Luthfiyah (2017:156), objek adalah keseluruhan gejala yang ada di sekitar kehidupan manusia. Objek penelitian dalam metode kualitatif disebut sebagai situasi sosial, atau persoalan yang menjadi titik perhatian suatu penelitian yang kemudian hendak diteliti untuk mendapatkan data yang lebih terarah. Titik perhatian tersebut berupa substansi atau materi yang diteliti untuk dipecahkan permasalahannya dengan menggunakan teori-teori tertentu.

Terkait penelitian ini, maka yang menjadi objek penelitian adalah pelayanan BSI terhadap nasabah saat melakukan transaksi via ATM.

3.3 Sumber Data

Menurut Sugiyono (2013:62), data penelitian dapat diperoleh dari dua sumber yaitu sumber primer pokok dan sumber sekunder. Demikian juga dalam penelitian ini, karena masuk dalam penelitian lapangan yang datanya diperoleh langsung dari latar alami sebagai sumber primer. Dalam batasan tertentu, penelitian ini juga diperoleh dari data kepustakaan sebagai sumber sekunder. Untuk itu jenis data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu data primer dan sekunder.

1. Data primer

Data primer yang penulis maksud berupa data utama yang terdapat dalam skripsi ini, seperti hasil wawancara dan hasil observasi dengan narasumber. Dimana narasumber memberikan data secara langsung kepada peneliti. Cara ini diharapkan mampu memberikan temuan-temuan atas permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini. Adapun pihak-pihak yang diwawancarai adalah nasabah dan pihak bank. Menurut Nasution (2001:12), data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan. Data primer merupakan sumber data utama dalam proses pengumpulan data, dan merupakan data yang diambil langsung dari subyek penelitian.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang digali dari sumber yang tidak langsung, sebab hanya memberikan keterangan-keterangan atas sumber data primer. Untuk itu, cara yang dilakukan adalah dengan merujuk kepada literatur-literatur kepustakaan seperti buku, kamus, ensiklopedi, jurnal dan bahan-bahan lain yang dirujuk dari sumber kepustakaan. Menurut Jonathan Sarwono (2006: 209) menyebutkan, data sekunder berupa data-data yang sudah tersedia dan dapat diperoleh oleh peneliti dengan cara membaca, melihat atau mendengarkan. Data ini biasanya berasal dari data primer yang sudah diolah oleh peneliti sebelumnya.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian yang ada dalam penelitian dikumpulkan melalui teknik tersendiri. Mengingat jenis penelitian ini masuk dalam studi lapangan dan juga studi pustaka, maka data penelitian didapatkan dari dua sumber, yaitu:

1. Observasi

Observasi dilakukan menggunakan pengamatan atau penginderaan langsung terhadap suatu benda, kondisi, situasi, proses atau perilaku. Pengumpulan data dengan menggunakan alat indera dan diikuti dengan pencatatan secara sistematis terhadap gejala-gejala/fenomena yang diteliti (Narbuko dan Achmadi, 1997: 70). Observasi yang dilakukan oleh peneliti pada nasabah dan pihak bank BSI Banda Aceh. Hal ini peneliti lakukan dengan mengamati secara visual menggunakan indera mata dan pendengar untuk mengetahui transaksi para nasabah dan layanan pihak BSI.

2. Wawancara

Wawancara merupakan sebuah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara dan terwawancara dengan harapan dengan harapan memperoleh informasi secara luas untuk kemudian didalami pada masa-masa yang akan datang. Wawancara merupakan pembicaraan yang formal dimana hubungan pewawancara dengan terwawancara dalam suasana biasa dan wajar, sedangkan pertanyaan dan

jawaban seperti pembicaraan biasa dalam kehidupan sehari-hari (Moleong, 2009: 186).

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan mengumpulkan berbagai macam dokumen untuk melengkapi data yang diperlukan dalam penelitian ini. Baik dalam bentuk gambar, suara, file atau data lain. Penggunaan data dokumentasi dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi yang berhubungan dengan data-data tentang berbagai hal yang berhubungan dengan kajian skripsi ini.

Adapun informan yang terdapat pada penelitian ini adalah:

Tabel 3.1
Nara Sumber (*Informan*)

<i>No</i>	<i>Code</i>	<i>Informan</i>	<i>Total</i>
1	P1	Nasabah BRI Syariah	3 orang
	P2	Nasabah Bank Mandiri Syariah	3 orang
	P3	Nasabah Bank Negara Indonesia	3 orang
2	P4	Pihak BSI Kota Banda Aceh	1 orang
Jumlah			10 orang

3.5 Metode Analisis Data

Data yang telah terkumpul dari bahan kepustakaan, akan dianalisis melalui cara ilmiah yang bersifat kualitatif. Dalam menganalisis data, penulis menggunakan metode deskriptif analisis, artinya penulis berusaha menguraikan konsep perbankan syariah dan teori-teori para ahli. Pada langkah ini, data yang dihasilkan dari penelitian, baik dari data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara, maupun dari data sekunder

yang meliputi dokumentasi, kemudian akan dianalisis secara kualitatif.

Analisis data ini dilakukan ketika data telah dikumpulkan. Bungin, (2012:143) menyatakan bahwa analisis data dilakukan dengan pengumpulan data di lapangan secara berkesinambungan. Untuk itu, teknik analisis data yang penulis lakukan meliputi tiga langkah, yaitu sebagai berikut:

1. Mereduksi data, dimana langkah ini peneliti berusaha memuat data hasil observasi dan wawancara dengan cara mengklarifikasi data agar tercapai konsistensi, dalam artian peneliti hanya memuat data yang bersesuaian dengan fokus penelitian.
2. Merangkum dan menganalisis melalui kajian konseptual, dalam hal ini peneliti merangkum masalah yang telah diperoleh, kemudian masalah tersebut dianalisis melalui teori-teori perbankan syariah, khususnya yang berkaitan dengan penelitian ini.
3. Kesimpulan, dimana langkah ini merupakan langkah terakhir dengan membuat suatu konklusi atau kesimpulan terkait dengan jawaban dari rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI)

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah bank syariah. Bank syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini.

Sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, tentu potensi industri keuangan syariah cukup menjanjikan di masa depan. Hal ini tentu saja bisa terjadi jika adanya sinergi antara pemegang kebijakan dan juga kesadaran masyarakat terhadap transaksi halal berbasis syariah yang terus ditegakkan dalam prinsip ekonomi. Adanya peningkatan yang signifikan beberapa tahun terakhir terhadap produk dan layanan berbasis syariah di Indonesia membuat pemerintah mencermati hal ini sebagai sebuah momen penting dalam tonggak perekonomian syariah di Indonesia. Sikap optimis inilah yang membuat

pemerintah akhirnya menggabungkan 3 daftar bank syariah besar besutan BUMN, yaitu PT Bank Syariah Mandiri Tbk, PT Bank BNI Syariah Tbk, dan PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi intensitas baru yang diberi nama Bank Syariah Indonesia atau BSI.

Proses merger tiga bank syariah besar di Indonesia menjadi salah satu tonggak sejarah yang akan membuka banyak peluang-peluang baru dalam mendukung perekonomian masyarakat secara nasional. Setiap bank syariah memiliki latar belakang dan sejarahnya sendiri sehingga semakin menguatkan posisi BSI ke depannya. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah (Shopia, 2020 : 25).

Bank Syariah Indonesia diresmikan melalui surat yang dikeluarkan oleh OJK. Surat yang dirilis dengan nomor: SR-3/PB.1/2021 perihal 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 atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BRIS) sebagai Bank Hasil Penggabungan. Dengan dikeluarkannya surat dari OJK ini maka

semakin menguatkan posisi BSI untuk melakukan aktivitas perbankan berlandaskan konsep Syariah dan penggabungan dari 3 bank pembentuknya.

