

PENGARUH MERGER TIGA BANK SYARIAH DAN *FINTECH* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BSI KCP MOJOKERTO MOJOPAHIT 2 PADA MASA PANDEMI COVID-19

Lu'lu'il Maknuun¹, Amir Ambiyah Zakaria², Diana Ikha³
Institut Pesantren KH. Abdul Chalim Mojokerto

dianailkhafa99@gmail.com
luluilmaknuun92@gmail.com

Kata kunci:

Merger, Fintech,
Kepuasan Nasabah

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis dan mengetahui pengaruh merger tiga bank syariah dan fintech terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Mojokerto Mojopahit 2 di masa pandemi Covid-19. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara online menggunakan Google Forms. Besar sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 91 responden dengan menggunakan metode purposive sampling. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS 28. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Penggabungan tiga bank syariah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara signifikan dengan nilai signifikan sebesar $0.001 < 0.05$ dan nilai t hitung $(3,633) > t$ tabel $(1,987)$. 2) Fintech berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara signifikan dengan nilai signifikan sebesar $0.001 < 0.05$ dan nilai t hitung $(3,821) > t$ tabel $(1,987)$. 3) Penggabungan tiga bank syariah dan fintech secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikan sebesar $0.001 < 0.05$ dan nilai f hitung $(12,677) > f$ tabel $(3,10)$.

Abstract

The purpose of this study was to analyze and find out the effect of the merger of three Islamic banks and fintech on customer satisfaction at BSI KCP Mojokerto Mojopahit 2 during the Covid-19 pandemic. The data used are primary data obtained through online questionnaires using Google Forms. The sample size used in this study was 91 respondents using a purposive sampling method. The data analysis used in this study is multiple linear regression analysis using SPSS 28. The results of this study indicate that: 1) The merger of three Islamic banks has a significant effect on customer satisfaction with a significant value of $0.001 < 0.05$ and t count $(3.633) > t$ table (1.987) . 2) Fintech has a significant effect on customer satisfaction with a significant value of $0.001 < 0.05$ and t count $(3.821) > t$ table (1.987) . 3) The merger of three Islamic banks and fintech together has a significant effect on customer satisfaction with a significant value of $0.001 < 0.05$ and f count $(12.677) > f$ table (3.10) .

Keywords:

Merger, Fintech,
Customer
Satisfaction

A. Pendahuluan

Konsolidasi ketiga bank syariah milik negara (BUMN) merupakan tonggak sejarah di Indonesia. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyetujui penyatuan tiga bank syariah yaitu BRI Syariah Bank Mandiri Syariah, dan BNI Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) pada tanggal 1 Februari 2021. Peleburan ini menyatukan keunggulan ketiga bank syariah tersebut seperti kombinasi produk ketiga bank syariah tersebut, kualitas layanan dan support system yang lebih komprehensif, kapasitas permodalan yang lebih baik, dan cakupan yang lebih luas.¹

Penggabungan tiga bank syariah milik BUMN atau yang kita kenal saat ini dengan nama Bank Syariah Indonesia diharapkan mampu mengangkat pertumbuhan dan laju ekonomi syariah demi kesejahteraan masyarakat Indonesia secara menyeluruh meskipun sedang dihadapkan oleh kondisi global yang membuat harus masuk ke dalam era *New Normal* karena dampak pandemi global *Covid-19*.²

Merger tiga bank syariah yang diresmikan di masa pandemi saat ini mendorong dunia perbankan untuk semakin mengembangkan dan meningkatkan layanan digital atau *fintech*. Salah satunya penggunaan *mobile banking* yang memudahkan nasabah untuk bertransaksi tanpa harus ke kantor karena adanya pembatasan kontak fisik. BSI *mobile banking* disebut BSI mobile. Namun ada beberapa respon nasabah BNI Syariah dan BRI Syariah yang migrasi ke BSI mengenai penggunaan BSI *mobile* yang menyebutkan bahwa sering terjadi kendala atau masalah

saat digunakan berbeda dengan *m-banking* sebelumnya.³

Isu-isu terkait perubahan paska penggabungan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah BSI seperti perubahan sistem layanan, penambahan produk baru, serta *financial technology* BSI. Menurut Philip Kottler, penilaian yang diberikan *customer* kepada perusahaan mengenai kepuasan yang mereka terima setelah menggunakan suatu produk atau jasa merupakan arti dari kepuasan pelanggan⁴. Jika layanan, *fintech*, dan produk yang ditawarkan menarik dan bagus, tentunya tingkat kepuasan nasabah akan meningkat karena apa yang mereka dapatkan sesuai dengan harapan.

