

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sistem keuangan syariah sudah terbukti lebih stabil daripada konvensional, hal ini dibuktikan dengan beberapa kali Indonesia mengalami krisis keuangan. Pada tahun 2008 saat krisis keuangan terjadi dan pada masa pandemi sebagai dampak dari virus Covid 19. Keuangan syariah mampu bertahan dan cenderung mengalami pertumbuhan yang signifikan, terlebih Indonesia sendiri merupakan negara muslim terbesar di dunia. Berdasarkan data dari Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri), pertanggal 31 Desember 2021 penduduk muslim Indonesia berjumlah 237,53 juta jiwa atau setara dengan 86,9 persen dari total populasi tanah air sebesar 273,32 juta jiwa. Ini merupakan potensi yang dapat memberikan dorongan bagi perkembangan keuangan syariah.¹

Lembaga keuangan syariah pertama kali didirikan pada tahun 1992 dengan Bank Muamalat sebagai pelopornya.² Sebagai landasan hukum untuk operasional keuangan syariah di Indonesia terbitlah Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 mengenai pengaturan bank syariah secara umum.

¹ Oktoviana Banda Saputri, "Pemetaan Potensi Indonesia Sebagai Pusat Industri Halal Dunia," *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 5, no. 2 (2020): 24–38, <https://doi.org/doi.org/10.30651/jms.v5i2.5127>.

² Dedi Suhendro, "Tinjauan Perkembangan Dan Pertumbuhan Perbankan Syariah Di Indonesia," *HUMAN FALAH: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 5, no. 2 (2018): 212–27, <https://doi.org/dx.doi.org/10.30829/hf.v0i0.1736>.

Kemudian diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan Syariah. Saat ini ketentuan yang berlaku untuk mengatur perbankan syariah adalah Undang-Undang No. 21 tahun 2008. Dimana menurut undang-undang tersebut bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah atau prinsip hukum Islam.

Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 mengatur mengenai jenis usaha, ketentuan syariah, kelayakan usaha, penyaluran dana dan larangan bagi bank syariah maupun Unit Usaha Syariah (UUS) yang merupakan bagian dari Bank Umum Konvensional. Tujuan dari peraturan ini adalah agar menghilangkan keraguan masyarakat mengenai kesyariahan operasional dari perbankan syariah. Karena di dalamnya diatur pula mengenai kegiatan usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yaitu kegiatan yang dilakukan tidak boleh mengandung unsur riba, maisir, gharar, haram dan dzalim. Oleh karena itu produk dan layanan bank syariah akan diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS), ini yang membedakan dengan bank konvensional yang tidak memiliki pengawas khusus.

Pada tahun 2019, menurut OJK ada sekitar 189 bank syariah, 14 Bank Umum Syariah (BUS), 20 Unit Usaha Syariah (UUS) dan 164 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) yang berdiri di Indonesia. Dengan demikian model bisnis keuangan syariah kian diminati oleh para pelaku bisnis dan masyarakat. Dengan jumlah lembaga keuangan syariah yang

banyak tersebut pertumbuhan aset masih belum maksimal.³ Aset bank syariah dan lembaga keuangan syariah belum mampu untuk menyaingi aset bank konvensional yang lebih lama eksistensinya di Indonesia. Hal ini membuat bank syariah menjadikan lembaga keuangan syariah harus bekerja keras untuk meningkatkan kinerjanya.

Guna memperkuat kinerja perbankan syariah nasional dan menjadikan Indonesia sebagai pusat ekonomi berbasis syariah di dunia, pemerintah membutuhkan bank syariah yang memiliki aset yang besar. Oleh karena itu pemerintah berinisiatif untuk melakukan merger tiga bank syariah milik BUMN.⁴ Merger sendiri merupakan penggabungan beberapa perusahaan menjadi satu.

Selain Tujuan diatas, penggabungan bank syariah diharapkan akan menjadi top 10 Global Islamic Bank. Hal ini dirasa tidak mustahil mengingat potensi besar penduduk muslim di Indonesia. Sudah sepantasnya Indonesia sebagai negara berpenduduk muslim terbesar di dunia memiliki fasilitas perbankan syariah sendiri yang mampu bersaing dengan bank-bank syariah lain yang sudah eksis sebelumnya.

Sebagai wujud dari keseriusan pemerintah, maka terbentuklah Bank Syariah Indonesia pada tanggal 1 Februari 2021. Hasil penggabungan dari

³ Ida Syafrida, "Faktor-Faktor Internal Dan Eksternal Yang Mempengaruhi Pertumbuhan Aset Dan Perbankan Syariah Di Indonesia," *Jurnal Ekonomi & Bisnis* 10, no. 1 (2011): 25–33, <https://doi.org/doi.org/10.32722/eb.v10i1.468>.

⁴ Abd. Akram H, Citra Sukmadilaga, and Lucky Nugroho, "Urgensitas, Keadilan Dan Maqasid Syariah Pada Merger Bank Syariah," *HUMAN FALAH: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 8, no. 2 (2021): 1–18, <https://doi.org/dx.doi.org/10.30829/hf.v8i2.9617>.

Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah. Pemerintah memiliki harapan dengan merger ini dapat mempercepat pertumbuhan perbankan syariah di tingkat nasional dan menjadi energi baru bagi ekonomi nasional. Dengan aset yang dimiliki oleh masing-masing bank yaitu BNI Syariah sebesar Rp 50,78 triliun, BRI Syariah sebesar 49,6 triliun dan Bank Syariah Mandiri dengan total aset terbesar yaitu Rp 114,4 triliun pada tahun 2020. Menjadikan Bank Syariah Indonesia menjadi bank syariah terbesar di Indonesia dengan total aset Rp227,92 triliun.

Dengan demikian Bank Syariah Indonesia memiliki potensi baru baik dalam bidang pendanaan dan pembiayaan.⁵ Yang saat ini Indonesia masih tertinggal dari negara Islam lainnya dalam mewujudkan ekonomi syariah. Namun dengan kebijakan merger bank syariah ini dapat membangkitkan sektor keuangan syariah baik dalam skala nasional maupun global.⁶

Merger bank telah lama menjadi subjek penelitian ilmiah dan perhatian publik, memengaruhi lanskap keuangan baik secara lokal maupun global. Merger bank memiliki signifikansi bagi masyarakat, karena memengaruhi stabilitas ekonomi, persaingan, dan kesejahteraan umum konsumen dan lembaga keuangan. Selain itu, kasus khusus merger bank dalam ranah keuangan syari'ah, seperti yang ditunjukkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI), memperkenalkan dinamika khusus yang layak untuk

⁵ Andrew Shandy Utama, "Sejarah Dan Perkembangan Regulasi Mengenai Perbankan Syariah Dalam Sistem Hukum Nasional Di Indonesia," *Jurnal Wawasan Yuridika* 2, no. 2 (2018): 187–200, <https://doi.org/dx.doi.org/10.25072/jwy.v2i2.180>.

⁶ Pulun Pradana Putra and Nurullia Febriati, "Peluang Dan Tantangan Perbankan Syariah Di Indonesia Pasca Merger," *ASAS: Jurnal Hukum Dan Ekonomi Islam* 13, no. 2 (2021): 76–90, <https://doi.org/dx.doi.org/10.24042/asas.v13i2.11281>.

dianalisis dan dikaji secara mendalam. Studi ini menjelajahi kebijakan yang mengatur merger Bank Syariah Indonesia dan berusaha untuk memahami faktor-faktor yang mendorong pilihan konsumen ketika mempertimbangkan BSI sebagai pilihan perbankan mereka. Penelitian ini sangat penting mengingat peran penting yang dimainkan oleh bank syariah dalam ekosistem keuangan dan langkah-langkah kebijakan yang digunakan oleh pemerintah Indonesia untuk mengarahkan industri tersebut menuju pertumbuhan dan stabilitas.

