

SKRIPSI

**ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP MERGER BANK
SYARIAH BUMN MENJADI BANK SYARIAH INDONESIA PADA
MASYARAKAT KELURAHAN GOMONG MATARAM**



oleh
Nova Riza Ayu Andini
NIM 170502108

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MATARAM
MATARAM
2021**

**ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP MERGER BANK
SYARIAH BUMN MENJADI BANK SYARIAH INDONESIA PADA
MASYARAKAT KELURAHAN GOMONG MATARAM**

Skripsi
diajukan kepada Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram
untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar
Sarjana Ekonomi (S.E.)



oleh
Nova Riza Ayu Andini
NIM 170502108

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MATARAM
MATARAM
2021

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh: Nova Riza Ayu Andini, NIM: 170502108 dengan judul “ “Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Merger Bank Syariah Bumh Menjadi Bank Syariah Indonesia Pada Masyarakat Kelurahan Gomong Mataram” telah memenuhi syarat dan disetujui untuk diuji.

Disetujui pada tanggal:

Pembimbing I


Umu Rosyidah, M.E.I.

NIP. 197412092003122001

Pembimbing II


Salwa Hayati, M.E.

NIDN. 2005048504

Perpustakaan UIN Mataram

NOTA DINAS PEMBIMBING

Mataram,

Hal: Ujian Skripsi

Yang Terhormat

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di Mataram

Assalamualaikum, Wr. Wb

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi, kami berpendapat bahwa skripsi Saudari:

Nama Mahasiswa : Nova Riza Ayu Andini

NIM : 170502108

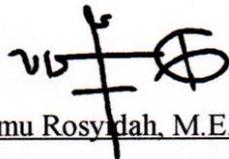
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Judul : Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Merger Bank Syariah Bumn Menjadi Bank Syariah Indonesia Pada Masyarakat Kelurahan Gomong Mataram

Telah memenuhi syarat untuk diajukan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mataram. Oleh karena itu, kami berharap agar skripsi ini dapat segera di-*munaqasyah*-kan.

Wassalamualaikum, Wr. Wb.

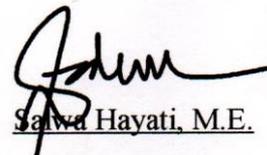
Pembimbing I



Umu Rosyidah, M.E.I.

NIP. 197412092003122001

Pembimbing II



Salwa Hayati, M.E.

NIDN. 2005048504

PENGESAHAN

Skripsi oleh: Nova riza ayu andini : 170502108 dengan “Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Merger Perbankan Syariah Menjadi Bank Syariah Indonesia Pada Masyarakat Kelurahan Gomong Mataram” telah dipertahankan di depan dewan penguji Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mataram pada tanggal.....

Dewan Penguji

Umu Rayidah, M.E.I.
(Ketua Sidang/Pemb. I)

Salwa Hayati, M.E.
(Sekretaris Sidang/Pemb. II)

Dahlia Bonang, M.Si.
(Penguji I)

Intan Kusuma Pratiwi, M.SEI
(Penguji II)



The image shows four handwritten signatures, each written over a horizontal line. The signatures are in black ink and appear to be cursive or semi-cursive. They are positioned to the right of the names of the exam board members listed on the left.

Perpustakaan UIN Mataram

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Riduan Mas'ud, M.Ag.

NIP. 197111102002121001

**ANALISIS PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP MERGER BANK
SYARIAH BUMN MENJADI BANK SYARIAH INDONESIA PADA
MASYARAKAT KELURAHAN GOMONG MATARAM**

Oleh

**NOVA RIZA AYU ANDINI
NIM 170502108**

ABSTRAK

Dengan memahami latar belakang tulisan ini antara lain masyarakat kelurahan Gomong yang berprofesi sebagai pelaku usaha memiliki berbagai macam pandangan terhadap perubahan ini, dan di antaranya terdapat masyarakat yang beranggapan baik dan juga tidak baik yang dipengaruhi oleh berbagai faktor masing-masing.

Permasalahan yang diangkat pada skripsi ini adalah bagaimana persepsi masyarakat kelurahan Gomong Mataram terhadap merger bank syariah BUMN menjadi bank syariah Indonesia, dan bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat kelurahan Gomong terhadap mergernya bank syariah BUMN menjadi Bank Syariah Indonesia.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif. Di mana penulis langsung melakukan penelitian di masyarakat Kelurahan Gomong Mataram sekaligus menggunakan bahan perpustakaan (*library research*). Adapun metode pengumpulan data yaitu (1) observasi, (2) wawancara, (3) dokumentasi. Serta metode analisis data yaitu mereduksi data, menyajikan data, dan penarikan kesimpulan.