4.1.2 Visi dan Misi

Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia adalah :

a) Visi :

Menciptakan BANK SYARIAH yang masuk ke dalam 10 besar menurut kapitalisasi pasar secara global dalam waktu 5 tahun ke depan.

b) Misi :

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia. Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

4.1.3 Tugas dan Tujuan Merger

Proses penggabungan 3 bank syariah besar di Indonesia bukan hanya rencana jangka pendek tapi memiliki tujuan yang jelas di masa mendatang. Tentu ada tugas-tugas yang akan diemban oleh BSI sebagai perwakilan bank syariah resmi yang diusung dan dikawal oleh pemerintah. Berikut ini beberapa tujuan merger yang dilakukan oleh BSI (cnbcindonesia.com, 26 Maret 2021).

a) Sinergi yang Baik demi Meningkatkan Layanan untuk Nasabah Bank Syariah

Dengan menggabungkan tiga bank syariah besar, tentu akan tergabung tiga layanan bank dalam satu pintu untuk mengoptimalkan prospek bisnis dan pengembangan perbankan syariah di Indonesia. Sinergitas yang dihasilkan dari merger ini tentu akan semakin kuat dan kokoh dan sejalan dalam visi bank syariah di Indonesia di masa depan.

b) Perbaikan Proses Bisnis

Akan sangat mudah bagi pemerintah untuk mengawal prinsip syariah yang dijalankan oleh BSI dan tentu saja ini akan memperbaiki proses bisnis syariah yang sudah berjalan baik selama ini. Meski ada tantangan dalam hal penggabungan nasabah, tantangan ini akan sebanding dengan proses bisnis syariah yang semakin baik kedepannya karena dikelola oleh satu bank.

c) *Risk Management*

Pengelolaan BSI akan meminimalisir risiko-risiko yang mungkin terjadi dalam pengelolaan bisnis perbankan di masa depan. Keberhasilan Bank Mandiri saat ini yang berawal dari hasil merger empat bank sebelumnya menjadi pelajaran bahwa risiko perbankan bisa diminimalisir jika ketiga bank syariah plat merah ini digabungkan menjadi satu.

d) Sumber Daya Instansi

BSI akan menyeleksi sumber daya terbaik untuk menjalankan industri perbankan syariah lebih baik lagi dibandingkan jika berjalan sendiri dengan tiga entitas berbeda. Hal ini akan membuat setiap instansi dan jajaran direksi akan diisi oleh tenaga profesional dan bekerja dalam satu payung lembaga dengan visi dan misi yang searah.

e) Penguatan Teknologi Digital

Pengembangan teknologi dan inovasi perbankan terus bermunculan dan ini adalah tugas dari Bank Syariah Indonesia untuk menyeragamkan teknologi syariah yang ada di Indonesia. Harapannya, teknologi digital yang diusung oleh BSI dapat menjadi tolok ukur untuk sistem teknologi informasi berbasis Syariah dalam skala nasional. Dari segi teknologi, BSI membuat *website* serta aplikasi Bank Syariah Indonesia mobile berbasis *online* yang memudahkan masyarakat dalam mengaksesnya.

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.2.1 Upaya Menganalisis Pemahaman Nasabah BSI terhadap mekanisme transaksi via ATM Pasca Marger

Penelitian ini dilaksanakan pada 10 nasabah Bank Syariah Indonesia, yang terdiri dari 3 orang nasabah BRI Syariah, 3 orang nasabah Bank Mandiri Syariah, dan 3 orang nasabah Bank Negara Indonesia. Pemilihan nasabah berdasarkan latar belakang pekerjaan, umur, jenis kelamin dan pendidikan yang berbeda yang dilakukan secara *random/acak*.

4.2.1.1 Bapak/ibu merupakan nasabah aktif pada Bank Syariah Indonesia

Tabel 4.1
Nasabah Aktif Bank Syariah Indonesia

No	Nama	Pertanyaan	Sebelum Marger	Pasca Marger
1	Nur Faradilla (7 Maret 2022)	Apakah bapak/ibu merupakan nasabah aktif pada Bank Syariah Indonesia BSI ?	Sebelum Bank Negara Indonesia marger menjadi Bank Syariah Indonesia, saya merupakan nasabah aktif di BNI.	Iya, saya merupakan nasabah aktif di BSI pada tanggal 8 Februari 2021 saya melakukan migrasi dari BNI ke BSI.
2	Darwis (7 Maret 2022)	Apakah bapak/ibu merupakan nasabah aktif pada Bank	Ya, saya merupakan nasabah aktif di BNI sebelum marger	Benar, saya nasabah aktif pada Bank Syariah Indonesia. Saya

		Syariah Indonesia BSI ?	menjadi BSI	membuat buku tabungan baru yang awalnya Bank Mandiri Syariah menjadi BSI, alasan saya membuat buku tabungan baru. Karena pada buku tabungan lama sudah tidak ada saldonya.
3	Aldi Almauzar (7 Maret 2022)	Apakah bapak/ibu merupakan nasabah aktif pada Bank Syariah Indonesia BSI?	Saya dulu merupakan nasabah aktif pada Bank Negara Indonesia	Saya dulunya nasabah BNI, menyikapi Qanun Lembaga Keuangan Syariah di Aceh mengenai pemindahan bank konvensional menjadi BSI, jadi diwajibkan membuat tabungan baru Bank Syariah Indonesia. Alhamdulillah

				sejak tanggal 18 Februari 2021 sampai saat ini saya sudah menjadi nasabah aktif di BSI.
4	Aldiman (8 Maret 2022)	Apakah bapak/ibu merupakan nasabah aktif pada Bank Syariah Indonesia BSI ?	Sebelum menjadi nasabah aktif di BSI, sebelum marger saya merupakan nasabah aktif BRI Syariah.	Ya, saya merupakan nasabah aktif Bank Syariah Indonesia pasca marger dari bank konvensional.
5	Aiza (8 Maret 2022)	Apakah bapak/ibu merupakan nasabah aktif pada Bank Syariah Indonesia BSI ?	Saya merupakan nasabah aktif BRI Syariah	Sekarang saya menjadi nasabah aktif BSI sejak Qanun Lembaga Keuangan Syariah di Aceh mengenai pemindahan bank konvensional menjadi BSI, jadi diwajibkan membuat tabungan baru

				Bank Syariah Indonesia.
6	Nur Riski Amalia (8 Maret 2022)	Apakah bapak/ibu merupakan nasabah aktif pada Bank Syariah Indonesia BSI ?	Sebelum marger perbankan di Aceh, saya dulunya merupakan nasabah aktif BRI Syariah.	Setelah pasca marger bank konvensional menjadi BSI saya langsung ubah dan sekarang saya menjadi nasabah aktif Bank Syariah Indonesia.
7	Amra S (9 Maret 2022)	Apakah bapak/ibu merupakan nasabah aktif pada Bank Syariah Indonesia BSI ?	Saya merupakan nasabah aktif Bank Mandiri Syariah	Setelah pengumuman perubahan bank konvensional menjadi BSI sejak tanggal 01 Februari 2021, saya langsung ubah ke BSI dan sekarang menjadi nasabah aktif BSI.
8	Sabrina (9 Maret 2022)	Apakah bapak/ibu merupakan nasabah aktif pada Bank Syariah Indonesia BSI ?	Sebelum marger saya dulu nasabah aktif Bank Mandiri Syariah.	Ya, sekarang saya sudah menjadi nasabah aktif BSI.

9	Tika Rahmayani (9 Maret 2022)	Apakah bapak/ibu merupakan nasabah aktif pada Bank Syariah Indonesia BSI ?		
---	-------------------------------	--	--	--

(Sumber: Hasil Wawancara Nasabah, 2022)

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, menyikapi Qanun Lembaga Keuangan Syariah di Aceh mengenai pemindahan bank konvensional menjadi BSI, seluruh informan menyatakan bahwa pasca merger diwajibkan membuat tabungan baru Bank Syariah Indonesia. Seluruh informan merupakan nasabah aktif di Bank Syariah Indonesia pada bulan Februari 2021, pasca merger BSI tanggal 1 Februari 2021.

4.2.1.2 Bapak/ibu memahami bagaimana menggunakan ATM BSI Pasca Merger

Tabel 4.2
Pemahaman Menggunakan ATM BSI Pasca Marger

No	Nama	Pertanyaan	Sebelum Marger	Pasca Marger
1	Nur Faradilla (7 Maret 2022)	Apakah bapak/ibu memahami bagaimana menggunakan ATM BSI Pasca Merger ?	Sebelum merger sudah mengetahui tarik tunai, non-tunai dan transfer menggunakan ATM.	Setelah pasca merger BSI, fitur yang ditampilkan pada mesin ATM BSI sama dengan ATM sebelum

				marger, jadi saya dapat memahami dengan baik transaksi menggunakan ATM BSI.
2	Darwis (7 Maret 2022)	Apakah bapak/ibu memahami bagaimana menggunakan ATM BSI Pasca Merger ?	Saya dapat memahami dengan baik tentang penggunaan ATM BNI.	Ya, saya memahami dan dapat menggunakan ATM BSI pasca marger dengan baik. transaksi tarik tunai, non-tunai saya dapat lakukan dengan baik dengan menggunakan ATM BSI.
3	Aldi Almauzar (7 Maret 2022)	Apakah bapak/ibu memahami bagaimana menggunakan ATM BSI Pasca Merger ?	Sebelum marger saya sudah mengetahui dan dapat menggunakan ATM BNI dengan baik.	Setelah marger fitur transaksi pada mesin ATM sebelum marger dan pasca marger memiliki kesamaan, sehingga saya dapat menggunakan ATM BSI dengan mudah dan

				benar.
4	Aldiman (8 Maret 2022)	Apakah bapak/ibu memahami bagaimana menggunakan ATM BSI Pasca Merger ?	Saya sudah terbiasa transaksi dunia usaha menggunakan ATM, jadi saya sudah sangat mengetahui penggunaan kartu ATM.	Saya sebagai seorang wirausaha sudah sangat memahami mengenai penggunaan ATM BSI. Karena saya setiap hari melakukan transaksi melalui ATM untuk kegiatan usaha saya. Sehingga
5	Aiza (8 Maret 2022)	Apakah bapak/ibu memahami bagaimana menggunakan ATM BSI Pasca Merger ?	Ya, sebelum merger menjadi BSI, saya sudah mengetahui penggunaan ATM sejak menjadi nasabah aktif BRI Syariah.	Saya memahami bagaimana penggunaan ATM BSI Pasca Marger. Kerena transaksi pada ATM sebelumnya dengan ATM sekarang sama saja fiturnya
6	Nur Riski Amalia (8 Maret 2022)	Apakah bapak/ibu memahami bagaimana	Saya memahami penggunaan ATM sejak	Ya, saya memahami bagaimana mengunaka