Untuk itu diperlukan usaha agar masyarakat dapat tertarik menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia. Salah satunya adalah dengan meningkatkan produk layanan perbankan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi saat ini yang sesuai dengan ketentuan syariah. Dengan demikian, masyarakat dapat melihat kelebihan pada Bank Syariah Indonesia. Selain itu, *branding* Bank Syariah Indonesia menjadi bank syariah yang mengerti kebutuhan baik tua dan muda dapat menjadi salah satu faktor dari beberapa faktor yang mempengaruhi masyarakat menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia.

Indonesia sendiri merupakan negara multikultural, dimana banyaknya suku bangsa, agama, ras, dan kebudayaan setiap daerah berbeda-beda. Oleh sebab itu, banyak sekali faktor baik eksternal maupun faktor internal yang dapat mempengaruhi keputusan masyarakat, terutama dalam menggunakan jasa perbankan syariah, khususnya pada Bank Syariah Indonesia KC Cirebon.

Penelitian sebelumnya dalam bidang merger bank menawarkan wawasan penting tentang dampaknya terhadap lembaga keuangan. Secara khusus, penelitian oleh Indupurnahayu et al. menemukan di Bursa Efek Indonesia setelah merger bank syariah. Temuan ini menyoroti perlunya mengkaji dasar kebijakan merger ini, terutama dalam konteks sektor keuangan Islam di Indonesia.⁷

Studi tentang merger bank di wilayah lain juga telah memberikan wawasan berharga. Misalnya, Mamun et al. mengamati peningkatan signifikan dalam profitabilitas dan efisiensi biaya untuk bank penerima (*acquirer*) selama krisis keuangan 2008-2009, menggarisbawahi manfaat potensial dari langkah-langkah strategis tersebut.⁸ Sebaliknya, Coccoresse dan Ferri mencatat bahwa merger di antara bank-bank koperasi saling tidak selalu mengarah pada peningkatan efisiensi, memberikan pencerahan tentang tantangan potensial dan konsekuensi yang tidak diinginkan.⁹

Dampak merger terhadap efisiensi bank penerima (*acquirer*) juga telah dikaji. Al-Khashawneh et al. mengungkapkan bahwa dinamika efisiensi biaya bank-bank penerima (*acquirer*) AS bervariasi berdasarkan ukurannya, dengan penerima (*acquirer*) yang lebih besar cenderung mempertahankan

⁷ Indupurnahayu Indupurnahayu et al., “Islamic Bank Merger and Economic Crisis: Event Study Analysis,” *Quality - Access to Success* 23, no. 187 (2022): 65–72, <https://doi.org/DOI:10.47750/QAS/23.187.08>.

⁸ Abdullah Mamun, George Tannous, and Sicong Zhang, “Do Regulatory Bank Mergers Improve Operating Performance?,” *International Review of Economics & Finance* 73 (2021): 152–74, <https://doi.org/10.1016/j.iref.2020.12.036>.

⁹ Paolo Coccoresse and Giovanni Ferri, “Are Mergers among Cooperative Banks Worth a Dime? Evidence on Efficiency Effects of M&As in Italy,” *Economic Modelling* 84 (2020): 147–64, <https://doi.org/10.1016/j.econmod.2019.04.002>.

efisiensi biaya yang lebih tinggi.¹⁰ Temuan seperti ini dapat memberikan informasi berharga dalam mengevaluasi strategi BSI dalam konteks Indonesia. Selain itu, unsur sumber daya manusia dalam merger merupakan aspek kunci, seperti yang diilustrasikan oleh Mainrai dan Mohania, yang melaporkan ketidakpuasan karyawan selama merger Bank of Gujarat ke dalam National Bank. Temuan seperti ini menggarisbawahi pentingnya memahami faktor sumber daya manusia dalam merger bank dan tantangan adaptasi yang terkait.¹¹

Studi dari berbagai aturan level internasional telah memberikan pelajaran berharga, seperti efek kekayaan dari merger dan akuisisi selama krisis keuangan Yunani, yang sering kali mengakibatkan kehancuran nilai bagi bank-bank yang melakukan akuisisi.¹² Sementara itu, Shirasu menekankan pengaruh sistem hukum dan peraturan di negara sasaran terhadap efektivitas merger di bank-bank Asia.¹³

Selain itu, peran perbedaan budaya dalam perilaku konsumen, seperti yang diuraikan oleh Farah, adalah hal yang penting, terutama dalam konteks

¹⁰ Jamal Ali Al-Khasawneh, Naceur Essaddam, and Tashfeen Hussain, "Total Productivity and Cost Efficiency Dynamics of US Merging Banks: A Non-Parametric Bootstrapped Analysis of the Fifth Merger Wave," *The Quarterly Review of Economics and Finance* 78 (2020): 199–211, <https://doi.org/10.1016/j.qref.2020.02.002>.

¹¹ Girish Mainrai and Sarvesh Mohania, "Post-Merger Changes in Public Sector Banks : A Case of National Bank Ltd. and Bank of Gujarat Ltd.," *PRABANDHAN: Indian Journal of Management* 13, no. 4 (2020): 57–64, <https://doi.org/10.17010/pijom%2F2020%2Fv13i4%2F151826>.

¹² Ioannis Tampakoudis et al., "Bank Mergers and Acquisitions in Greece: The Financial Crisis and Its Effect on Shareholder Wealth," *International Journal of Managerial Finance* 16, no. 2 (January 1, 2020): 273–96, <https://doi.org/10.1108/IJMF-02-2019-0080>.

¹³ Yoko Shirasu, "Long-Term Strategic Effects of Mergers and Acquisitions in Asia-Pacific Banks," *Finance Research Letters* 24 (2018): 73–80, <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.frl.2017.07.003>.

perbankan Islam.¹⁴ Kompensasi CEO dan hubungannya dengan pertumbuhan merger¹⁵ dan kualitas penasihat keuangan dalam merger dan akuisisi juga memberikan wawasan berharga dalam dinamika yang lebih luas terhadap merger bank.¹⁶

Meskipun ada banyak penelitian tentang merger bank, beberapa batasan, kontroversi, dan celah masih ada. Meskipun penelitian sebelumnya telah mencerahkan berbagai aspek merger bank, konteks perbankan Islam, khususnya kebijakan, dan preferensi konsumen dalam kasus BSI KC Cirebon, masih belum terungkap. Penelitian ini bertujuan untuk mengatasi celah ini dengan penyelidikan khusus pada ranah dinamika perbankan Islam di Indonesia, memberikan kontribusi pada diskusi yang sedang berlangsung tentang merger dalam sektor keuangan yang lebih luas, seperti tujuan, penyebab, dan target menjadi top 10 *Global Islamic Bank* yang akan dicapai dari pembentukan Bank Syariah Indonesia oleh pemerintah, serta bagaimana perkembangan Bank Syariah Indonesia setelah merger. Kendala dan strategi BSI juga akan diungkap dalam penelitian ini melalui analisis yang mendalam. Dengan mengatasi tujuan ini, penelitian ini memberikan kontribusi yang signifikan pada bidang ini, menawarkan wawasan ke dalam dinamika khusus merger perbankan Islam dan perilaku konsumen, akhirnya memberikan

¹⁴ Maya F Farah, "Consumers' Switching Motivations and Intention in the Case of Bank Mergers: A Cross-Cultural Study," *International Journal of Bank Marketing* 35, no. 2 (January 1, 2017): 254–74, <https://doi.org/10.1108/IJBM-05-2016-0067>.