Persepsi masyarakat kelurahan Gomong terhadap mergernya bank syariah BUMN menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) pada masyarakat yang berprofesi sebagai pelaku usaha terbilang baik terlihat dari penelitian yang dilakukan bahwa sebagian besar masyarakat memiliki persepsi baik namun terdapat beberapa masyarakat yang memiliki persepsi yang kurang baik dan sebagian besar beranggapan baik.

Kata kunci : Persepsi, Masyarakat, Merger, Bank Syariah.



“Sebuah hasil tidak dilahirkan dari ruang hampa, ia dilahirkan berdasarkan usaha, doa, garis tangan dan takdir”

Perpustakaan UIN Mataram

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- Allah SWT pencipta semesta alam yang telah memberiku hidup dan berkah dan rizkinya serta nikmat sehat sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
- Mama tercinta Cindrawati, yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga saya bisa sampai pada tahap dimana skripsi ini akhirnya selesai. Terimakasih atas segala pengorbanan, nasihat dan doa baik yang tidak pernah berhenti untukku dan akan selalu ada syukur yang tak terukur memiliki orang tua sepertimu. Bapak (Alm. Samsul Rizal) terimakasih atas doa-nya, semoga Allah membalas dengan surgaNya. Bibik dan nenek yang sekaligus berperan sebagai ibu yang selalu mendoakan dan memberikan nasihat dan doa-doa baik yang tulus selama ini.
- Sahabat dan teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Dan terimakasih untuk semua pihak yang bertanya: “kapan sidang?”, “kapan wisuda?”, “kapan selesai?”, “kapan nyusul?” dan sejenisnya, kalian adalah alasanku segera menyelesaikan tugas akhir ini.
- pihak-pihak yang ikut membantu dan mendoakan dari awal hingga akhir skripsi ini terselesaikan.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wata'ala, yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Merger Bank Syariah Bumn Menjadi Bank Syariah Indonesia Pada Masyarakat Kelurahan Gomong Mataram”.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu persyaratan guna menyelesaikan studi pada program sarjana Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Mataram.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat terselesaikan karena bantuan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Untuk itu perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah sudi memberikan saran, nasihat dan kritikan serta bantuan yang bersifat moril maupun materiil, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan, terutama kepada:

1. Rektor Universitas Islam Negeri Mataram
2. Ibu Salwa Hayati, M.S.I. selaku dosen pembimbing II dan ibu Umu Rasyidah selaku dosen pembimbing I yang dengan sabar dan arif telah memberikan masukan, nasehat serta bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Masyarakat kelurahan Gomong, dan karyawan Bank Syariah Indonesia yang telah bersedia memberikan informasi selama penulis melakukan penelitian.

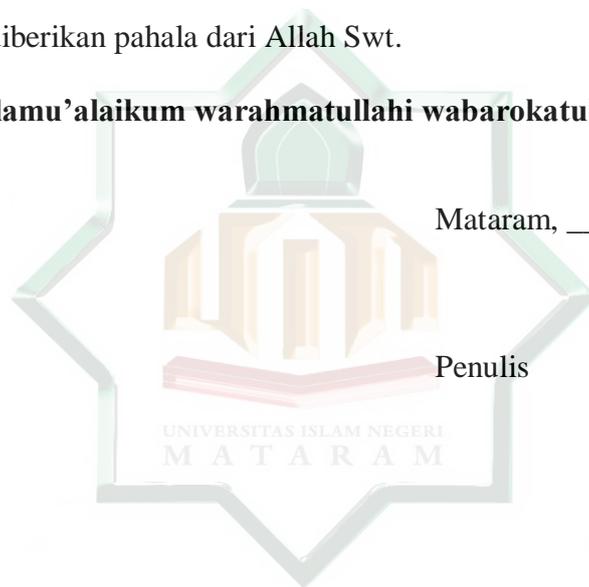
4. Kedua orang tua penulis dan keluarga yang telah membesarkan, membimbing, memberikan doa restu dan semangat untuk menyelesaikan studi ini.
5. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Semoga segala amal dan kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis, akan diberikan pahala dari Allah Swt.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarokatuh.

Mataram, _____

Penulis



Perpustakaan UIN Mataram

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
NOTA DINAS PEMBIMBING	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Kerangka Teori	9
1. Persepsi	9
2. Masyarakat	13
3. Merger	16
4. Bank syariah	18
B. Penelitian Terdahulu	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	30
B. Waktu dan Tempat Penelitian	31
C. Sumber Data	31
D. Teknik Pengumpulan Data	32
E. Teknik Analisis Data	35
F. Uji Keabsahan Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Gambaran Umum Kelurahan Gomong Mataram	39
B. Temuan dan Pembahasan.....	50