		menggunakan ATM BSI Pasca Merger ?	menjadi nasabah aktif BRI Syariah.	n ATM BSI, karena bagi saya pribadi tidak ada perbedaan khusus antara ATM konvensional dengan ATM BS. Jadi tidak membuat saya sulit untuk melakukan transaksi di ATM BSI.
7	Amra S (9 Maret 2022)	Apakah bapak/ibu memahami bagaimana menggunakan ATM BSI Pasca Merger ?		
8	Sabrina (9 Maret 2022)	Apakah bapak/ibu memahami bagaimana menggunakan ATM BSI Pasca Merger ?	Saya seorang mahasiswa, jadi mengetahui dengan baik bagaimana menggunakan ATM saat saya masih menjadi nasabah aktif Bank Mandiri	Menurut saya ATM sebelum marger dan pasca marger, fitur yang ditampilkan sama saja. Jadi saya memahami mengguna

			Syariah.	n ATM BSI pasca marger.
9	Tika Rahmayani (9 Maret 2022)	Apakah bapak/ibu memahami bagaimana menggunakan ATM BSI Pasca Merger ?	Saya mengetahui dan memahami penggunaan ATM sebelum pasca marger.	Saya dapat mengetahui dengan baik tentang penggunaan ATM BSi pasca marger.

(Sumber: Hasil Wawancara Nasabah,2022)

Berdasarkan hasil wawancara pada tabel 4.2 di atas, dapat diketahui tidak ada kesulitan atau perbedaan cara menggunakan Anjungan Tunai Mandiri bank konvensional dengan Anjungan Tunai Mandiri BSI. Seluruh informan dapat menggunakan dan melaksanakan transaksi di ATM BSI yang ada di wilayah provinsi Aceh, khususnya ATM yang berada di kota Banda Aceh.

4.2.1.3 Bapak/ibu memahami mengenai perbedaan transaksi antara Tarik Tunai, Non-Tunai dan transaksi Setor via ATM BSI

Tabel 4.3
Memahami Perbedaan Transaksi antar Tarik Tunai, Non-Tunai dan Setor Via ATM BSI

No	Nama	Pertanyaan	Sebelum Marger	Pasca Marger
1	Nur Faradilla (7 Maret 2022)	Apakah bapak/ibu memahami mengenai perbedaan transaksi	Saya memahami perbedaan transaksi tarik tunai,	Untuk transaksi tarik tunai, non-tunai dan setor via ATM BSI,

		antara Tarik Tunai, Non-Tunai dan transaksi Setor via ATM BSI ?	non-tunai dan transaksi setor via ATM sebelum marger.	saya memahami perdaanya. Karena transaksi ini sering saya lakukan di ATM untuk menghemat waktu dan tenaga.
2	Darwis (7 Maret 2022)	Apakah bapak/ibu memahami mengenai perbedaan transaksi antara Tarik Tunai, Non-Tunai dan transaksi Setor via ATM BSI ?	Saya mengetahui perbedaan antara transaksi tarik tunai, non tunai dan transaksik setor via ATM terutama ketika saya masih menjadi nasabah aktif BNI	Saya memahami secara pasti mengenai perbedaan transaksi antara tarik tunai, non-tunai dan transaksi setor ATM BSI. Hal ini tidak terdapat perbedaan antar ATM konvensional sebelumnya dengan ATM BSI sekarang.
3	Aldi Almauzar (7 Maret 2022)	Apakah bapak/ibu memahami mengenai perbedaan transaksi	Saya memahami dengan baik transaksi tarik tunai, non-tunai dan	Pasca marger tidak terdapat perbedaan antara transaksi tersebut,

		antara Tarik Tunai, Non-Tunai dan transaksi Setor via ATM BSI ?	setor sebelum merger pada Bank Negara Indonesia.	sehingga saya memahami perbedaan transaksi tersebut via ATM BSI
4	Aldiman (8 Maret 2022)	Apakah bapak/ibu memahami mengenai perbedaan transaksi antara Tarik Tunai, Non-Tunai dan transaksi Setor via ATM BSI ?	Saya memahami perbedaan transaksi yang di sampaikan tadi.	Saya seorang wirausaha, transaksi yang saudara tanyakan setiap hari saya lakukan, sehingga saya memahami perbedaan transaksi tersebut.
5	Aiza (8 Maret 2022)	Apakah bapak/ibu memahami mengenai perbedaan transaksi antara Tarik Tunai, Non-Tunai dan transaksi Setor via ATM BSI ?	Iya, saya memahami perbedaan transaksi tarik tunai, non-tunai dan setor pada bank sebelum merger.	Transaksi via ATM sebelum dan sesudah pasca merger selalu saya lakukan melalui ATM, jadi saya memahami dengan baik mengenai transaksi tarik tunai, non-tunai dan setor via ATM BSI

				pasca marger.
6	Nur Riski Amalia (8 Maret 2022)	Apakah bapak/ibu memahami mengenai perbedaan transaksi antara Tarik Tunai, Non-Tunai dan transaksi Setor via ATM BSI ?	Saya mengetahui perbedaan antara transaksi tarik tunai, non tunai dan transaksik setor via ATM terutama ketika saya masih menjadi nasabah aktif Bank Mandiri Syariah	Saya memahami secara pasti mengenai perbedaan transaksi antara tarik tunai, non-tunai dan transaksi setor ATM BSI
7	Amra S (9 Maret 2022)	Apakah bapak/ibu memahami mengenai perbedaan transaksi antara Tarik Tunai, Non-Tunai dan transaksi Setor via ATM BSI ?	Sebelum marger saya memahami perbedaan tarik tunai, non-tunai dan transaksi setor via ATM Bank Mandiri Syariah.	Untuk transaksi setor tunai di ATM konvensional dan BSI saya tidak memahami secara pasti letak perbedaanya. Karena untuk transaksi setor tunai saya lebih memilih melalui teller bank untuk menghindari

				<p>kesalahan transaksi setor pada rekening sendiri. Sedangkan untuk transaksi tarik tunai dan non-tunai, saya memahami perdaanya. Karena transaksi ini sering saya lakukan di ATM untuk menghemat waktu selama saya menjadi nasabah aktif BSI</p>
8	Sabrina (9 Maret 2022)	Apakah bapak/ibu memahami mengenai perbedaan transaksi antara Tarik Tunai, Non-Tunai dan transaksi Setor via ATM BSI ?		<p>Ya, saya memahami secara pasti mengenai perbedaan transaksi antara tarik tunai, non-tunai dan transaksi setor ATM BSI. Hal ini tidak terdapat perbedaan</p>

				antar ATM konvensional sebelumnya dengan ATM BSI sekarang. Jadi saya sudah terbiasa melakukan transaksi melalui ATM
9	Tika Rahmayani (9 Maret 2022)	Apakah bapak/ibu memahami mengenai perbedaan transaksi antara Tarik Tunai, Non-Tunai dan transaksi Setor via ATM BSI ?	Saya memahami perbedaan perbedaan transaksi tarik tunai, non-tunai dan transaksi setor via ATM sebelum marger.	Saya tidak melihat perbedaan antar ATM konvensional dengan ATM BSI, jadi saya memahami secara pasti mengenai perbedaan transaksi antara tarik tunai, non-tunai dan transaksi setor ATM BSI. Karena saya selalu melakukan transaksi melalui ATM

(Sumber: Hasil Wawancara Nasabah, 2022).

Berdasarkan wawancara yang telah dilaksanakan kepada informan nasabah aktif Bank Syariah Indonesia, dari 9 informan yang diwawancarai 1 orang informan tidak mengetahui transaksi setor tunai dengan menggunakan Anjungan Tunai Mandiri di BSI. Hal ini dikarenakan informan tidak pernah melakukan transaksi setor tunai menggunakan ATM, melainkan langsung via teller BSI. Sedangkan untuk 8 informan yang diwawancarai memahami perbedaan transaksi antara tarik tunai, non-tunai dan transaksi setor via ATM BSI.