Menurut studi penelitian Krishna Prasad Sharma (2018) yang berjudul "*The Impact of Merger and Acquisition on Customer Satisfaction in Post- Merger Phase in Banking Sector of Nepal*" menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh merger.⁵ Lebih lanjut, penelitian Riauli Susilawaty Hutapea (2018) yang berjudul "*The Effect of Financial Technology (Fin-Tech) on Customer Satisfaction Level (A Case Study on SMEs)*" menunjukkan bahwa *fintech* mempunyai dampak pada tingkat kepuasan nasabah.⁶

Hal yang perlu diperhatikan dalam penelitian ini adalah hal-hal apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah setelah ketiga bank syariah merger dan perkembangan layanan digital dengan teknologi keuangan yang memudahkan

³ Wawancara oleh salah satu nasabah (*anonymous*) pada 8 April 2022

⁴ Widyawati, *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sulselbar Parepare*, 2019, hal. 17

⁵ Krishna Prasad Sharma, *The Impact of Merger and Acquisition on Customer Satisfaction in Post- Merger Phase in Banking Sector of Nepal*, (2018)

⁶ Riauli Susilawaty Hutapea, *The Effect of Financial Technology (Fin-Tech) on Customer Satisfaction Level (A Case Study on SMEs)*, (2018)

¹ https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html diakses pada tgl 4 Maret 2022

² <https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/info-terkini/Pages/Roadmap-Pengembangan-Perbankan-Syariah-Indonesia-2020-2025.aspx> diakses tanggal 21 Desember 2020.

pengguna BSI. Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH MERGER TIGA BANK SYARIAH DAN *FINTECH* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BSI KCP MOJOKERTO MOJOPAHIT 2 PADA MASA PANDEMI COVID-19.”

B. Kajian Literatur (Jika ada)

Merger

Menurut Floyd “penggabungan usaha (*business combination*) yaitu penyatuan dua atau lebih perusahaan dengan perusahaan lain.⁷ Penggabungan usaha umumnya dapat dilakukan dalam bentuk merger, akuisisi maupun konsolidasi. Ada beberapa alasan yang mempengaruhi terjadinya merger yaitu seperti meningkatkan pertumbuhan perusahaan, meningkatkan pendapatan dan profitabilitas perusahaan, meningkatkan skala ekonomi, menambah dan meningkatkan keterampilan manajemen dan teknologi.

Terbentuknya bank hasil merger tentunya akan berpengaruh positif dan negatif terhadap perilaku nasabah bank sebelumnya. Penggabungan bank ini setidaknya akan mempengaruhi kepercayaan nasabah. Harapan kualitas layanan jasa yang semakin baik dapat mempertahankan loyalitas nasabah yang merasa puas.⁸

Fintech

Menurut Otoritas Jasa Keuangan *fintech* adalah suatu inovasi digital perbankan berbasis teknologi guna memberikan kemudahan transaksi keuangan.

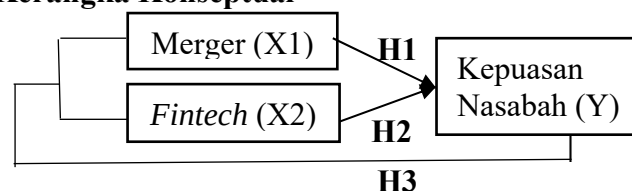
Adanya *fintech* dapat memberikan pelayanan yang efisiensi dengan memanfaatkan teknologi sehingga memudahkan dalam menjalankan pekerjaan pada operasional bank.⁹ Dalam meningkatkan pertumbuhan dan keuangan perbankan, bank harus meningkatkan dan memaksimalkan pelayanan nasabah melalui pemanfaatan digital perbankan pada generasi milineal saat ini.

Kepuasan Nasabah

Menurut Philip Kotler, penilaian tentang tingkat kepuasan yang diberikan kepada perusahaan oleh pelanggan yang telah menggunakan suatu produk atau jasa disebut dengan kepuasan pelanggan. Nasabah yang merasa puas akan memberikan dampak besar bagi peningkatan profitabilitas bank. Apabila nasabah puas terhadap produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank maka nasabah akan membeli atau menggunakan kembali produk atau jasa bank yang baru atau sebelumnya, loyal kepada bank, memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut.¹⁰

C. Metode Penelitian

Kerangka Konseptual



Hipotesis

⁷ Floyd, Amir, *Akuntansi Keuangan Lanjutan di Indonesia*. Salemba Empat, 2004, Jakarta.