BAB V PENUTUP	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



Perpustakaan **UIN Mataram**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kebutuhan masyarakat dan perkembangan zaman yang menjadi tuntutan bagi pemerintah dalam menyediakan lembaga keuangan. Lembaga keuangan terdiri dari lembaga keuangan yang berupa bank dan lembaga keuangan bukan bank, peran dari dua jenis lembaga keuangan tersebut relatif sama, yaitu sebagai perantara keuangan antara pihak yang kelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana.¹

Bank adalah lembaga dengan nilai strategis yang dapat mempengaruhi perekonomian suatu negara lembaga ini berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang memiliki dana lebih dengan pihak yang kekurangan dana. Selain itu, lembaga keuangan bank juga bergerak dalam bidang kegiatan lain di antaranya perkreditan dan bermacam-macam jasa untuk melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme pembayaran bagi semua faktor perekonomian. Bank syariah dan bank konvensional merupakan dua jenis bank yang ada di Indonesia.

Bank syariah merupakan perbankan mencakup segala sesuatu terkait bank syariah dan unitnya, seperti kelembagaan, kegiatan usaha, cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Sebenarnya, penggunaan nama bank syariah hanya digunakan di Indonesia, sedangkan pada kanc

¹ Djoko Muljono, *Buku Pintar Akuntansi Perbankan Dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta:ANDI, 2015), hlm. 90

internasional, bank syariah dikenal sebagai bank Islam.² Lebih jelasnya, undang-undang No. 21 tahun 2008 menjelaskan tentang Perbankan Syariah. Pada undang-undang ini, bank syariah merupakan jenis perbankan yang menjalankan usahanya menggunakan prinsip syariah, berdasarkan jenis perbankan syariah di Indonesia terdiri dari bank umum syariah, unit usaha syariah, dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).

Lembaga keuangan bukan bank dan lembaga keuangan bank merupakan indikator penting sebagai wadah untuk melakukan transaksi dalam pemenuhan kehidupan manusia. Kebutuhan manusia dalam menunjang kehidupan tidak terlepas dari aktivitas perekonomian. Sistem perekonomian yang semakin maju membutuhkan langkah-langkah dalam bertransaksi untuk memudahkan masyarakat. Khususnya transaksi yang menyesuaikan dengan ajaran-ajaran Islam, salah satunya dilarangnya praktek riba.³

Secara harfiah, riba diartikan sebagai *ziyadah* (tambahan). Dengan kata lain, memiliki arti tumbuh dan berkembang. Menurut istilah teknis, riba mengacu pada perolehan aset atau modal tambahan yang sia-sia. Ada beberapa pendapat saat menjelaskan riba, tetapi secara umum, ada petunjuk umum untuk mengonfirmasi bahwa lintah darat adalah keuntungan tambahan. Baik itu transaksi jual beli atau pinjaman, hal itu melanggar prinsip muamalat dalam hukum Islam.⁴

²Undang-undang No. 21 Tahun 2008 *tentang perbankan syariah* pasal 1 ayat (7)

³Fahd Noor dan Yulizar Djamaludin Sanrego, *Preferensi Masyarakat Pesantren Terhadap Bank Syariah (Studi Kasus DKI Jakarta)*, dalam jurnal TAZKIA *islamic business and finance review*, Vol.6, 1, 2011, hlm. 65

⁴Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2010), hlm. 88

Q.S . Ali Imron [3] : 130:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفًا وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Terjemahan :

*“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung.”*⁵

Ayat diatas menerangkan larangan untuk tidak penggunaan sistem persentase dalam memberikan beban biaya terhadap hutang, dan untuk pemberian imbalan terhadap simpanan yang mengandung unsur riba.

Seiring perkembangan dunia perbankan syariah pada tanggal 1 Februari 2021 pukul 13.00 WITA presiden Indonesia meresmikan Bank Syariah Indonesia (BSI) yang merupakan merger dari tiga jenis bank BUMN diantaranya BNI Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan BRI Syariah. Hasil merger dari tiga bank tersebut dapat mengubah pandangan dari masyarakat, dengan kata lain pandangan tersebut diartikan sebagai persepsi.

Persepsi merupakan suatu hal yang lahir karena pandangan, dan sebaliknya, pandangan lahir karena persepsi. Keduanya sama-sama hasil dari proses penglihatan panca indera manusia. Oleh karena itu, persepsi mempunyai sifat yang subjektif. Singkatnya, persepsi seseorang terbentuk dari pengaruh pikiran dan lingkungan di sekitar orang tersebut.⁶

Persepsi merupakan Cara seseorang secara pribadi atau individu menerima informasi atau menangkap sesuatu. Konsep-konsep ini membentuk

⁵Kementerian Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahan, Al-Imran ayat 130*

⁶Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Andi, 2013), hlm. 65

pemikiran, mendefinisikan hal-hal penting, dan kemudian menentukan bagaimana membuat keputusan. Diantara faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi adalah sikap, motivasi, minat, harapan seseorang, pengalaman masa lalu, tujuannya dan situasi di sekitar.⁷