4.2.1.4 Kendala yang sering terjadi ketika bapak/ibu melakukan transaksi via Anjungan Tunai Mandiri di BSI

Tabel 4.4
Kendala Transaksi Via Anjungan Tunai Mandiri di BSI

No	Nama	Pertanyaan	Sebelum Marger	Pasca Marger
1	Nur Faradilla (7 Maret 2022)	Apa kendala yang sering terjadi ketika bapak/ibu melakukan transaksi via Anjungan Tunai Mandiri di BSI ?	Kendala yang sering terjadi saat melakukan transaksi via ATM BNI, mesin ATM eror tidak dapat melakukan pengiriman dan transaksi tarik tunai.	Hampir sama kendala yang sering terjadi sebelum marger dan pasca merger ATM error dan kekosongan uang di ATM BSI.
2	Darwis (7 Maret 2022)	Apa kendala yang sering terjadi	Kendala yang sering terjadi saat melakukan	Kendala yang sering terjadi pada saat saya

		ketika bapak/ibu melakukan transaksi via Anjungan Tunai Mandiri di BSI ?	transaksi via ATM sebelum merger adalah tidak dapat melakukan pengiriman dan transaksi tarik tunai.	melakukan transaksi via ATM BSI adalah mesin ATM eror, mesin ATM rusak, mesin ATM tidak ada uang, kartu ATM secara tiba-tiba tertelan oleh mesin ATM.
3	Aldi Almauzar (7 Maret 2022)	Apa kendala yang sering terjadi ketika bapak/ibu melakukan transaksi via Anjungan Tunai Mandiri di BSI ?	Kartu ATM sering tertelan mesin ATM saat melakukan transaksi via ATM BNI sebelum merger	Saldo saya terpotong dengan sendirinya, namu pada slip pengiriman, transaksi batal dan uang belum terkirim kepada si penerima.
4	Aldiman (8 Maret 2022)	Apa kendala yang sering terjadi ketika bapak/ibu melakukan transaksi via Anjungan	Mesin ATM sering kekosongan uang dan mesin ATM sering error	Sama saja dengan pasca merger ATM sering kekosongan uang dan mesin ATM sering error

		Tunai Mandiri di BSI ?		
5	Aiza (8 Maret 2022)	Apa kendala yang sering terjadi ketika bapak/ibu melakukan transaksi via Anjungan Tunai Mandiri di BSI ?	Transaksi sering batal dan tidak dapat melakukan pengiriman uang melalui ATM	ATM error dan kekosongan uang di ATM BSI pasca marger.
6	Nur Riski Amalia (8 Maret 2022)	Apa kendala yang sering terjadi ketika bapak/ibu melakukan transaksi via Anjungan Tunai Mandiri di BSI ?	ATM sering tertelan oleh mesin ATM dan saldo sering terpotong padahal transaksi batal.	Kendala yang sering terjadi saat melakukan transaksi via ATM BSI, mesin ATM eror tidak dapat melakukan pengiriman dan transaksi tarik tunai.
7	Amra S (9 Maret 2022)	Apa kendala yang sering terjadi ketika bapak/ibu melakukan transaksi via	Mesin ATM tidak melakukan transaksi tarik tunai karena mesin ATM error.	Saat melakukan transaksi via ATM BSI pasca marger sering terlihat antran panjang nasabah.

		Anjungan Tunai Mandiri di BSI ?		
8	Sabrina (9 Maret 2022)	Apa kendala yang sering terjadi ketika bapak/ibu melakukan transaksi via Anjungan Tunai Mandiri di BSI ?	Antrian nasabah dan mesin ATM error.	Sering sekali saldo saya terpotong dengan sendirinya, namu pada slip pengiriman, transaksi batal dan uang belum terkirim kepada si penerima. Selain itu, kartu ATM saya pernah tertelan oleh mesin ATM secara tiba-tiba.
9	Tika Rahmayani (9 Maret 2022)	Apa kendala yang sering terjadi ketika bapak/ibu melakukan transaksi via Anjungan Tunai Mandiri di BSI ?	Antrian para pengguna ATM	Sama saja sebelum marger dan pasca marger, masalah yang sering terjadi adalah antrian panjang nasabah.

(Sumber: Hasil Wawancara Nasabah, 2022).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap informan nasabah aktif Bank Syariah Indonesia, dapat diketahui bahwa kendala yang sering terjadi saat melakukan transaksi via ATM BSI adalah mesin ATM sering eror, ATM tidak memiliki uang di dalamnya, kartu ATM sering tertelan oleh mesin ATM, dan saldo sering terpotong dengan sendirinya tanpa ada keterangan transaksi berhasil serta sering terjadi antrian panjang saat melakukan transaksi via ATM BSI. Kejadian seperti ini menyebabkan ketidaknyamanan nasabah dalam melakukan transaksi via Anjungan Tunai Mandiri BSI.

4.2.1.5 Terjadi kendala/masalah pada saat transaksi via ATM BSI, hal apa yang bapak/ibu lakukan

Tabel 4.5
Hal yang Dilakukan Saat Terjadi Masalah Pada Saat Transaksi Via ATM BSI

No	Nama	Pertanyaan	Sebelum Marger	Pasca Marger
1	Nur Faradilla (7 Maret 2022)	Apabila terjadi kendala/masalah pada saat transaksi via ATM BSI, hal apa yang bapak/ibu lakukan ?	Kendala/masalah yang dihadapi tidak terlalu susah seperti mesin ATM error jaringan, saya kan bersabar dan menunggu beberapa saat. Jika masalah yang dihadapi kartu ATM	Saya akan melaporkan kepada pihak BSI apabila terjadi ken; V dala/masalah seperti kartu ATM tertelan dan saldo terpotong dengan sendiri tanpa melakukan

			<p>tertelan mesin, saya akan melaporkan kepada pihak bank dimana saya menjadi nasabah aktif dari bank tersebut.</p>	<p>transaksi. Jika kendala yang dihadapi berupa jaringan tidak dapat melakukan transaksi tarik tunai, dan non-tunai, maka saya akan bersabar atau mencari ATM BSI lain.</p>
2	<p>Darwis (7 Maret 2022)</p>	<p>Apabila terjadi kendala/masalah pada saat transaksi via ATM BSI, hal apa yang bapak/ibu lakukan ?</p>	<p>Apabila masalah yang dihadapi berupa mesin ATM kekosongan uang, saya akan cari ATM lain. Apabila masalah besar saya akan segera lapor pada pihak bank.</p>	<p>Jika kendala/masalah yang terjadi saat transaksi via ATM BSI berupa kartu ATM tertelan oleh mesin ATM, saya akan langsung melaporkan kepada pihak bank secara langsung pada saat hari beroperasi. Namun, apabila kendala/masalah yang terjadi adalah koneksi, saya akan tunggu</p>

				beberapa saat atau mencari ATM BSI yang ada disekitaran tempat tinggal saya
3	Aldi Almauzar (7 Maret 2022)	Apabila terjadi kendala/masalah pada saat transaksi via ATM BSI, hal apa yang bapak/ibu lakukan ?	Kalau masalah yang terjadi hanya masalah mesin ATM tidak bisa melakukan transaksi tarik tunai, maka saya akan menunggu beberapa saat.	Saya akan melaporkan kepada pihak bank atas apa yang saya alami mengenai transaksi via ATM BSI. Sehingga pihak bank dapat melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan via ATM BSI
4	Aldiman (8 Maret 2022)	Apabila terjadi kendala/masalah pada saat transaksi via ATM BSI, hal apa yang bapak/ibu lakukan ?	Apabila terjadi masalah saat sedang melakukan transaksi via ATM BSI, kalau masalah mesin ATM eror tidak bisa malakukan tarik tunai dan	Saya akan melaporkan kepada pihak BSI apabila terjadi kenadala/masalah seperti kartu ATM tertelan dan saldo terpotong dengan sediri

			non-tunai, saya akan menunggu beberapa saat untuk melakukan transaksi kembali	tanpa melakukan transaksi. Jika kendala yang dihadapi berupa jaringan tidak dapat melakukan transaksi tarik tunai, dan non-tunai, maka saya akan bersabar atau mencari ATM BSI lain.
5	Aiza (8 Maret 2022)	Apabila terjadi kendala/masalah pada saat transaksi via ATM BSI, hal apa yang bapak/ibu lakukan ?	Kendala/masalah yang dihadapi tidak terlalu susah seperti mesin ATM error jaringan, saya akan bersabar dan menunggu beberapa saat. Jika masalah yang dihadapi kartu ATM tertelan mesin, saya akan melaporkan kepada pihak bank dimana saya menjadi nasabah.	Saya akan melaporkan kepada pihak bank atas apa yang saya alami mengenai transaksi via ATM BSI. Sehingga pihak bank dapat melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan via ATM BSI

6	Nur Riski Amalia (8 Maret 2022)	Apabila terjadi kendala/masalah pada saat transaksi via ATM BSI, hal apa yang bapak/ibu lakukan ?	Apabila masalah yang terjadi hanya masalah mesin ATM tidak bisa melakukan transaksi tarik tunai, maka saya akan menunggu beberapa saat.	Saya akan melaporkan kepada pihak BSI apabila terjadi kendala/masalah seperti kartu ATM tertelan dan saldo terpotong dengan sendiri tanpa melakukan transaksi. Jika kendala yang dihadapi berupa jaringan tidak dapat melakukan transaksi tarik tunai, dan non-tunai, maka saya akan bersabar atau mencari ATM BSI lain.
7	Amra S (9 Maret 2022)	Apabila terjadi kendala/masalah pada saat transaksi via ATM BSI, hal apa yang bapak/ibu lakukan ?	Kalau masalah yang terjadi hanya masalah mesin ATM tidak bisa melakukan transaksi tarik tunai, maka	Jika kendala/masalah yang terjadi saat transaksi via ATM BSI berupa kartu ATM tertelan oleh mesin ATM, saya