⁸ I Gusti Ayu Putu Grace Sally Irmawati, *Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah PT. Cimb Niaga Cabang Denpasar (Studi Komparasi Sebelum Dan Setelah Merger)*, Fakultas Ekonomi Universitas Udayana (Unud), Bali, hal. 144

⁹ Ria Marga Reta, *Analisis Dampak Financial Technology (Fintech) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Mandiri KC CURUP Kab Rejang Lebong*, 2020

¹⁰ Widyawati, *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sulselbar Parepare*, 2019, hal. 17

Berdasarkan rumusan masalah dan landasan teori serta tujuan penelitian di atas, maka penulis mengemukakan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh merger tiga bank syariah terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Mojokerto Mojopahit 2 pada masa pandemi covid-19.
2. Terdapat pengaruh *fintech* terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Mojokerto Mojopahit 2 pada masa pandemi covid-19.
3. Terdapat pengaruh merger tiga bank syariah dan *fintech* terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Mojokerto Mojopahit 2 pada masa pandemi covid-19.

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer, dimana dalam penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat penelitian. Dalam penelitian ini respondennya adalah seluruh nasabah aktif BSI KCP Mojokerto Mojopahit 2 yang menggunakan *fintech* perbankan Bank BSI. Adapun cara yang dilakukan untuk menghitung sampel menggunakan rumus Slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : error level (tingkat kesalahan 10%) digunakan 1% atau 0,01, 5%

$$n = \frac{970}{(1 + 970 \times (0.1)^2)}$$

$$n = \frac{970}{10.7}$$

$$n = 90.65 \text{ dibulatkan menjadi } 91$$

orang

Jadi, ukuran sampel minimal dalam penelitian ini adalah 91 orang responden. Penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Pengujian hipotesis menggunakan SPSS 28 dengan melakukan uji t dan uji f.

D. Hasil dan Pembahasan

Hasil Uji t Variabel Merger (X1) Terhadap Kepuasan Nasabah(Y)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.438	1.701		3.785	<.001
MERGER	.349	.096	.359	3.633	<.001

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: data primer diolah SPSS.28

Hipotesis Pertama

Berdasarkan hasil uji t di atas diketahui bahwa t hitung untuk variabel merger sebesar 3,633 dan t tabel diperoleh dari :

$$t = (0.05/2 : 91-2-1) \\ t = 0.025 : 88 \\ = 1.987$$

Maka dapat ditentukan bahwa nilai t hitung > dari t tabel yaitu sebesar 3,633 > 1.987 dengan nilai signifikan 0.001 < 0.05 sehingga Ho1 ditolak dan Ha1 diterima. Artinya terdapat pengaruh merger terhadap kepuasan nasabah.

Merger berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah secara parsial karena di BSI memiliki produk-produk terbaru yang lebih menarik daripada bank sebelumnya. Penggabungan produk-produk unggulan ketiga bank syariah ini memberikan manfaat yang lebih lengkap bagi nasabah BSI.

Selain itu terdapat hal lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu jaringan ATM yang mudah dijangkau masyarakat karena penggabungan ketiga bank syariah, pegawai bank di BSI KCP Mojokerto Mojopahit 2 sangat cekatan dalam melayani nasabah karena berperilaku sesuai standar pada budaya organisasi BSI yang tercipta dari kelebihan ketiga bank syariah sebelumnya serta aplikasi BSI mobile yang memudahkan dalam bertransaksi.

Dengan adanya aplikasi BSI mobile, nasabah tanpa perlu ke kantor untuk melakukan transaksi. Hal tersebut berdasarkan indikator dari variabel merger yang terdiri dari empat indikator yaitu produk inovatif, jaringan yang luas, sumber daya manusia yang kompeten dan sistem teknologi informasi yang andal.

Hasil Uji t Variabel Fintech (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah(Y)

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	8.822	.998		8.839
	FINTech	.232	.061	.375	3.821

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: data primer diolah SPSS.28

Hipotesis Kedua

Berdasarkan hasil uji t di atas diketahui bahwa t hitung untuk variabel *fintech* sebesar 3,821 dan t tabel diperoleh dari :

$$t = (0.05/2 : 91-2-1)$$

$$t = 0,025 : 88$$

$$= 1,987$$

Maka dapat ditentukan nilai t hitung lebih dari t tabel yaitu $3,821 > 1,987$ dengan nilai signifikan $0.001 < 0.05$ sehingga H_0 2 ditolak dan H_a 2 diterima. Artinya terdapat pengaruh *fintech* terhadap kepuasan nasabah.

Fintech memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan nasabah secara parsial karena BSI mobile lebih mudah digunakan daripada m-banking bank sebelumnya. Selain itu terdapat hal lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu bertransaksi menggunakan BSI mobile lebih cepat, berbagai proses pelayanan pada fitur BSI *mobile* mudah digunakan serta Fitur BSI *mobile* mudah dipahami saat digunakan. Hal ini didasarkan pada variabel indikator *fintech* yang terdiri dari empat indikator yaitu efektivitas, efisiensi, kemudahan penggunaan dalam meningkatkan kinerja dan kemudahan penggunaan untuk merespon kebutuhan informasi.