Penelitian terkait mengenai persepsi, yang dilakukan oleh Lena Tevi Ardianti mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang berjudul *Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah Di Desa Palopat Pijorkoling Padangsidempuan*, didapatkan hasil bahwa persepsi masyarakat berbeda-beda mengenai perbankan syariah namun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat berpandangan baik terhadap perbankan syariah, sejalan dengan ini terdapat kesamaan mengenai persepsi dengan observasi awal dalam penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.⁸

Dari beberapa wawancara yang peneliti lakukan serta observasi langsung ke lapangan rata-rata masyarakat beranggapan bahwa tidak sedikit masyarakat yang masih belum paham akan mergernya tiga bank tersebut dan beberapa masyarakat juga beranggapan baik dan menurutnya tidak ada perubahan yang spesifik terhadap tiga jenis bank tersebut mulai dari pelayanan hingga jenis-jenis produk yang ditawarkan. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu warga yang bernama Ahyar yang berprofesi sebagai wirausaha, menyatakan bahwa: “tidak ada perubahan menurut saya,

⁷Rafy Sapuri, *Psikologi Islam: tuntunan jiwa manusia modern*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), hlm. 102

⁸Lena Tevi Ardianti, *Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah Di Desa Palopat Pijorkoling Padangsidempuan*, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Padangsidempuan, 2020), hlm. 72

karena saya tetap saja seperti biasa tapi namanya aja yang berubah. Kalau pelayanan sama aja kayak biasanya dan saya juga masih menggunakan produk tabungan seperti yang dulu”.⁹

Wawancara yang lain juga dilakukan kepada Ibu Amanah salah seorang pedagang yang tinggal di Gomong dan menjadi nasabah EX-BNI syariah, mengatakan bahwa: “menurut saya, kurang karena sedikit ribet dan kalau mau buka rekening di cabangnya harus melalui *video call* (VC) dan saya kemarin terkendala sama jaringannya. Tapi kalau masalah pelayanan ya sama aja cuman ya itu kendalanya”.¹⁰

Berdasarkan hasil observasi awal maka sebagian besar beranggapan bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) masih baik karena belum ada perubahan yang signifikan yang dirasakan oleh masyarakat, tetapi ada beberapa yang mengakibatkan pandangan masyarakat kurang baik yang disebabkan oleh jaringan ketika memverifikasi *Mobile Banking BSI*.

Mobile Banking merupakan salah satu fasilitas yang ditawarkan oleh semua jenis bank BUMN khususnya BSI yang menawarkan aplikasi *Mobile Banking Yang* akan memberikan kemudahan kepada para nasabah, terlebih masyarakat modern yang menetap di tengah-tengah kota seperti masyarakat kelurahan Gomong Mataram.

Gomong adalah salah satu kelurahan yang terletak di kecamatan Selarang kota Mataram, dengan jumlah penduduk sekitar 3.453 mayoritas

⁹Pak Ahyar, Wawancara, Mataram, tanggal 15 Maret 2021

¹⁰Ibu Amanah, Wawancara, Mataram, tanggal 16 Maret 2021

masyarakat yang beragama Islam dengan jumlah 3.302 dan 151 yang beragama non-islam. Kelurahan Gomong berada di pusat kota membuat penduduknya memiliki profesi yang bermacam-macam salah diantara profesi terbanyak yaitu sebagai pedagang dengan jumlah 144 orang. Dari profesi sebagai pedagang dan juga latar belakang agama yang dianut maka masyarakat kelurahan Gomong memilih jasa lembaga keuangan syariah dalam menunjang aktivitas keuangan dalam membangun dan mengembangkan usahanya. Oleh karena itu, jika saat ini pemerintah menetapkan bahwa bank syariah BUMN yang termasuk di dalamnya yaitu BNI syariah, BRI Syariah, dan juga Bank Syariah Mandiri di merger menjadi satu dan hal ini akan mempengaruhi persepsi masyarakat itu sendiri baik nasabah maupun bukan nasabah dari tiga jenis bank yang dimerger.

Maka dari itu penelitian lebih lanjut harus dilakukan untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat kelurahan Gomong Mataram terhadap mergernya tiga jenis bank BUMN menjadi Bank Syariah Indonesia. Diperlukan banyak wawancara kepada warga yang sudah menjadi nasabah maupun yang belum menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia dan juga masyarakat yang ex nasabah dari ketiga jenis bank syariah BUMN yang di merger tersebut. Penelitian ini berjudul **“Analisis Persepsi Masyarakat Kelurahan Gomong Terhadap Merger Bank Syariah BUMN Menjadi Bank Syariah Indonesia”**

B. Rumusan Masalah

Sejalan dengan penjelasan latar belakang diatas, maka penulis menulis rumusan masalah, yaitu Bagaimana Persepsi Masyarakat Kelurahan Gomong Terhadap Merger Bank Syariah BUMN Menjadi Bank Syariah Indonesia?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Persepsi Masyarakat Kelurahan Gomong Terhadap Merger Bank Syariah BUMN Menjadi Bank Syariah Indonesia.