			<p>saya akan menunggu beberapa saat atau mencari ATM lain yang ada disekitar saya.</p>	<p>akan langsung meporkan kepada pihak bank secara langsung pada saat hari beroperasi. Namun, apabila kendala/masalah yang terjadi adalah koneksi, saya akan tunggu beberapa saat atau mencari ATM BSI yang ada disekitaran tempat tinggal saya.</p>
8	<p>Sabrina (9 Maret 2022)</p>	<p>Apabila terjadi kendala/masalah pada saat transaksi via ATM BSI, hal apa yang bapak/ibu lakukan ?</p>	<p>Mmasalah yang dihadapi tidak terlalu susah seperti mesin ATM error jaringan, saya kan bersabar dan menunggu beberapa saat. Jika masalah yang dihadapi kartu ATM tertelan mesin, saya akan melaporkan</p>	<p>Saya akan melaporkan kepada pihak BSI apabila terjadi kenadala/masalah seperti kartu ATM tertelan dan saldo terpotong dengan sendiri tanpa melakukan transaksi. Jika kendala yang</p>

			kepada pihak bank dimana saya menjadi nasabah.	dihadapi berupa jaringan tidak dapat melakukan transaksi tarik tunai, dan non-tunai, maka saya akan bersabar atau mencari ATM BSI yang ada ditempat tinggal saya.
9	Tika Rahmayani (9 Maret 2022)	Apabila terjadi kendala/masalah pada saat transaksi via ATM BSI, hal apa yang bapak/ibu lakukan ?	Kendala/masalah yang dihadapi tidak terlalu susah seperti mesin ATM error jaringan, saya akan bersabar dan menunggu beberapa saat. Jika masalah yang dihadapi kartu ATM tertelan mesin, saya akan melaporkan kepada pihak bank dimana saya menjadi nasabah aktif.	Apabila terjadi masalah saat sedang melakukan transaksi via ATM BSI, kalau masalah mesin ATM eror tidak bisa melakukan tarik tunai dan non-tunai, saya akan menunggu beberapa saat untuk melakukan transaksi kembali

(Sumber: Hasil Wawancara Nasabah,2022)

Berdasarkan tabel 4.5 hasil wawancara yang dilakukan kepada informan nasabah aktif BSI, mengenai hal yang akan dilakukan apabila terjadi kendala saat melakukan transaksi via ATM BSI. Dapat kita ketahui bahwa nasabah akan melaporkan secara langsung kepada pihak bank apabila masalah tersebut tidak dapat diatasi seperti kartu ATM tertelan oleh mesin ATM secara tiba-tiba. Apabila masalah yang terjadi hanya gangguan jaringan/koneksi saat melakukan transaksi tarik tunai, non-tunai dan setor, nasabah lebih memilih untuk menunggu beberapa saat atau mencari alternatif lain dengan mengunjungi ATM BSI lain yang ada disekitar tempat tinggalnya.

4.2.1.6 Pendapat bapak/ibu terhadap pelayanan Bank Syariah Indonesia via Anjungan Tunai Mandiri Syariah

Tabel 4.6
Pendapat Nasabah Terhadap Pelayanan BSI Via ATM

No	Nama	Pertanyaan	Sebelum Marger	Pasca Marger
1	Nur Faradilla (7 Maret 2022)	Bagaimana pendapat bapak/ibu terhadap pelayanan Bank Syariah Indonesia via Anjungan Tunai Mandiri ?	Sebelum marger pelayanan via ATM sudah cukup baik dan bagus	Secara keseluruhan pelayanan BSI via Anjungan Tunai Mandiri sudah bagus dan baik

2	Darwis (7 Maret 2022)	Bagaimana pendapat bapak/ibu terhadap pelayanan Bank Syariah Indonesia via Anjungan Tunai Mandiri ?	Sebelum marger pelaynan kurang bagus, terutama saat melakukan transaksi setor via ATM yang sering gagal.	Pelayanan dari pihak BSI terhadap transaksi yang dilakukan nasabah via ATM sudah bagus dan semakin bagus.
3	Aldi Almauzar (7 Maret 2022)	Bagaimana pendapat bapak/ibu terhadap pelayanan Bank Syariah Indonesia via Anjungan Tunai Mandiri ?	Sudah bagus dan cukup baik pelayananya jika nasabah melakukan transaksi via ATM.	Pelayanan yang diberikan pihak BSI via ATM sudah cukup baik dan bagus.
4	Aldiman (8 Maret 2022)	Bagaimana pendapat bapak/ibu terhadap pelayanan Bank Syariah Indonesia via Anjungan Tunai Mandiri ?	Pelayanan bank BNI via ATM sudah cukup baik dan bagus. Ada beberapa masalah yang kemudian menjadi perbaikan kedepannya.	Pelayanan BSI via ATM sudah baik dan bagus, semoga kedepannya pihak baik dapat berbenak untuk meningkatkan pelaynan kepada

				nasabah yang melakukan transaksi via ATM BSI
5	Aiza (8 Maret 2022)	Bagaimana pendapat bapak/ibu terhadap pelayanan Bank Syariah Indonesia via Anjungan Tunai Mandiri ?	Kurang memuaskan atas pelayanan via ATM sebelum marger, hal ini disebabkan karena seringnya ATM kekosongan uang.	Sudah cukup bagus dan baik.
6	Nur Riski Amalia (8 Maret 2022)	Bagaimana pendapat bapak/ibu terhadap pelayanan Bank Syariah Indonesia via Anjungan Tunai Mandiri ?	Transaksi via ATM sebelum marger membuat nyaman dan bagus.	Pelayanan BSI via ATM sudah baik dan bagus, semoga kedepannya pihak baik dapat berbenak untuk meningkatkan pelaynan kepada nasabah yang melakukan transaksi via ATM BSI
7	Amra S (9 Maret	Bagaimana pendapat	Sebelum marger	Transaksi via ATM BSI

	2022)	bapak/ibu terhadap pelayanan Bank Syariah Indonesia via Anjungan Tunai Mandiri ?	pelayanan via ATM sudah cukup baik dan bagus	membuat saya nyaman, betah berada didalam ruangan ATM dan tempatnya serta bersih.
8	Sabrina (9 Maret 2022)	Bagaimana pendapat bapak/ibu terhadap pelayanan Bank Syariah Indonesia via Anjungan Tunai Mandiri ?	Pelayanan bagus dan memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi.	Secara keseluruhan pelayanan BSI via Anjungan Tunai Mandiri sudah bagus dan baik
9	Tika Rahmayani (9 Maret 2022)	Bagaimana pendapat bapak/ibu terhadap pelayanan Bank Syariah Indonesia via Anjungan Tunai Mandiri ?	Transaksi via ATM sebelum mager membuat nyaman dan bagus.	Transaksi via ATM BSI membuat saya nyaman, betah berada didalam ruangan ATM dan tempatnya serta bersih.

(Sumber: Hasil Wawancara Nasabah, 2022)

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan kepada informan nasabah aktif Bank Syariah Indonesia, dapat diketahui bahwa nasabah berpendapat pelayanan Bank Syariah Indonesia via ATM sudah baik dan bagus secara keseluRuhan. Akan tetapi ada beberapa kendala dan masalah yang sering terjadi kepada nasabah saat melakukan transaksi Via Anjungan Tunai Mandiri BSI berupa mesin eror. Dari segi pelayanan dan kebersihan tempat ATM sudah baik dan bagus. Hal ini menjadi tugas untuk pihak bank untuk memperbaiki kesalahan pada saat nasabah melakukan transaksi via ATM BSI. Sehingga pelayanan kedepannya dapat ditingkatkan dan lebih baik lagi.

4.2.2 Upaya Penanganan yang Dihadapi Nasabah BSI Saat Melakukan Transaksi Via ATM BSI

Penelitian ini dilaksanakan pada Bank Syariah Indonesia kantor cabang Darussalam dengan subjek penelitian Shalma M. Nur sebagai *Funding* dan *Transaction Staff* pada BSI kantor cabang Darussalam, Kecamatan Syiah Kuala, Kota Banda Aceh. Perihal penanganan yang dihadapi nasabah BSI saat melakukan transaksi via ATM BSI: - R A N I R Y

1. Bank Syariah Indonesia (BSI) melakukan komunikasi kepada nasabah mengenai perubahan penggunaan transaksi Anjungan Tunai Mandiri dari konvensional ke transaksi Anjungan Tunai Mandiri Syariah.

Perubahan sistem dari konvensional menjadi syariah yang dilakukan oleh BSI, yang juga berdampak pada pelayanan

yang dirasakan oleh nasabah pada awalnya sudah diinformasikan pihak bank melalui periklanan baik lewat media online maupun media cetak terkait dengan perubahan dan penggunaan transaksi Anjungan Tunai Mandiri. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan *Funding* dan *Transaction Staff* perubahan dari Bank Konvensional ke Bank Syariah Indonesia, dengan cara pihak BSI melakukan periklanan baik melalui media online maupun media cetak kepada nasabah mengenai perubahan dan penggunaan transaksi Anjungan Tunai Mandiri dari Konvensional ke transaksi Anjungan Tunai Mandiri Syariah. Tujuan tersebut dilakukan untuk memudahkan pengetahuan bagi nasabah.