¹⁵ Yan Liu, Carol Padgett, and Simone Varotto, "Corporate Governance, Bank Mergers and Executive Compensation," *International Journal of Finance & Economics* 22, no. 1 (2016): 12–29, <https://doi.org/10.1002/ijfe.1565>.

¹⁶ Kai-Shi Chuang, "The Role of Investment Banks on the Impact of Firm Performance in Mergers and Acquisitions: Evidence from the Asia-Pacific Market," *Review of Quantitative Finance and Accounting* 48, no. 3 (2017): 677–99, <https://doi.org/10.1007/s11156-016-0564-2>.

panduan berharga bagi pembuat kebijakan dan praktisi di sektor keuangan Indonesia, khususnya sektor perbankan syariah.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, untuk mempermudah pembahasan pada penelitian ini, maka akan dijabarkan menggunakan pertanyaan mengenai poin-poin yang akan dibahas pada penelitian ini, yaitu:

1. Apa dasar dan kebijakan pemerintah melakukan merger bank syariah indonesia
2. Kendala apa saja yang dihadapi oleh bank syariah indonesia dalam proses merger?
3. Solusi apa yang dilakukan BSI untuk mengatasi kendala merger?
4. Faktor apa saja yang menentukan konsumen memilih bank syariah indonesia?
5. Strategi apa saja yang dilakukan bank syariah indonesia untuk menarik konsumen?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Dilihat dari penjabaran pertanyaan diatas, dengan demikian penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dasar dan kebijakan pemerintah melakukan merger Bank Syariah Indonesia.
2. Untuk menganalisis dan menjelaskan kendala apa saja yang dihadapi oleh bank syariah indonesia dalam proses merger.

3. Untuk menganalisis solusi yang dilakukan BSI dalam mengatasi kendala merger.
4. Untuk menganalisis faktor apa saja yang menentukan konsumen memilih bank syariah indonesia.
5. Untuk mendeskripsikan strategi apa saja yang dilakukan bank syariah indonesia untuk menarik konsumen.

Selanjutnya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat melalui informasi secara aktual dipaparkan, melalui kajian-kajian konseptual yang dilakukan, sehingga dapat mengembangkan pemikiran-pemikiran teoritis (ilmiah) baru yang lebih mutakhir, maupun untuk kepentingan teknis bagi insan perbankan guna meningkatkan strategi pengembangan pemasaran dengan menggunakan produk dan faktor penentu minat masyarakat yang tepat. Secara luas manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan untuk perkembangan ekonomi syariah secara nasional.

Adapun penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis, antara lain:

1. Manfaat Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis akademik yang dapat digunakan sebagai bahan penambah khazanah perpustakaan di IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

2. Manfaat Filosofis Akademik

Secara Filosofis Akademik penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang ekonomi syariah kedepannya.

3. Manfaat Sosial

Dalam bidang sosial, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pengetahuan bagi masyarakat luas tentang bank syariah dan memberikan manfaat bagi insan perbankan untuk lebih cermat dalam menjalankan bisnis perbankan syariah di Indonesia.

4. Manfaat Konseptual

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat konseptual guna menemukan konsep baru sesuai dengan disiplin ilmu ekonomi syariah.

D. Kerangka Pemikiran

Bank Syariah Indonesia, selanjutnya disingkat BSI miliki tujuan untuk mewujudkan atau menjadi salah satu dari Top 10 Global Islamic Banking. Untuk mencapai tujuan tersebut maka Bank Syariah Indonesia harus aktif dalam perkembangan zaman maupun teknologi dengan memberikan pelayanan terbaik dan ekstra bagi konsumen atau nasabahnya. Saat ini berbagai fitur produk sudah dapat dinikmati oleh para konsumen atau nasabah, diantaranya *mobile banking*, *internet banking*, pembukaan rekening *online*, gadai emas *online*, pembukaan deposito secara *online* dan berbagai produk pembiayaan.

Berdasar pada kebijakan yang diambil oleh Pemerintah Indonesia yaitu merger 3 Bank Syariah (Bank Mandiri Syariah, BNI Syariah, dan BRI

Syariah) bukan tanpa tujuan, salah satu tujuan pemerintah dalam membentuk Bank Syariah Indonesia adalah ingin meningkatkan kinerja perbankan syariah yang selama ini dianggap terlalu lambat, serta menjadikan Bank Syariah Indonesia menjadi pusat perekonomian berbasis syariah terbesar di dunia.¹⁷ Hal ini dilatarbelakangi oleh mayoritas penduduk di Indonesia beragama muslim diharapkan akan mampu mempercepat pertumbuhan Bank Syariah Indonesia.

Bank Syariah Indonesia berdiri tanggal 1 Februari 2021, merupakan gabungan dari tiga bank syariah yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah. Diresmikan secara langsung oleh Presiden Republik Indonesia Joko Widodo, lahirnya Bank Syariah Indonesia menjadi sejarah baru dalam dunia perbankan syariah di Indonesia. Dengan kepemilikan aset dari Bank Syariah Mandiri sebesar Rp 114,4 triliun, BNI Syariah sebesar Rp 50,78 triliun dan BRI Syariah 49,6 triliun.¹⁸ Menjadikan Bank Syariah Indonesia menjadi bank syariah terbesar di Indonesia. Secara nasional menempati posisi ke tujuh dengan aset terbesar.

Dengan banyaknya pilihan layanan baik secara langsung maupun melalui media online tersebut, akan memberikan kemudahan bagi konsumen untuk melakukan aktifitas keuangan sehari-hari. Juga sebagai strategi dan

¹⁷ Abdul Rachman et al., "Tantangan Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia," *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance* 5, no. 2 (2022): 352–65, [https://doi.org/doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5\(2\).9505](https://doi.org/doi.org/10.25299/jtb.2022.vol5(2).9505).

¹⁸ Imam Mukhlis, "Kinerja Keuangan Bank Dan Stabilitas Makro Ekonomi Terhadap Profitabilitas Bank Syariah Di Indonesia," *JKP: Jurnal Keuangan Dan Perbankan* 16, no. 2 (2012): 275–85, <https://doi.org/doi.org/10.26905/jkdp.v16i2.1068>.

nilai tambah dari Bank Syariah Indonesia untuk dapat menarik masyarakat untuk menjadi nasabah.

Namun demikian, fitur yang bagus tidak semata-mata akan mempengaruhi nasabah, beberapa faktor lain dapat memberikan pengaruh kepada nasabah untuk memilih Bank Syariah Indonesia seperti faktor lingkungan, faktor kesyariahan akad maupun produknya, faktor layanan dan lain sebagainya.

Hal ini karena Indonesia merupakan negara yang multikultural, yaitu memiliki banyak keragaman baik suku bangsa, ras, agama dan kebudayaan. Sehingga banyak faktor yang harus diteliti untuk dapat menyimpulkan faktor apa yang berpengaruh terhadap pilihan konsumen untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia. Namun, tak dapat dipungkiri juga bahwa terdapat kendala yang dihadapi oleh Bank Syariah Indonesia itu sendiri. Selain kendala tersebut, tentunya BSI telah mempersiapkan solusi dari kendala yang dihadapi. Oleh karena itu, penelitian akan menganalisis dan mendeskripsikan baik dasar dan kebijakan pemerintah Indonesia dalam merger 3 bank Syariah, sampai kendala yang dihadapi beserta solusinya, dan strategi yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia dalam menarik dan menjadikan faktor penentu calon konsumen/nasabah sebagaimana yang tertuang dalam tujuan penelitian di atas.