2. Manfaat penelitian

a. Manfaat praktis

1) Bagi peneliti selanjutnya

Harapannya, peneliti selanjutnya dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai bahan rujukan atau referensi dalam bidang perbankan Islam.

2) Bagi Bank Syariah Indonesia

Hasil penelitian ini diharapkan nantinya akan digunakan sebagai bahan acuan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam melakukan promosi dan membangun *brand image* sehingga mendapatkan persepsi yang bagus dari masyarakat.

3) Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan yang bermanfaat untuk mengembangkan ilmu pengetahuan secara khusus di bidang lembaga keuangan Islam dan sebagai tambahan referensi ilmiah.

b. Manfaat teoritis

Sebagai upaya menambah khazanah ilmu pengetahuan tentang Persepsi Masyarakat Kelurahan Gomong Terhadap Merger Bank Syariah BUMN Menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI).



Perpustakaan UIN Mataram

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

Teori merupakan rangkaian informasi tentang variabel-variabel yang diperlukan untuk penelitian, hal ini karena selain menjelaskan penelitian umum yang diteliti juga secara teoritis menjawab pertanyaan dari beberapa ungkapan pertanyaan yang diajukan oleh penelitian.¹¹

Kajian teori ini terdiri dari teori-teori yang dibutuhkan dalam penelitian guna untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap mergernya tiga jenis bank syariah BUMN pada masyarakat kelurahan Gomong Kecamatan Selaparang Mataram, sehingga dalam penelitian ini membutuhkan teori-teori mengenai persepsi, masyarakat, merger perusahaan, dan bank syariah.

1. Persepsi

a. Pengertian persepsi

Secara etimologis, kata persepsi berasal dari bahasa Latin yaitu *persipere*, artinya menerima atau mengambil. Persepsi adalah proses mengatur dan menafsirkan berbagai rangsangan menjadi informasi yang bermakna. Persepsi terjadi sebelum proses indera menerima rangsangan atau sensasi. Sehingga proses indera terjadi setelah proses persepsi itu sendiri. Oleh karena itu, proses induktif tidak dapat

¹¹Juliansyah Noor, *metodologi penelitian skripsi, tesis, disertasi dan karya ilmiah*, (Jakarta: Kencana 2017), hlm. 64

dipisahkan dari proses penginderaan, dan penginderaan merupakan cikal bakal dari proses induktif.¹²

Dalam persepsi stimulus (rangsangan), bisa berasal dari luar atau dari individu. Namun sebagian besar tindakan stimulus datang dari luar individu yang bersangkutan. Meskipun persepsi dapat dilakukan melalui berbagai organ indra yang ada pada individu, sebagian besar persepsi dilakukan melalui organ indra visual. Hal inilah yang menyebabkan banyak penelitian tentang persepsi adalah persepsi yang berkaitan dengan perangkat visual.¹³

Ketika rangsangan diterima dari luar, kemudian ditangkap oleh organ tambahan, selanjutnya masuk kedalam otak, maka terjadilah persepsi. Dalam hal itu, terjadi proses berpikir yang akhirnya direfleksikan melalui pemahaman. Pemahaman tersebutlah yang dinamakan persepsi.¹⁴

Cara seseorang secara pribadi atau individu menerima informasi atau menangkap sesuatu. Persepsi ini membentuk pemikiran, mendefinisikan hal-hal penting, dan pada gilirannya menentukan bagaimana membuat keputusan.¹⁵ Persepsi juga menggambarkan pengalaman objek atau hubungan yang diperoleh dengan meringkas dan menafsirkan informasi, singkatnya, persepsi. . Hubungan antara

¹²Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*, (Bandung : Pustaka Setia, 2015), hlm. 110

¹³Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum* (Yogyakarta : Andi Offset, 2004), hlm. 87

¹⁴Sarlito Wirawan Sarwono, *Pengantar Psikologi Umum*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 86

¹⁵Rafy Sapuri, *psikologi...*, hlm. 294

perasaan dan persepsi jelas. Perasaan adalah bagian dari perasaan. Namun, menafsirkan makna informasi sensoris tidak hanya melibatkan perasaan, tetapi juga perhatian, harapan, motivasi, dan memori.¹⁶

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa teori persepsi yang digunakan peneliti dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pandangan masyarakat terhadap restrukturisasi atau penggabungan Bank Syariah BUMN menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). Karena persepsi itu sendiri adalah sesuatu yang ada karena pandangan, dan opini adalah sesuatu yang ada karena persepsi, keduanya merupakan hasil dari proses melihat persepsi manusia.

b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Persepsi

Terdapat faktor yang mempengaruhi persepsi yaitu, tujuan dari penglihatan dan penerimaan, sedangkan persepsi situasi adalah penglihatan. Respons terhadap stimulus dipengaruhi oleh karakteristik pribadi pengamat. Hal-hal yang dapat mempengaruhi persepsi adalah sebagai berikut:

- 1) Sikap dapat memberi pengaruh terhadap reaksi positif maupun negatif dari individu.
- 2) Motivasi adalah dasar dari sikap yang memicu seseorang untuk bertindak.