Hasil Uji F Variabel Merger (X1) dan Fintech (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	46.515	2	23.257	12.677
	Residual	161.441	88	1.835	
	Total	207.956	90		

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

b. Predictors: (Constant), FINTECH, MERGER

Sumber: data primer diolah SPSS.28

Hipotesis Ketiga

Berdasarkan hasil uji F di atas dapat dijelaskan bahwa nilai f hitung sebesar 12,677 dan nilai f tabel yang diketahui dengan derajat kebebasan $df = n-k-1$, (n merupakan jumlah responden dan k merupakan jumlah variabel independen) dengan alpha 5% atau 0,05. Maka $df = 91-2-1 = 88$ yang diperoleh nilai sebesar 3.10 sehingga dapat diartikan bahwa nilai f hitung $> f$ tabel dengan nilai sebesar 12,677 > 3.10 dan nilai signifikan $0.001 < 0.05$. Hal tersebut membuktikan bahwa H_0 3 ditolak dan H_a 3 diterima yang artinya secara bersama-sama terdapat pengaruh Merger (X1) dan *Fintech* (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Merger dan *fintech* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah secara simultan karena menggabungkan keunggulan ketiga bank syariah yang meningkatkan sistem layanan, kombinasi produk unggulan ketiga bank syariah menjadi produk BSI yang lebih lengkap bagi nasabah BSI dan *fintech* BSI yang lebih baik memberikan kemudahan dalam penggunaannya. Hal-hal tersebut dapat meningkatkan tingkat kepuasan nasabah terhadap BSI.

E. Kesimpulan / Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Merger dan *fintech* secara simultan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Mojokerto Mojopahit 2 secara signifikan. Hal ini didukung oleh:
 - a. Uji T variabel merger (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y) yang menyatakan bahwa T hitung (3,633) > T tabel (1,987) yang berarti H_0 1 ditolak dan H_a 1 diterima. Artinya variabel merger secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah
 - b. Uji T variabel *fintech* (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) yang menyatakan bahwa nilai T hitung (3,821) > T tabel (1,987) yang berarti H_0 2 ditolak dan H_a 2 diterima. Artinya variabel *fintech* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
2. Merger dan *fintech* secara simultan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Mojokerto Mojopahit 2 secara signifikan. Hal ini didukung oleh hasil

uji F yang menyatakan bahwa F hitung (12,677) > F tabel (3,10).

Saran

Dari hasil penelitian serta kesimpulan yang ada, maka peneliti ingin mengemukakan beberapa saran bagi pihak terkait.

1. Bagi Peneliti
Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan variabel yang serupa maupun untuk penambahan variabel, sehingga penelitian dapat diperluas untuk mencakup informasi yang lebih komprehensif mengenai faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah di bank syariah.
2. Bagi BSI KCP Mojokerto Mojopahit 2.
Diharapkan dapat mengikuti perubahan yang terjadi untuk meningkatkan kualitas bank, produk dan layanan sehingga nasabah yang puas akan terus menggunakan bank BSI. Dapat beradaptasi terhadap situasi dan keadaan apapun seperti masa Covid-19. Adanya penggabungan tiga bank syariah ini juga diharapkan dapat meningkatkan dan mengembangkan *fintech* secara optimal agar dapat menjadi solusi bagi para nasabah serta dapat bersaing dengan teknologi perbankan lainnya.

F. Daftar Pustaka

<https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/>. (n.d.). Retrieved from <https://www.ojk.go.id/id/>: <https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/info-terkini/Pages/Roadmap->

Pengembangan-Perbankan-Syariah-
Indonesia-2020-2025.aspx

- Widyawati. (2019). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sulselbar Parepare. 29.
- Sharma, K. P. (2018). The Impact Of Merger and Acquisition on Customer Satisfaction in Post-Merger Phase in Banking Sector of Nepal.
- Hutapea, R. S. (2018). The Effect of Financial Technology (Fin-Tech) on Customer Satisfaction Level (A Case Study on SMEs).
- Floyd, A. (2004). *Akuntansi Keuangan Lanjutan di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Irmawati, I. G. (n.d.). Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah PT Cimb Niaga Cabang Denpasar (Studi Komparasi Sebelum Dan Sesudah Merger).
- Reta, R. M. (2020). Analisis Dampak Financial Technology (Fintech) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Mandiri KC CURUP Kab Rejang Lebong.

[https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.ht](https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html)

[ml](#) . (n.d.). Retrieved from

<https://ir.bankbsi.co.id/>

[https://ir.bankbsi.co.id/corporate_hist
ory.html](https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html)