Sebagai tambahan dan penguat, beberapa penelitian terdahulu juga akan dijadikan bahan analisis dalam penelitian ini, di mana hasil pada penelitian-penelitian sebelumnya, seperti dalam penelitian Siregar (2021)

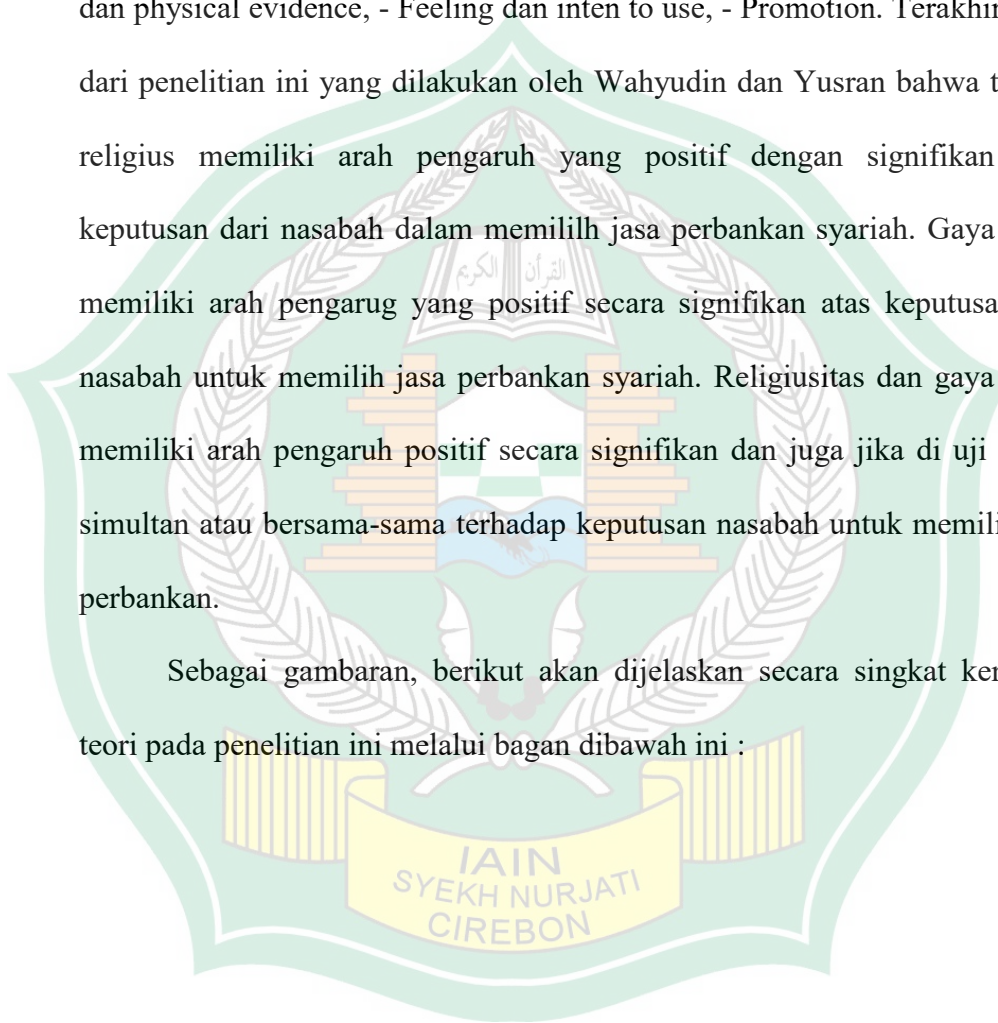
menyatakan Kebijakan Merger Bank Syariah belum bisa menaikkan market share bank syariah di Indonesia. Bahkan peluang turunnya market share bank syariah sangat tinggi mengingat banyak bank kecil yang akan kalah saing dengan bank syariah hasil merger. Berbeda jika kebijakan yang dikeluarkan adalah mendirikan bank BUMN syariah yang baru, kebijakan tersebut akan membuat persaingan telah merata karena dilihat dari aset antara bank syariah tidak terlalu jauh.

Adapun penelitian lain yang dilakukan oleh Anjani dan Usman bahwa Bank Syariah Indonesia lebih baik dibandingkan tiga bank pembentuknya (BRI Syariah, BNI Syariah dan Bank Syariah Mandiri). Namun apabila dihitung rata-rata nilai CAR, NPF, BOPO dan FDR per periode, nilai CAR dan BOPO terbaik dipegang oleh Bank Syariah Indonesia. Nilai NPF terbaik dipegang oleh Bank Syariah Mandiri, sedangkan nilai FDR terbaik dipegang oleh BNI Syariah. Dengan demikian secara keseluruhan merger menjadikan tingkat kesehatan bank lebih baik, meskipun tidak semua indikator kesehatan bank yang digunakan dalam studi ini menunjukkan hasil positif. Merger dapat menjadi solusi bagi perbankan untuk meningkatkan kinerjanya, khususnya dari perspektif kesehatan bank. Ketika sejumlah bank syariah yang saling berafiliasi mempunyai tingkat kesehatan yang kurang baik, maka merger dapat dijadikan alternatif untuk perbaikan performa bank-bank tersebut.