¹⁶Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, (PT Remaja Rosdakarya, 2005), hlm. 50

- 3) Minat adalah faktor yang memberikan perbedaan penilaian seseorang atas sesuatu atau sesuatu, dan itu menjadi dasar baginya untuk menyukai atau tidak menyukai hal tersebut.
- 4) Pengalaman masa lalu akan mempengaruhi persepsi seseorang karena mengarah pada pengambilan kesimpulan yang sama dengan yang telah didengar dan dilihat.
- 5) Harapan mempengaruhi persepsi seseorang terhadap suatu keputusan, dan mereka cenderung menolak ide, undangan, atau proposal yang kita harapkan.
- 6) Tujuannya, yakni mempengaruhi penglihatan, pada akhirnya dapat mempengaruhi persepsi.
- 7) Situasi di lingkungan sekitar kita atau target juga dapat mempengaruhi persepsi. Jika melihat sasaran atau benda pada situasi yang berbeda, maka persepsi yang dihasilkan juga berbeda.¹⁷

Perpustakaan UIN Mataram

c. Proses persepsi

Rangsangan atau stimulus dari luar yang mempengaruhi seseorang melalui lima organ indera dapat menyebabkan terjadinya persepsi. Selain itu, proses persepsi juga dimulai dengan adanya rangsangan, yang disebut sensasi. Rangsangan ini memiliki berbagai bentuk dan akan selalu membombardir indra konsumen. Terjadinya persepsi meliputi:

¹⁷Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku...*, hlm. 113

- 1) Proses fisik objek menimbulkan stimulus dan stimulus mengenai alat indra.
- 2) Dalam proses fisiologis, rangsangan yang diterima oleh organ indera adalah saraf sensorik otak.
- 3) Proses mental adalah proses pemrosesan otak, sehingga individu dapat merasakan apa yang diterimanya melalui stimulasi.¹⁸

d. Persoalan persepsi

Menurut David Krech (David Krech Cs), suatu hal yang menjadi persepsi terjadi secara individual. Artinya, peta kognitif seseorang atau individu bukan merupakan sebuah refleksi fotografis dari dunia fisik, melainkan sebuah konstruksi pribadi yang dimana objek-objek tertentu yang sudah melalui seleksi seseorang atau individu untuk peranan tertentu dipersepsi secara individual. Oleh karena itu, pihak yang dapat menerima persepsi dapat dianalogikan seperti pelukis, yakni ketika seorang pelukis mengekspresikan perspektif individualnya tentang suatu fakta melalui sebuah gambar.¹⁹

2. Masyarakat

a. Pengertian masyarakat

Kata masyarakat diambil dari bahasa Arab, yaitu *syaraka* yang memiliki arti ikut serta, berpartisipasi, atau *masyarakat* yang artinya

¹⁸*Ibid*, hlm.113

¹⁹Winardi, *Manajemen Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Kencana, 2009), hlm. 204

saling bergaul. Dalam bahasa Inggris, kata masyarakat memakai istilah *society*, berasal dari kata latin *socius* yang artinya “kawan”.²⁰

Selo Soemardjan Mendefinisikan masyarakat sebagai individu-individu yang hidup bersama dan dapat menghasilkan kebudayaan.

Menurut **Max Weber**, masyarakat yakni struktur atau aksi yang pada intinya ditentukan oleh harapan dan nilai-nilai dominan yang ada pada warganya. Selain itu, Emile Durkheim mengartikan masyarakat sebagai kenyataan objektif individu-individu yang merupakan anggota-anggotanya. Kehidupan sebuah masyarakat merupakan sistem sosial yang berhubungan satu dengan lainnya sehingga menciptakan kesatuan yang padu. Sehingga, manusia akan saling bertemu dalam sebuah masyarakat yang memiliki peran yang berbeda-beda.²¹

b. Ciri-ciri masyarakat

Terdapat karakteristik kehidupan masyarakat menurut Soerjono Soekanto, diantaranya:

- 1) Manusia tinggal dan hidup bersama terdiri dari sekurang-kurangnya dua individu
- 2) Bercampur atau bergaul dalam jangka waktu yang cukup lama
- 3) Sadar akan satu kesatuan dalam menjalani kehidupan

²⁰Bambang Syamsul Arifin, *Psikologi Sosial*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), hlm. 122

²¹Bambang Tejokusumo, *Dinamika masyarakat sebagai sumber belajar ilmu pengetahuan sosial*, dalam jurnal bioedukasi, Vol. 3, 1, 2014.