2. Terdapat perbedaan antara transaksi Anjungan Mandiri Tunai Konvensional dengan transaksi Anjungan Tunai Mandiri Syariah.

Anjungan Tunai Mandiri adalah sebuah mesin elektronik yang memberikan pelayanan secara otomatis kepada nasabah. Dalam hal ini, fungsi ATM adalah menyediakan pelayanan mandiri sehingga nasabah dapat melakukan penarikan uang atau transaksi non-tunai lainnya secara mandiri. Keberadaan ATM tentu memberikan aksesibilitas yang sangat memudahkan nasabah. Pasalnya, mereka tidak perlu selalu datang ke bank untuk melakukan penarikan uang. Hingga kini, fitur pelayanan

pada ATM semakin ditingkatkan mulai dari layanan transfer, pembayaran tagihan, pembelian, dan sebagainya.

Setelah pasca merger bank konvensional menjadi bank syariah Indonesia selama proses migrasi, nasabah dapat menggunakan jaringan ATM dari masing-masing bank asal. Selain itu, nasabah dapat menggunakan ATM dari jaringan ATM yang bekerja sama, yakni jaringan ATM Prima, ATM Bersama, dan GPN. Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan *Funding* dan *Transaction Staff* tersebut. Diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan transaksi pada Anjungan Tunai Mandiri (ATM) bank konvensional dengan Bank Syariah Indonesia, khususnya pada transaksi Tarik tunai dan Non-Tunai. Dengan demikian, nasabah tidak mengalami terkendala dalam melakukan transaksi tarik Tarik tunai dan Non-Tunai via ATM BSI.

3. Kemudahan layanan Anjungan Tunai Mandiri BSI terhadap nasabahnya.

Saat ini BSI terus melakukan optimalisasi terhadap layanan Anjungan Tunai Mandiri kepada nasabah. PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Tbk terus melakukan terobosan dengan menghadirkan fitur tarik tunai tanpa kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yaitu hanya dengan menggunakan aplikasi BSI Mobile. Nasabah bisa menggunakan fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu di ATM BSI dan outlet Indomaret di seluruh Indonesia.

Fitur ini dihadirkan BSI dalam menjawab kebutuhan masyarakat untuk bertransaksi dengan aman selama pandemi sekaligus menjawab tantangan zaman untuk menghadirkan layanan keuangan Syariah yang digital dan modern. BSI terus berinovasi dalam menghadirkan fitur-fitur baru lainnya di aplikasi BSI Mobile, seperti fitur Paylater dan Mitraguna Online. Harapannya, layanan BSI Mobile menjadi lebih lengkap dan mendukung berbagai kebutuhan nasabah dan masyarakat di era digitalisasi.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan *Funding* dan *Transaction Staff*, kemudahan dari layanan Anjungan Tunai Mandiri bisa dilakukan di semua ATM BSI dan Indomaret seluruh Indonesia. Selain itu, nasabah bisa melakukan tarik tunai tanpa kartu di Indomaret atau ATM BSI, nasabah cukup dengan melakukan langkah-langkah berikut; download aplikasi BSI Mobile (bagi yang belum mendownload), pilih menu "Tarik Tunai" di BSI Mobile, pilih "Indomaret"/ATM BSI, pilih nominal penarikan, masukkan PIN kemudian akan muncul resi yang berisi kode OTP/kode tarik tunai".

4. Kerjasama yang dilakukan BSI dengan pihak lain mengenai penggunaan Anjungan Tunai Mandiri Syariah

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan *Transaction Staff* menyatakan bahwa :

“Saat ini Bank Syariah Indonesia bekerja sama dengan PT. Usaha Gedung Mandiri-Cash Management ATM, pada

jasa pengisian uan di ATM, jasa perawatan ATM, jasa servis ATM, *wireless connection*, *dokument management* dan jasa antar jemput uang”.

Pada saat ini BSI melakukan kerja sama dengan PT. Usaha Gedung Mandiri-*Cash Management* ATM mengenai penggunaan Anjungan Tunai Mandiri. Kerjasama ini dilakukan untuk memudahkan proses manajemen dari dari Bank Syariah Indonesia, khususnya dalam hal ekfetivitas dan efesiensi dari penggunaan mesin ATM.

5. Strategi BSI dalam menjaga kualitas pelayanan transaksi Anjungan Tunai Mandiri terhadap nasabahnya.

Strategi BSI dalam menjaga kualitas pelayanan transaksi pada mesin ATM dengan cara terus meningkatkan kualitas pelayanan pada nasabah melalui kerja sama dengan vendor dalam hal peningkatan layanan jaringan komunikasi data *nirkabel/wireless connection* yang meliputi pemasangan dan pemeliharaan perangkat untuk mesin ATM, perawatan mesin ATM secara berkala dan menghindari kekosongan uang pada mesin ATM. Sehingga nasabah nyaman dalam melaksanakan transaksi pada Anjungan Tunai Mandiri BSI.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan narasumber selaku *Funding* dan *Transaction Staff*. Pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) selalu meningkatkan kualitas pelayanan pada transaksi ATM nasabahnya dengan cara bekerja sama dengan vendor, dalam perawatan, koneksi dan penisian uang di mesin ATM. Selain itu, BSI terus berupaya menjaga kenyamanan

dan kebersihan di dalam ruangan ATM kepada nasabahnya. Hal ini merupakan salah satu strategi BSI untuk selalu menjaga kualitas pelayanannya dalam penggunaan Anjungan Tunai Mandiri terhadap nasabah.

6. Gangguan apa saja yang sering terjadi terhadap transaksi di Anjungan Tunai Mandiri Syariah

Keluhan nasabah merupakan sumber informasi yang sangat berharga untuk evaluasi peningkatan kinerja perusahaan, baik sumber daya manusianya maupun produknya. Pada kenyataannya akan selalu ada kekurangan dari pihak perusahaan dalam melayani nasabah, karena kebutuhan setiap nasabah tentunya berubah dari waktu ke waktu. Ada beberapa hal yang menjadi faktor penyebab keluhan di PT. Bank Syariah Indonesia khususnya di Kota Banda Aceh mengalami keluhan ATM antara lain faktor yang berkenaan dengan suatu produk atau layanan nasabah, sehingga nasabah tersebut melakukan keluhan.

Kemampuan pihak bank untuk mengatasi gangguan yang dihadapi oleh nasabah dapat menentukan keberhasilan perusahaan. BSI sebagai bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah islam, juga tidak mau kalah dalam kancas persaingan yang semakin ketat melalui peningkatan kualitas jasa. Tujuan utama bank adalah menciptakan dan mempertahankan nasabah. Menciptakan nasabah artinya memperoleh nasabah sebanyak mungkin melalui peningkatan

kualitas jasa dan produk yang di tawarkan PT. Bank Syariah Indonesia. Sehingga nasabah memperoleh keuntungan dari produk-produk tersebut, memperoleh keuntungan kepuasan dan mendapatkan pelayanan yang optimal.

Faktor yang menyebabkan gangguan pada mesin ATM pada saat melakukan transaksi tarik tunai mandiri berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan *Transaction Staff* menyatakan bahwa gangguan yang sering terjadi pada penggunaan ATM BSI, saat nasabah melakukan transaksi seperti mesin ATM yang eror dalam hal tarik tunai dan non tunai. Hal ini disebabkan dari hampir 900 unit ATM yang dimiliki BSI di Aceh, sekitar 450 unit diantaranya belum berfungsi optimal. Selain itu, Aceh yang sudah menerapkan Qanun Lembaga Keuangan Syariah (LKS) sehingga memerlukan waktu untuk mengoptimalkan seluruh mesin ATM dari konvensional menjadi ATM syariah.

Selain itu, faktor lain dari gangguan penggunaan mesin ATM diakibatkan oleh nasabah sendiri, misalnya nasabah yang kurang memahami cara penggunaan ATM dan nasabah yang kurang sabar dalam menggunakan fasilitas ATM. Nasabah yang kurang sabar ini membuat nasabah tersebut cenderung melakukan tindakan-tindakan yang ceroboh, misalnya nasabah yang lupa nomor pin kartu ATMnya sehingga membuat kartu ATM tersebut terblokir, selain itu nasabah cenderung sering memaksakan mesin ATM untuk melakukan transaksi, padahal

ketika nasabah melakukan transaksi, mesin ATM tersebut gagal untuk bertransaksi. Akibat dari paksaan tersebutlah yang menyebabkan rekening nasabah bisa terdebit.

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa gangguan yang sering terjadi pada penggunaan mesin ATM BSI adalah gangguan koneksi dan *error* sehingga memerlukan waktu untuk mengoptimalkan seluruh mesin ATM dari konvensional menjadi ATM BSI. Selain itu, faktor lain dari gangguan penggunaan mesin ATM diakibatkan oleh nasabah sendiri.