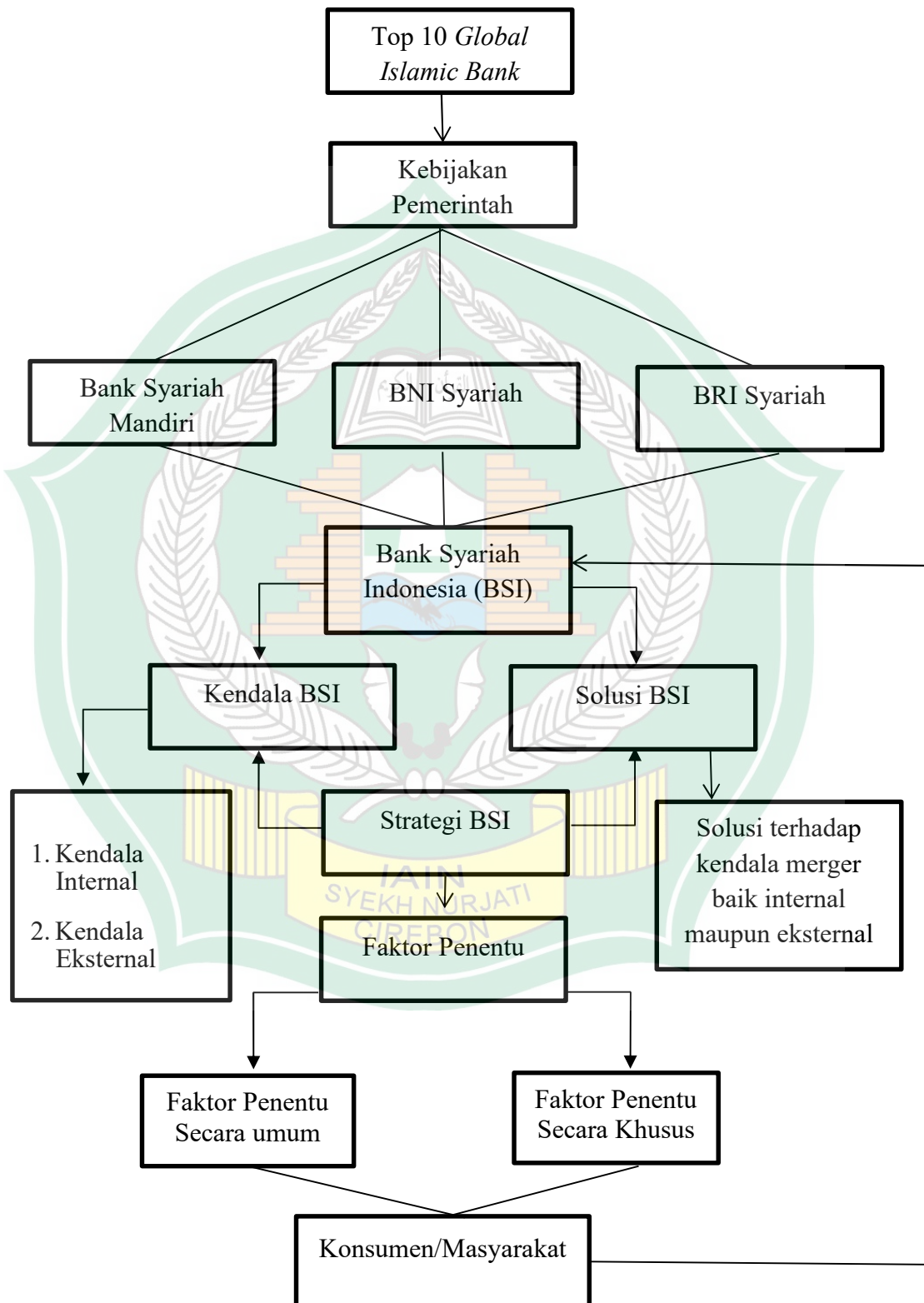
Selain itu, Beberapa faktor mempengaruhi keputusan konsumen Muslim dalam memilih produk perbankan syariah terdiri dari empat faktor yaitu sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Patriana dan Nurismalatri:

- Product, people, proses dan physical evidence, - Assurance, responsiveness, dan tangible, - Kognitif, feeling dan intense to use. Sedangkan faktor yang mempengaruhi menggunakan produk dari bank konvensional yaitu: - Assurance, responsiveness, tangible, empathy dan reliability, - People, Proses dan physical evidence, - Feeling dan inten to use, - Promotion. Terakhir, hasil dari penelitian ini yang dilakukan oleh Wahyudin dan Yusran bahwa tingkat religius memiliki arah pengaruh yang positif dengan signifikan pada keputusan dari nasabah dalam memilih jasa perbankan syariah. Gaya hidup memiliki arah pengaruh yang positif secara signifikan atas keputusan dari nasabah untuk memilih jasa perbankan syariah. Religiusitas dan gaya hidup memiliki arah pengaruh positif secara signifikan dan juga jika di uji secara simultan atau bersama-sama terhadap keputusan nasabah untuk memilih jasa perbankan.

Sebagai gambaran, berikut akan dijelaskan secara singkat kerangka teori pada penelitian ini melalui bagan dibawah ini :



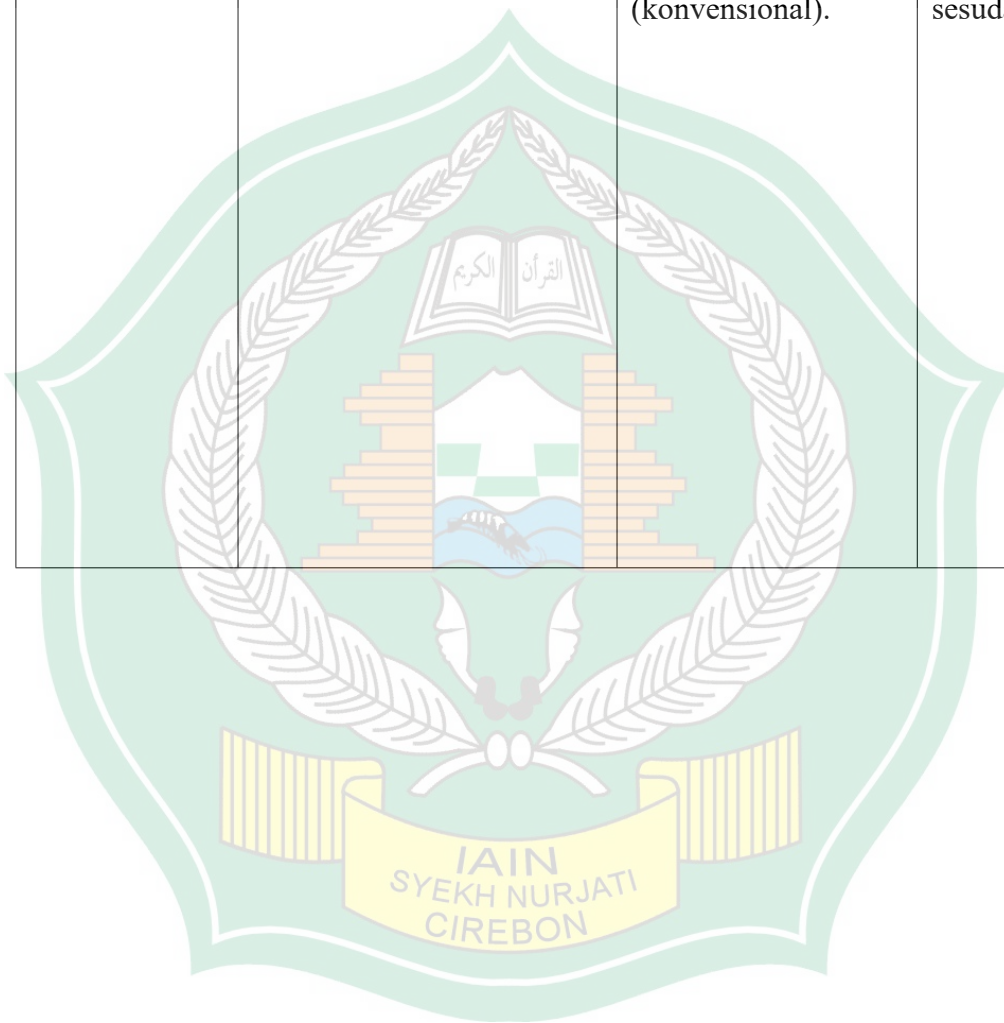
Gambar 1. Kerangka Pemikiran



E. Penelitian Terdahulu

Peneliti, Judul dan Metode	Hasil Peneliatian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
Erwin Saputra Siregar (2021) Analisis Dampak Kebijakan Merger Dalam Mengembangkan Bank Syariah di Indonesia Metode Kualitatif dengan menggunakan library research dan	Kebijakan Merger Bank Syariah belum bisa menaikkan market share bank syariah di Indonesia. Bahkan peluang turunnya market share bank syariah sangat tinggi mengingat banyak bank kecil yang akan kalah saing dengan bank syariah hasil merger. Berbeda jika kebijakan yang dikeluarkan adalah mendirikan bank BUMN syariah yang baru, kebijakan tersebut akan membuat persaingan telah merata karena dilihat dari aset antara bank syariah tidak terlalu jauh.	Dalam penelitian ini sama-sama membahas mengenai dampak yang ditimbulkan akibat merger bank syariah. Dimana Bank Syariah Indonesia sebagai entitas baru yang merupakan hasil merger 3 bank syariah milik BUMN adalah produk yang diciptakan oleh pemerintah dengan tujuan untuk meningkatkan pertumbuhan bank	Perbedaan dalam penelitian tersebut dengan penelitian yang akan diteliti oleh penulis adalah hasil penelitian hanya berfokus pada proses merger saja. Dampak yang dideskripsikan tidak memberikan optimisme untuk pertumbuhan bank syariah kedepannya, mengingat potensi Indonesia yang besar. Penelitian tidak menjelaskan

analisis deskriptif		syariah di Indonesia yang selama ini eksistensinya kalah dengan bank umum (konvensional).	secara detail aset serta pertumbuhan bank syariah sebelum dan sesudah merger.
---------------------	--	---	---