- 4) Menghasilkan kebudayaan sebagai hasil dari perasaan saling terkait antara satu sama lain.²²

c. Faktor-faktor terbentuknya masyarakat

Adapun faktor yang membentuk manusia dalam hidup bermasyarakat adalah sebagai berikut:

- 1) Hasrat yang didasarkan pada naluri (kehendak biologis di luar penguasaan akal) untuk mencari teman hidup.
- 2) Kelemahan manusia mendorong untuk saling menguatkan dengan cara berserikat sehingga terlindungi dan terpenuhinya keperluan dalam hidup melalui usaha secara bersama-sama.
- 3) Terdapat kesamaan keturunan, kesamaan teritorial, kesamaan nasib, kesamaan keyakinan, cita-cita, kesamaan kebudayaan, dan lain-lain.²³

d. Unsur-unsur masyarakat

Unsur-unsur masyarakat terdiri dari:

- 1) Kelompok (perkumpulan) manusia dan haruslah memiliki jumlah yang banyak;
- 2) Berjalan dalam jangka waktu yang lama dan bertempat tinggal di suatu daerah tertentu;
- 3) Diatur oleh aturan (undang-undang) untuk maju pada satu cita-cita yang sama;
- 4) Terdapat interaksi antar warga di daerah tersebut;

²²*Ibid.*, hlm. 39

²³*Ibid.*, hlm. 235

- 5) Identitas para warga atau anggota yang menunjukkan kesatuan khusus dan memiliki perbedaan kesatuan dari manusia lainnya.²⁴

3. Merger perusahaan

a. Pengertian merger

Merger merupakan strategi ekspansi suatu perusahaan atau restrukturisasi perusahaan melalui penggabungan dua atau lebih perusahaan. Kata *merger* berasal dari bahasa Inggris yang memiliki arti “penggabungan”. Sedangkan, dalam bahasa Latin memiliki arti “bergabung bersama, menyatu, atau berkombinasi yang menyebabkan hilangnya identitas karena terserap sesuatu”. Dalam pelaksanaannya, merger hanya membiarkan satu perusahaan hidup, sementara perusahaan lainnya dibubarkan tanpa likuidasi.²⁵

Menurut M.E Hitt, “*merger merupakan strategi bisnis dengan menggabungkan dua atau lebih perusahaan yang setuju akan penyatuan kegiatan operasionalnya dengan bisnis yang relatif seimbang, karena sumber daya dan kapabilitas yang dimiliki bersama menciptakan keunggulan kompetitif yang lebih kuat*”.²⁶

²⁴Soerjono Soekanto Budi Sulistyowati, *Sosiologi Suatu Pengantar*, (Jakarta: Raja grafindo Persada, 2015), hlm. 208

²⁵Iswi Hariani, Serfianto & Cita Yustisia, *Merger, Konsolidasi, & Pemisahan Perusahaan: Cara Cerdas Mengembangkan dan Memajukan Perusahaan*, (Jakarta: Visimedia, 2011), hlm, 16

²⁶*Ibid.*, hlm. 19

b. Jenis-jenis merger

Merger dapat digolongkan menjadi lima jenis berdasarkan alasan ekonomis, yaitu:

1) Merger horizontal

Merger horizontal adalah merger antara perusahaan yang bergerak dalam bidang yang sama. Sebelum merger terjadi, perusahaan-perusahaan tersebut menjadi kompetitor di bidang industri atau pasar yang sama.

2) Merger vertikal

Penggabungan antara perusahaan yang bergerak di industri hulu dan perusahaan yang bergerak di industri hilir disebut merger vertikal. Ada dua jenis konsolidasi, yaitu integrasi ke belakang atau ke bawah (*backward/downward integration*) dan integrasi ke depan atau ke atas (*forward/upward integration*).

3) Merger konglomerasi

Merger konglomerasi yaitu merger antara dua perusahaan atau lebih yang setiap perusahaan bergerak dalam industri yang tidak saling berkaitan. Dengan kata lain, merger konglomerasi merupakan perbedaan dari merger horizontal.

4) Merger perluasan pasar

Merger perluasan pasar biasanya dilakukan oleh perusahaan multinasional atau perusahaan lintas batas. Tujuannya adalah ekspansi atau penetrasi pasar.