7. BSI menyelesaikan masalah yang terjadi apabila terjadi gangguan transaksi di Anjungan Tunai Mandiri Syariah nasabahnya

Mesin ATM yang mengalami masalah, sehingga tidak dapat melayani kebutuhan nasabah dalam melakukan suatu transaksi. Kebutuhan nasabah akan mesin ATM ini benar-benar penting, karena untuk melakukan transaksi baik itu penarikan uang, pengecekan saldo, transfer uang, ataupun yang lainnya, mesin ATM ini merupakan fasilitas yang sangat vital bagi nasabah saat ini. Apabila terjadi suatu masalah terhadap mesin ATM, maka nasabah akan merasa kecewa karena tidak dapat melakukan transaksi di mesin ATM tersebut, yang membuat nasabah berpindah ke mesin ATM yang lain, hal ini sangat merugikan nasabah, baik itu waktu, uang, dan tenaga.

Kerusakan fisik ini dapat dilihat pada mesin ATM tersebut secara langsung, misalnya: rusaknya mesin ATM tersebut menyebabkan kartu ATM nasabah tertelan. Apabila hal itu terjadi, maka nasabah dapat memberitahukan langsung ke call center BSI 14040. Nasabah sesegera mungkin dapat melaporkan rusaknya mesin ATM kepada pusat untuk segera diteruskan ke pihak cabang yang terdekat untuk dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi.

Untuk itu diperlukan suatu langkah dalam menyelesaikan permasalahan ini, selama ini upaya yang telah dilakukan oleh PT. Bank Syariah Indonesia sudah cukup bagus dalam memperbaiki mesin ATM yang rusak tersebut.

Dalam perbaikan mesin ATM rusak, BSI memiliki kerja sama dengan pihak PT. Usaha Gedung Mandiri-*Cash Management* ATM yang bertugas dalam pengadaan dan perbaikan mesin dan kartu ATM. Jadi, pihak bank akan melaporkannya langsung kepada PT. Usaha Gedung Mandiri-*Cash Management* ATM untuk memperbaiki mesin ATM yang rusak. Waktu yang dibutuhkan untuk memperbaiki mesin ATM adalah 15 hari kerja, setelah 15 hari mesin ATM belum selesai, maka akan ada penggantian mesin ATM.

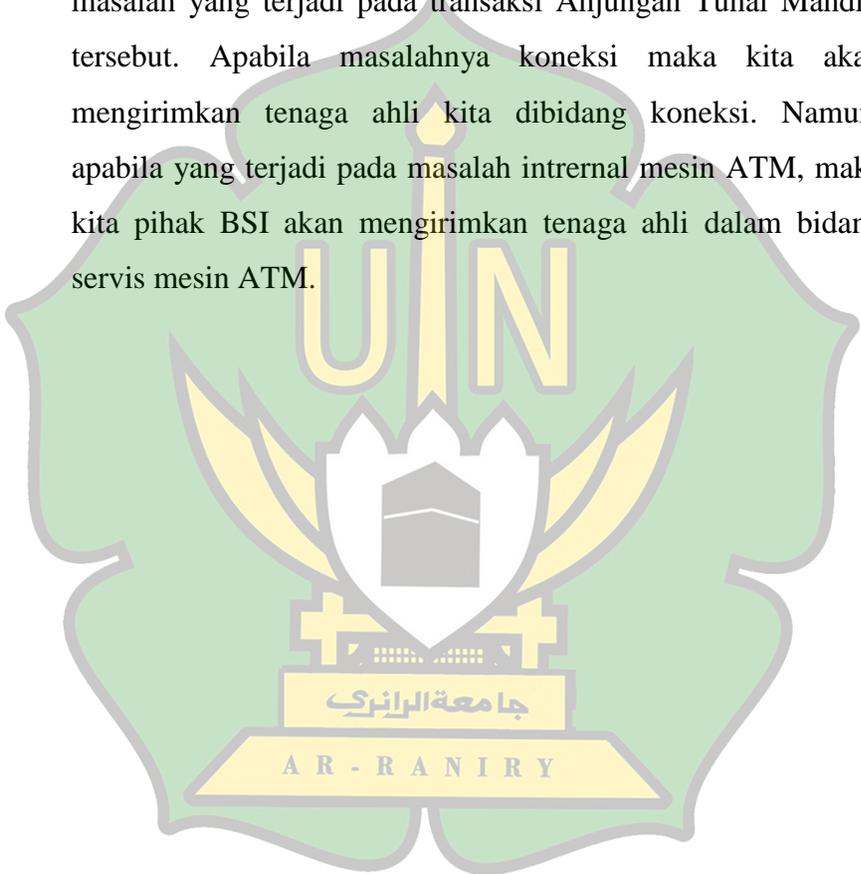
Apabila kerusakan non-fisik ini diakibatkan oleh sistem yang dimiliki oleh PT. Bank Syariah Indonesia mengalami masalah. Misalnya : nasabah mengambil uang di ATM, namun transaksi yang dilakukan oleh nasabah tersebut gagal dan

rekening nasabah juga ikut berkurang, hal ini biasanya ada gangguan sinyal satelit. Dengan adanya kejadian ini, nasabah tentunya merasa tidak nyaman dan merasa dirugikan.

Untuk mengatasi gangguan sinyal tersebut, nasabah dapat langsung juga melaporkan ke call center BSI 14040, gangguan sinyal satelit tersebut akan diperbaiki langsung oleh Divisi Teknologi yang ada di kantor pusat. Selain gangguan satelit tersebut, rekening yang terdebit tersebut harus segera dilaporkan kepada PT. Bank Syariah Indonesia KCP terdekat. *Customer service* akan menerima keluhan nasabah tersebut, kemudian *customer service* akan dilakukan investigasi dan identifikasi.

Faktor eksternal ini diakibatkan oleh nasabah sendiri, misalnya nasabah yang kurang memahami cara penggunaan ATM dan nasabah yang kurang sabar dalam menggunakan fasilitas ATM. Untuk menangani masalah kartu ATM yang terblokir tersebut, maka nasabah dapat mengeluhkannya kepada *customer service* yang ada di Bank BSI. Apabila pin ATM tersebut belum pernah diganti dan nasabah masih hafal, maka kartu ATM tersebut akan bisa langsung di-*reset* di *customer service* dan kartu ATM tersebut akan aktif dalam 1x24 jam, namun apabila pin ATM tersebut sudah pernah diganti, maka membutuhkan waktu maksimal 10 hari kerja untuk melakukan re-*order* pin.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan narasumber selaku *Funding* dan *Transaction Staff* BSI, apabila terjadi masalah atau gangguan dalam penggunaan ATM oleh nasabah, pihak dari BSI harus mengetahui terlebih dahulu apa masalah yang terjadi pada transaksi Anjungan Tunai Mandiri tersebut. Apabila masalahnya koneksi maka kita akan mengirimkan tenaga ahli kita dibidang koneksi. Namun, apabila yang terjadi pada masalah intrernal mesin ATM, maka kita pihak BSI akan mengirimkan tenaga ahli dalam bidang servis mesin ATM.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Tidak terdapat kesulitan atau perbedaan bagi nasabah cara menggunakan Anjungan Tunai Mandiri Bank Konvensional dengan Anjungan Tunai Mandiri BSI. Seluruh informan dapat menggunakan dan melaksanakan transaksi di ATM BSI yang ada di wilayah provinsi Aceh, khususnya ATM yang berada di kota Banda Aceh. Dari 9 informan yang diwawancarai 1 orang informan tidak mengetahui transaksi setor tunai dengan menggunakan Anjungan Tunai Mandiri di BSI. Hal ini dikarenakan informan tidak pernah melakukan transaksi setor tunai menggunakan ATM, melainkan langsung via *teller* BSI.
2. Apabila terjadi masalah atau gangguan dalam penggunaan ATM oleh nasabah, pihak dari BSI harus mengetahui terlebih dahulu apa masalah yang terjadi pada transaksi Anjungan Tunai Mandiri tersebut. Apabila masalahnya koneksi maka pihak BSI mengirimkan tenaga ahli kita dibidang koneksi. Namun, apabila yang terjadi pada masalah intrernal mesin ATM, maka pihak BSI akan mengirimkan tenaga ahli dalam bidang servis mesin ATM.