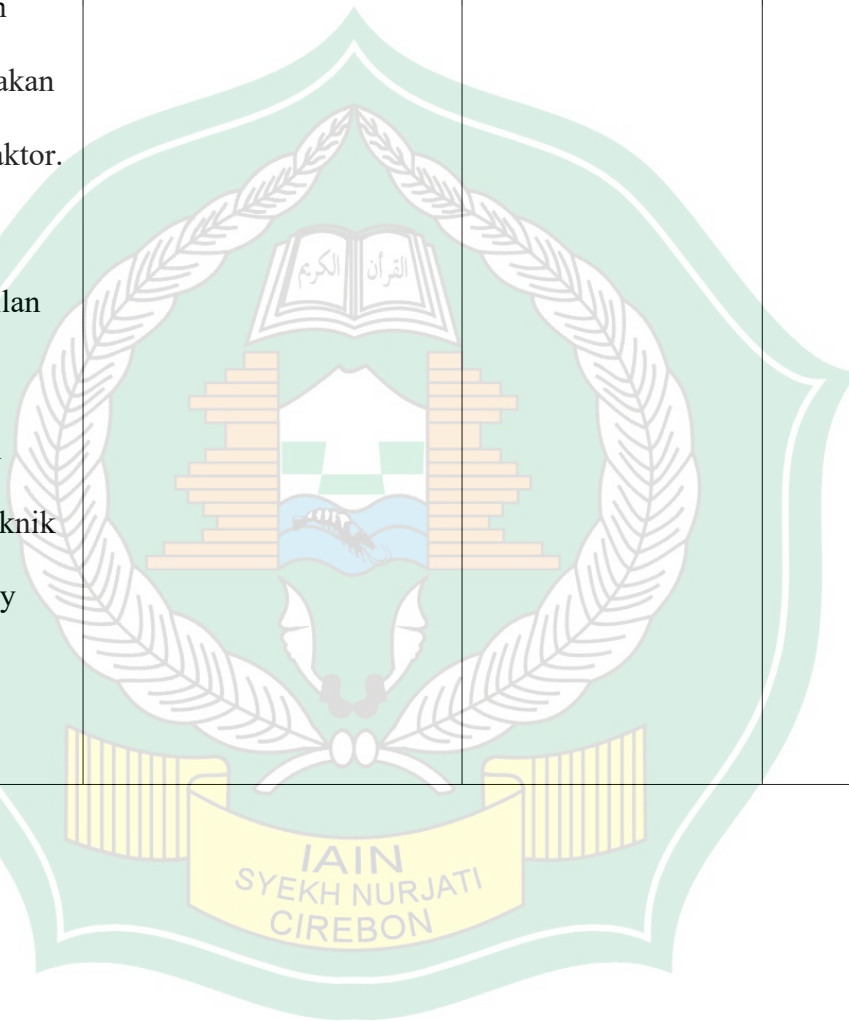


<p>Rizki Anjani dan Usman (2022)</p> <p>Amalisis Kesehatan Bank Syariah Indonesia (BSI) :</p> <p>Komparasi Sebelum dan Sesudah Merger</p> <p>Menggunakan metode analisis CAMELS, yaitu metode untuk menilai tingkat kesehatan bank secara</p>	<p>Bank Syariah Indonesia lebih baik dibandingkan tiga bank pembentuknya (BRI Syariah, BNI Syariah dan Bank Syariah Mandiri). Namun apabila dihitung rata-rata nilai CAR, NPF, BOPO dan FDR per periode, nilai CAR dan BOPO terbaik dipegang oleh Bank Syariah Indonesia. Nilai NPF terbaik dipegang oleh Bank Syariah Mandiri, sedangkan nilai FDR terbaik dipegang oleh BNI Syariah.</p> <p>Dengan demikian secara keseluruhan merger menjadikan tingkat kesehatan bank lebih baik, meskipun tidak semua indikator kesehatan bank</p>	<p>Penelitian ini sama-sama membahas mengenai merger Bank Syariah Indonesia yang merupakan penggabungan dari 3 bank (BRI Syariah, BNI Syariah dan Bank Syariah Indonesia). Dimana merger tersebut merupakan jalan keluar untuk meningkatkan mutu bank syariah di Indonesia. Dengan penggabungan maka akan mendapatkan modal yang besar, sehingga bisa dipakai untuk perluasan pasar</p>	<p>Perbedaan dalam penelitian adalah pembahasan dimulai sebelum terjadinya merger, masing-masing bank (BNI Syariah, BRI Syariah dan Bank Syariah Mandiri) memiliki kekuatan tersendiri, sehingga pada saat merger terjadi perusahaan dalam keadaan sehat.</p> <p>Pembahasan penelitian tidak mencakup perkembangan Bank Syariah Indonesia setelah merger, dimana</p>
---	---	---	--

<p>kualitatif dan kuantitatif berdasarkan 5 aspek yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capital (Permodalan) - Aset (Kualitas aset) - Earning (Rentabilitas) - Liquidity (Likuiditas) - Sensitivity of Market (Sensitivitas pasar) 	<p>yang digunakan dalam studi ini menunjukkan hasil positif. Meger dapat menjadi solusi bagi perbankan untuk meningkatkan kinerjanya, khususnya dari perspektif kesehatan bank. Ketika sejumlah bank syariah yang saling berafiliasi mempunyai tingkat kesehatan yang kurang baik, maka merger dapat dijadikan alternatif untuk perbaikan performa bank-bank tersebut.</p>	<p>dengan prospek yang lebih bagus dimasa yang akan datang.</p>	<p>setelah merger pertumbuhan Bank Syariah Indonesia diangka yang positif dan menjadi lebih baik dari sebelumnya.</p>
---	--	---	---

Ela Patriana, Nurismalatri (2018)	Beberapa faktor mempengaruhi keputusan konsumen Muslim dalam memilih produk perbankan syariah terdiri dari empat faktor yaitu :	Dalam penelitian ini sama-sama meneliti terkait faktor penentu masyarakat atau konsumen memilih bank khususnya bank syariah. Penelitian berfokus pada analisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi di sekitar masyarakat baik itu faktor internal maupun eksternal.	Terdapat perbedaan dalam penelitian, dimana fokus peneliti hanya pada faktor penentu konsumen memilih Bank Syariah Indonesia. Tidak beserta faktor konsumen memilih bank konvensional. Penelitian dilakukan pada tahun 2018, dengan perkembangan bank syariah, khususnya saat ini sudah ada Bank Syariah Indonesia, maka penelitian ini belum ada pembaharuan atau
Analisis Faktor-Faktor Keputusan Konsumen Muslim Dalam Memilih Jasa Perbankan : Bank Syariah Vs Bank Konvensional Metode yang digunakan Kuantitatif, dengan analisis statistik deskriptif berupa	- Product, people, proses dan physical evidence - Assurance, responsiveness, dan tangible - Kognitif, feeling dan intense to use Sedangkan faktor yang mempengaruhi menggunakan produk dari bank konvensional yaitu: - Assurance, responsiveness, tangible, emphaty dan reliability - People, Proses dan physical evidence		

<p>tabulasi silang, grafik rata-rata dan frekuensi aspek perilaku konsumen menggunakan analisis faktor. Dengan pengambilan sampel penelitian dengan teknik probability sampling.</p>	<p>- Feeling dan inten to use - Promotion</p>	<p>belum ada pembahasan yang terbaru.</p>
--	--	---



Hari	Hasil dari penelitian ini	Persamaan dalam	Lokasi penelitian
Wahyudin,	adalah:	penelitian ini adalah	berbeda dengan
Muhammad	Tingkat religius memiliki	faktor yang	penelitian yang
Yusran	arah pengaruh yang positif	mempengaruhi	akan dilakukan,
(2021)	dengan signifikan pada	masyarakat /	sehingga
	keputusan dari nasabah	konsumen dalam	lingkungan sebagai
Analisis	dalam memilih jasa	memilih	salah satu faktor
Faktor	perbankan syariah.	menggunakan bank	pengaruh pun
Penentu	Gaya hidup memiliki arah	syariah masih	berbeda.
Keputusan	pengaruh yang positif	memiliki keterkaitan	Penelitian ini
Nasabah	secara signifikan atas	dengan nasabah,	bersifat umum bagi
dalam	keputusan dari nasabah	baik itu dari	konsumen yang
Memilih Jasa	untuk memilih jasa	lingkungan sekitar	ingin memilih bank
Bank Syariah	perbankan syariah.	masyarakat hingga	syariah, tidak
di Kabupaten	Religiusitas dan gaya	pengaruh dari gaya	terfokus untuk satu
Mamuju	hidup memiliki arah	hidup (pertemanan	bank syariah.
	pengaruh positif secara	maupun media	Sedangkan dalam
Metode	signifikan dan juga jika di	sosial).	penelitian yang
Pendekatan	uji secara simultan atau		akan dibahas
Kuantitatif	bersama-sama terhadap		adalah faktor
dengan teknik	keputusan nasabah untuk		penentu
survey.	memilih jasa perbankan.		masyarakat untuk
Tennik			memilih Bank

<p>analisis regresi linier berganda dengan menggunakan aplikasi program SPSS.</p>		<p>Syariah Indonesia.</p>
---	--	---------------------------

F. Metodologi Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan metode-metode guna mencapai hasil akhir yang diinginkan, metode yang akan digunakan antara lain:

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena peneliti menganggap sangat cocok dengan karakteristik masalah yang menjadi fokus penelitian, yaitu untuk mengidentifikasi dan menjelaskan secara deskripsi tentang kebijakan pemerintah dalam merger bank syariah, bagaimana pemerintah mendukung Bank Syariah Indonesia melalui kebijakan-

kebijakannya. Serta mengidentifikasi apa saja faktor-faktor penentu konsumen untuk dapat menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia, yaitu melalui produk dan layanan yang sudah dikeluarkan oleh Bank Syariah Indonesia.

Pada dasarnya penelitian kualitatif ialah mengamati, berinteraksi langsung dengan objek penelitian dan berusaha memahami bahasa dan maksud tujuan sebagai bentuk penafsiran terhadap fenomena yang terjadi.¹⁹

Yang diamati dalam penelitian ini adalah orang atau individu, yaitu pemerintah sebagai pembuat kebijakan merger Bank Syariah Indonesia dan konsumen selaku pengguna dari jasa dan produk perbankan. Pengumpulan data yang akan dilakukan pada penelitian kualitatif ini meliputi penelitian lapangan, observasi partisipatif, wawancara mendalam, etnometodologi dan penelitian etnografi. Terdapat banyak perbedaan mendasar antara macam-macam penelitian tersebut, tetapi semuanya menekankan pada proses yang mendekati dan berdasarkan konsep pengalaman dan kebutuhan adalah cara yang terbaik untuk memahami perilaku sosial.

Sejalan dengan hal ini, dalam pendekatan kualitatif peneliti akan menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif ini dipilih karena permasalahan yang akan diteliti sedang berlangsung atau terjadi di masyarakat. Metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur

¹⁹ Lexy J. Moeloeng, *Metode Penelitian Kualitatif*, Revisi (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012).

pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan subjek atau objek dalam penelitian dapat berupa orang, lembaga, masyarakat dan lainnya yang pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau apa adanya. Dapat dikatakan bahwa penelitian dengan menggunakan metode deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa yang terjadi pada saat sekarang atau masalah aktual. metode deskriptif dinilai sangat efektif dan sesuai dengan masalah yang diteliti yaitu peristiwa yang sedang terjadi khususnya pada Bank Syariah Indonesia dan masyarakat sebagai konsumen dalam menentukan faktor untuk memilih menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia KC Cirebon.

Sumber data utama dalam penelitian ini adalah kebijakan, perilaku dan tindakan pemerintah dalam memberikan kebijakan merger Bank Syariah Indonesia, serta kebiasaan, perkataan dan tindakan yang menjadi faktor pendorong konsumen menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia. Selain itu akan dimanfaatkan pula berbagai dokumen resmi yang mendukung seperti program pemerintah, undang-undang, peraturan pemerintah, data website dari otoritas terkait, data pertumbuhan Bank Syariah Indonesia, dan dokumentasi-dokumentasi yang diperlukan guna menunjang penelitian.

Adapun yang menjadi instrumen dalam penelitian (kualitatif) ini adalah peneliti sendiri, maksudnya peneliti akan langsung mengawasi terkait kebijakan merger tiga bank syariah menjadi Bank Syariah

Indonesia serta perkembangan Bank Syariah Indonesia pasca kebijakan merger tersebut. Kemudian peneliti juga akan mengamati dan membaca situasi terkait faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen untuk memilih Bank Syariah Indonesia. Maksud dari peneliti melakukan pengamatan adalah peneliti tidak sekedar melihat berbagai kejadian sebagai suatu peristiwa dalam dunia keuangan syariah saja, melainkan peneliti akan memberikan interpretasi terhadap situasi tersebut.

Yang dimaksud dengan membaca situasi oleh peneliti di sini adalah peneliti melakukan analisa terhadap berbagai peristiwa yang terjadi dalam situasi tersebut, selanjutnya menyimpulkan sehingga dapat mengetahui hasil dari penelitian dan makna dari penelitian yang telah dilakukan. Dalam penelitian kualitatif segala sesuatu yang dicari dari objek penelitian belum jelas dan pasti masalahnya, sumber datanya dan hasil yang diharapkan semuanya belum jelas dan pasti. Rancangan penelitian ini masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian memasuki objek penelitian.