5.2 Saran

Penelitian yang dilakukan peneliti ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kelebihan. Namun setelah membaca penelitian ini diharapkan berguna bagi pihak-pihak yang bersangkutan dalam penelitian ini:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia, perlunya untuk dapat melakukan pendekatan emosional kepada nasabah untuk mengatasi kurangnya informasi dan pengetahuan nasabah mengenai Bank Syariah Indonesia serta untuk melakukan peningkatan kinerja dari Bank Syariah Indonesia terutama dalam hal pelayanan transaksi via Anjungan Tunai Mandiri BSI.
2. Bagi Nasabah BSI diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pengalamannya mengenai Bank Syariah Indonesia agar memiliki manfaat yang lebih baik dalam menggunakan jasa Bank Syariah khususnya Bank Syariah Indonesia sebagai sarana tujuan investasi dan tabungan. Terutama dalam melakukan transaksi via ATM BSI.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat berguna untuk sebagai bahan pertimbangan dan referensi dalam penelitian selanjutnya dengan objek dan sudut pandang yang berbeda, sehingga dapat menambah pengetahuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Arif, M. Nur Rianto. (2009). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta.
- Allen, H. Lipis, Thomas R. Marschall. (1999). *Perbankan Elektronik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. (2005). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aida, Nur Rohmi, Merger Bank Syariah Indonesia, Perluakah Nasabah Migrasi Rekening?. Diakses pada tanggal 28 Mei 2021 dari situs: <https://www.kompas.com/>
- Alfi, Azizah Nur, RUPSLB BRIS: Hery Gunardi jadi Dirut Bank Syariah Indonesia, 15 Desember 2020. Diakses melalui situs: <https://finansial.bisnis.com/>.
- Ajeng. (2019). Kepercayaan Nasabah Terhadap Bank Syariah (Studi Kasus BPRS Aman Syariah Sekampung), mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
- Batinggi dan Ahmad, Badu. (2009). *Manajemen Pelayanan Publik*, Yogyakarta, CV Andi Ofset.
- Bacelius, Ruru. (2002). *Privatisasi BUMN: Antara Kepentingan Pemerintah dan Publik*. Jakarta: Kementerian BUMN Indonesia.
- Bungin, Burhan. (2012). *Analisis Data penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

_____. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenada Media.

Departemen Pendidikan Nasional. (2008). *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: mydyredzone.

Dharmasetya, Lani dan Sulaiman, Vonny. (2009). *Merger dan Akuisisi (Tinjauan dari Sudut Akuntansi dan Perbankan)*. Jakarta: PT. Alex Media Kompetindo.

Emirzon, Joni. (2000). *Hukum Bisnis Indonesia*. Jakarta: Prenhalindo.

Fitrah, M., & Luthfiyah. (2017). *Metodologi Penelitian; Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. Sukabumi: CV Jejak.

Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 2/DSN-MUI/IV/2000 tentang Tabungan.

Hasibuan, Malayu S.P. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.

Hartono, Sri Redjeki. (2000). *Kapita Selekta Hukum Perusahaan*. Jakarta: Mandar Maju.

Hitt. (2002). *Merger dan Akuisisi: Panduan Bagi para Pemegang Saham Untuk Meraih Laba*. Jakarta: Erlangga.

Hidayah. (2021). Analisis Karakter Calon Nasabah Pembiayaan (Studi Pada Bsi Kcp Ponorogo), mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.

Jhon dan Sadli, Hasan. (1990). *Kamus Inggris Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka.

- Kasmir. (2002a). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- _____ (2002b). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta:Raja Grafindo Persada.
- Kurniawan, Tri Andy. (2011). “Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Perusahaan Sebelum dan Sesudah Merger dan Akuisisi (Studi pada Perusahaan yang Melakukan Merger dan Akuisisi, Periode 2003- 2007)”. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Diponegoro, Semarang*.
- Kuncoro, Mudrajad. (2013). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Edisi 4. Jakarta: Erlangga.
- Latumaerissa, Julius R.. (2011). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Selemba Empat.
- Moleong, J. Lexi. (2009). *Metotologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- _____ (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mardalis. (2006). *Metodelogi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksar.
- Manan, Teuku Abdul. (2018). *Mahkamah Syar'iyah Aceh dalam Politik Hukum Nasional*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Muljadi, Kartini. (2004). *Perikatan yang Lahir dari Undang-Undang*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Mainata, Dedy. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Performa Automatic Teller Machine (ATM) Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Tenggarong Seberang, *jurnal Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, Vol. 13, No. 2, Juli-Desember.

- Margono, S., (2010). *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Moin, Abdul. (2003). *Merger, Akuisisi dan Divestasi*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Muhammad. (2008). *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam, Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nasution. (2001). *Metode Research Penelitian Ilmiah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Narbuko, Cholid dan Achamdi, Abu. (1997). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nilam, Lizti Nadya. (2010). *Analisis Perbedaan Tingkat abnormal Return dan Rasio Keuangan Sebelum dan Sesudah Merger dan Akuisisi*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Nirwana. (2019) Pemahaman Masyarakat Desa Pandak Terhadap Bank Syariah, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.
- Peter dan Olson. (2013). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi Kesembilan. (Terj.): Diah Tantri Dwiandani. Jakarta: Salemba Empat.
- Purnomo, Serfianto Diby. (2012). *Untung Dengan Kartu Kredit, Kartu ATM-Debit & Uang Elektronik*. Jakarta: Visimedia.
- Prasetyo, Adi. (2012). Persepsi Nasabah Terhadap Implementasi Akuntansi Keuangan Syariah Dalam Operasional Perbankan Berbasis Syariah di Indonesia, *Jurnal Humanity*, Volume 7, Nomor 2, Juli.

Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2010, Tentang Penggabungan Atau Peleburan badan Usaha dan Pengambilalihan Saham Perusahaan Yang Dapat Mengakibatkan Terjadinya Praktik Monopoli dan Persaingan Usaha Yang Tidak Sehat

Bapepam Nomor Kep-52/PM/1997 tanggal 26 Desember 1997.

Qanun Aceh Nomor 8 Tahun 2014 Tentang Pokok-Pokok Syariat Islam.

Rahman. (2003). *Filsafat Ilmu*. Semarang: UPT UNNES Press.

Raharjo, Handri. (2009). *Hukum Perusahaan*. Yogyakarta: Pustaka Yustisia.

Rijal. (2018). Sikap dan Persepsi Konsumen Terhadap Perbankan Syariah di Indonesia dan Malaysia, *Jurnal Naratas*, Vol. 01; No. 01.

Sambiangga, Roni. (2007). *Sistem Keamanan ATM (Automated Teller Machine/Anjungan Tunai Mandiri)*. Bandung: Sekolah Teknik Elektro dan Informatika Institut Teknologi Bandung.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

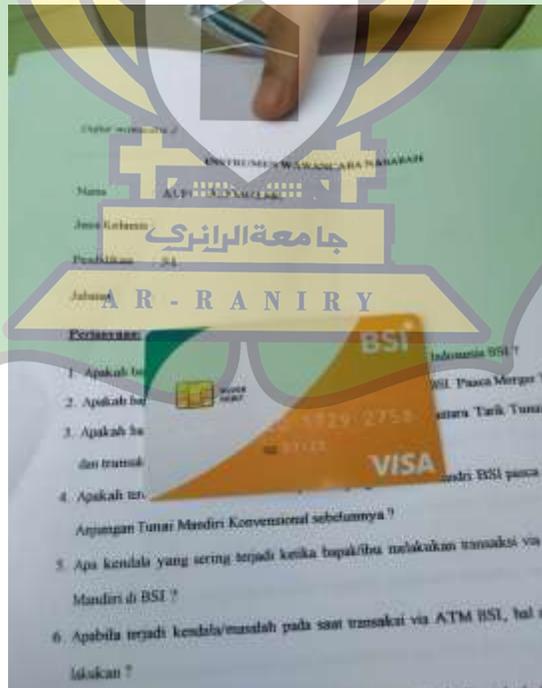
_____. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Sarwono, Jonathan. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Yogyakarta, Graha Ilmu.

Shaleh, Abdul Rahman dan Wahab, Muhib Abdul. (2004). *Psikologi Suatu Pengantar (dalam Perspektif Islam)*. Jakarta: Prenada Media.

- Sudjana, Nana. (1995). *Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sudijono, Anas. (2011). *Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sudirman. (1991). *Ilmu Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sujanto, Agus. (2008). *Psikologi Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Satori, Djam'an dan Komariah, Aan. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.
- Shaleh, Abdul Rahman dan Wahab, Muhibb Abdul. (2014). *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Prenada Media.
- Syaipullah. (2011). Pengaruh Kemanfaatan Kartu ATM Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru. Fakultas Ekonomi dan Sosial Jurusan Manajemen S-1 Universitas Islam NegeriSultas Syarif Kasim Pekanbaru Riau.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Widjaja, Gunawan. (2002). *Merger Dalam Perpektif Monopoli*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Wahyuningsih, Diah, dkk. (2014). Analisis Prilaku Nasabah Dalam Pembiayaan di Bank Syariah Mandiri, *Media Trend*, Vol. 9 No. 1 Maret.
- Zahiruddin, A. Irham. (2014). *Memahami Bisnis Bank*. Jakarta: Gramedia Pusaka Utama.

*Lampiran 1***BUKTI DOKUMENTASI WAWACARA**





جامعة الرانيري

AR - RANIRY

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Isnadi
Pekerjaan/ NIM : Mahasiswa/ 150603143
Tempat/ Tanggal Lahir : Bakongan Timur/ 02 Agustus 1997
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat : Ujong Pulo Rayeuk, Bakongan
Timur, Aceh Selatan
Riwayat Pendidikan : SMAN 1 Bakongan, UIN Ar-
Raniry.