2. Teknik Pengumpulan Data

Untuk menyelesaikan penelitian ini maka peneliti memerlukan data sebagai pendukung dalam penelitian ini. Untuk memperoleh data yang diharapkan oleh peneliti dan sesuai dengan masalah yang telah dirumuskan, maka dalam pengumpulan data peneliti akan menggunakan beberapa teknik, yaitu melakukan observasi atau pengamatan serta

berperan langsung, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka terhadap dokumen-dokumen yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

a. Observasi

Observasi secara garis besar adalah kegiatan pengamatan untuk objek yang di lihat secara langsung dan detail sehingga memperoleh informasi yang benar mengenai objek tersebut. Sehingga muncul yang namanya pengujian untuk diteliti dan diamati dengan tujuan mengumpulkan data maupun penilaian. Dengan kata lain observasi merupakan kegiatan pengamatan sistematis dan terencana yang memiliki tujuan untuk memperoleh data, yang kemudian dicari validitas dan reliabilitasnya. Dalam penelitian ini, observasi yang dilakukan adalah observasi partisipan atau disebut juga pengamatan dengan peneliti ikut berperan serta, dengan demikian peneliti mengamati sekaligus ikut serta dalam kegiatan yang dilakukan responden. Peneliti berpartisipasi dalam kegiatan responden tidak sepenuhnya artinya dalam batas tertentu. Hal ini dimaksudkan untuk menjaga keseimbangan antara kedudukan peneliti sebagai orang luar (pengamat) dan sebagai orang yang ikut berpartisipasi dalam keputusan responden.

Kemudian observasi di sini akan dilakukan secara terbuka, artinya tindakan peneliti untuk melakukan penelitian telah diketahui oleh responden karena telah mengadakan survei terhadap responden

sebelumnya dan kehadiran peneliti di tengah-tengah responden sudah atas izin responden.

Selanjutnya, dalam rangka mengkonfirmasi dan menindaklanjuti temuan-temuan pada saat observasi yang sudah di tuang ke dalam catatan lapangan, maka peneliti selanjutnya melakukan proses wawancara terhadap pihak terkait yakni beberapa pegawai Bank Syariah Indonesia KC Cirebon yang mengetahui kebijakan merger, nasabah sebagai pengguna jasa Bank Syariah Indonesia dan masyarakat luas sebagai target utama pemasaran Bank Syariah Indonesia.

b. Wawancara

Teknik wawancara dilakukan dalam rangka melengkapi data-data hasil observasi, wawancara dilakukan terhadap subjek penelitian. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur, yaitu wawancara yang dilakukan untuk menanyakan permasalahan-permasalahan seputar pertanyaan penelitian dalam rangka memperjelas data atau ketidakjelasan pada saat melakukan observasi atau pengamatan langsung. Wawancara merupakan percakapan antara dua orang atau lebih dengan maksud tertentu dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara. Dapat diketahui bahwa yang melakukan wawancara ada dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan

narasumber yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan oleh pewawancara.

Wawancara dilakukan untuk memperoleh data utama berupa buah pemikiran melalui lisan, pandangan, perasaan dan tindakan dari masyarakat sebagai responden. Teknik wawancara bermaksud untuk mengetahui apa yang ada dalam pikiran dan perasaan responden, untuk itu maka peneliti melakukan wawancara secara mendalam dengan tetap mengacu pada arah sasaran dan fokus penelitian.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dilakukan dalam penelitian ini guna memperoleh dokumen-dokumen yang mendukung penelitian, dalam hal ini yang berkenaan dengan merger Bank Syariah Indonesia, kemudian kebijakan-kebijakan yang sudah dilakukan, produk-produk Bank Syariah Indonesia dan dokumen-dokumen dari masyarakat yang menggunakan produk Bank syariah Indonesia.

Dokumen adalah setiap bahan yang tertulis, gambar, maupun elektronik. Dokumen-dokumen yang dihimpun akan dipilih sesuai dengan tujuan dan fokus masalah. Sedangkan teknik dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek.

3. Teknik Analisis Data

Dari hasil wawancara dan observasi yang telah dituangkan dalam catatan, selanjutnya akan dilakukan pengolahan data dan analisa data. Pengolahan dan analisis data merupakan upaya menata data secara sistematis. Dengan maksud untuk meningkatkan pemahaman peneliti terhadap masalah yang sedang diteliti dan upaya memahami maksud dan maknanya. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data induktif. Analisis data dalam penelitian kualitatif yang dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan dan setelah selesai di lapangan.

Pada penelitian kualitatif, analisis data dilakukan sebelum peneliti memasuki lapangan. Analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti, demikian pula hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh orang lain untuk kajian yang relevan dengan fokus penelitian yang diambil oleh peneliti.

Analisis data penelitian kualitatif, juga dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung. Pada saat wawancara dan observasi, peneliti langsung membuat analisis terhadap jawaban yang diwawancarai, yaitu dengan membuat transkripsi hasil wawancara catatan lapangan hasil dari observasi yang telah dilakukan. Bila hasil yang didapat belum cukup, maka peneliti akan kembali ke lapangan untuk menanyakan kembali dan melanjutkan penelitian sampai diperoleh data yang kredibel.

Aktifitas dalam analisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

a. Reduksi Data

Data yang diperoleh di lapangan melalui hasil observasi, wawancara, studi dokumentasi dan kajian pustaka dalam jumlah cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci dalam catatan lapangan yang selanjutnya dilakukan reduksi data. Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada kesederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan yang muncul di lapangan. Tujuannya adalah untuk melakukan penggolongan dan pembuangan data yang tidak diperlukan sehingga dapat menghasilkan informasi yang bermakna dan memudahkan untuk melakukan penarikan kesimpulan.

b. Penyajian Data

Setelah dilakukan reduksi data maka akan dilanjutkan dengan melakukan penyajian data, dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, bahan alur (*flow chart*). berkaitan dengan penelitian ini peneliti akan menyajikan data melalui uraian singkat berupa pemaparan deskriptif dan bagan. Namun kebanyakan peneliti menyajikan data penelitian ini dengan teks yang bersifat naratif.

c. Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah selanjutnya yang ketiga dalam analisis kualitatif adalah penarikan kesimpulan kesimpulan dalam penelitian. Ini dilakukan sejak awal mula mencoba mengambil kesimpulan dari data-data yang diperoleh. Kesimpulan yang awalnya masih sangat tentatif, kabur dan diragukan, dengan adanya data dan survei makan kesimpulan akan menjadi jelas dan nyata.

G. Sistematika Penulisan

Penelitian ini ditulis secara sistematis dan terbagi dalam lima bab. Setiap bab akan terdiri dari sub-sub bab. Pada bab pertama berisi tentang pemaparan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka teori, penelitian terdahulu, kajian pustaka, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab kedua berisi tentang pemaparan teoritis mengenai kebijakan pemerintah sebagai bentuk dukungan merger tiga bank menjadi Bank Syariah Indonesia dan kajian teoritis mengenai produk-produk dan layanan serta pengembangan dan inovasinya.

Bab ketiga berisi paparan konsidi objektif penelitian meliputi visi dan misi dari Bank Syariah Indonesia, serta produk dan layanan Bank Syariah Indonesia.

Bab keempat berisi pembahasan mengenai kebijakan pemerintah melakukan merger bank syariah, kendala yang dihadapi pada saat merger, solusi yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang muncul akibat merger,

faktor-faktor penentu konsumen dalam memilih bank syariah dan strategi untuk menarik konsumen khususnya pada Bank Syariah Indonesia KC Cirebon . Serta sejauh mana implementasi produk-produk dari Bank Syariah Indonesia dapat memenuhi kebutuhan konsumen, baik kebutuhan transaksi keuangan, investasi maupun pembiayaan. Hal ini kaitannya dengan visi bank syariah menjadi salah satu bank syariah terbaik di dunia dan tujuan dibentuknya Bank Syariah Indonesia oleh pemerintah melalui kebijakan yang diambilnya.

Bab kelima berisi tentang kesimpulan keseluruhan pembahasan dan memberikan rekomendasi ilmiah yang ditujukan pada pihak-pihak yang terkait pada penelitian ini..