5) Merger perluasan produk

Merger gunakan departemen R&D setiap perusahaan untuk memperluas dan menggabungkan produk untuk mendapatkan sinergi melalui efek penelitian yang lebih produktif dan inovatif.²⁷

4. Bank Syariah

a. Definisi bank syariah

Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. imbalan yang diterima oleh bank syariah maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian antar nasabah. perjanjian (akad) yang terdapat di dalam perbankan syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana diatur dalam syariah Islam.²⁸

Pada dasarnya, bank merupakan entitas yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk pembiayaan. Dengan kata lain, bank berfungsi sebagai intermediasi keuangan. Di Indonesia, terdapat dua sistem perbankan yaitu bank konvensional dan bank Syariah. Perbankan Syariah diatur dalam UU No. 21 tahun 2008.

b. Tujuan dan Fungsi Bank Syariah

Perbankan Syariah berasaskan prinsip Syariah, prinsip kehati-hatian dan demokrasi ekonomi dalam menjalankan kegiatan

²⁷*Ibid.*, hlm.11

²⁸ Ismail, *perbankan syariah*, (Jakarta: Prenamedia group, 2016), cet ke-4, hlm. 24.

usahanya. Tujuan perbankan Syariah yakni memberikan tunjangan pada pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat.

Sedangkan, jika membahas fungsi bank Syariah, terdapat tiga fungsi utama yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan investasi, memberikan layanan jasa perbankan Syariah, dan menyalurkan dana untuk masyarakat yang membutuhkan dana dari bank. Adapun penjelasan dari masing-masing fungsi tersebut antara lain:

1) Menghimpun Dana Masyarakat

Fungsi pertama bank syariah adalah menghimpun dana dari orang-orang yang memiliki dana lebih. Dana tersebut dikumpulkan dalam bentuk deposito dengan menggunakan akad *al-wadiah* dan diinvestasikan melalui akad *al-mudharabah*.

2) Memberikan Layanan Jasa Bank

Diberikannya layanan jasa ini dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam melakukan aktivitas mereka. Bank syariah menyediakan beberapa jenis layanan, yaitu layanan pengiriman uang (transfer), pembukuan, penagihan surat berharga, dll.

3) Penyalur Dana kepada Masyarakat

Terdapat ketentuan dan persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat atau nasabah agar memperoleh pembiayaan dari bank Syariah. Dalam hal ini, bank syariah akan memperoleh *return* atas dana yang disalurkan tergantung dari akad yang dilakukan. Akad yang biasa digunakan antara lain akad jual beli dan akad kemitraan atau kerja sama usaha. Dalam akad jual beli, *return* yang didapatkan bank yaitu dalam bentuk margin keuntungan. Hal tersebut merupakan selisih antara harga jual kepada nasabah dan harga beli bank. Sedangkan, *return* yang diperoleh dari akad kerja sama usaha adalah bagi hasil.²⁹

c. Prinsip dasar bank syariah

Terdapat prinsip dasar yang harus dipatuhi dalam menjalankan kegiatan operasional perbankan syariah. Pasalnya, kegiatan syariah yang akan dilakukan harus mengikuti beberapa unsur yang terikat oleh prinsip-prinsip dasar. Elemen-elemen ini termasuk kepatuhan terhadap hukum Syariah dan legitimasi beroperasi sebagai lembaga keuangan.

Prinsip-prinsip tersebut merupakan landasan yang kokoh bagi pengelola bank syariah, dan prinsip dasar bank syariah antara lain:

- 1) Adanya larangan transaksi yang mengandung barang atau jasa yang dilarang oleh agama

²⁹*Ibid.*, hlm. 27.

- 2) Adanya larangan transaksi yang diharamkan sistem dan prosedur dalam memperoleh keuntungan.³⁰

d. Akad-akad dalam bank syariah

1) Akad Tabarru

Perjanjian ini berorientasi pada *non profit transaction* dan tidak bertujuan untuk mendapatkan keuntungan komersial.

a) Qardh

Pemberian pinjaman tanpa syarat dan sesuai dengan kapasitas waktu yang telah diberikan. Selain itu, tidak ada imbalan yang diperoleh oleh bank karena tidak diperkenankan.

b) Rahn

Pemberian pinjaman terhadap suatu barang atau izin berhutang yang disertai dengan menyerahkan jaminan.

c) Hawalah

Diberikannya pinjaman yang disertai dengan (pengalihan piutang).

d) Kafalah

Ikut menanggung jika terjadi wanprestasi yang dilakukan oleh seseorang.

e) Wakalah

³⁰*Ibid.*, hlm. 34.

Mewakikan orang lain atau pihak tertentu untuk melakukan sesuatu.

f) Wadiah

Memberikan penawaran jasa untuk melakukan pemeliharaan terhadap barang yang dititipkan.

g) Wakaf

Memberikan sesuatu yang bertujuan untuk kepentingan umum dan agama kepada pihak lain berupa hibah, sedekah dan hadiah.

2) Kelompok Akad Tijarah

a) *Al ba'I naqdan*

Jual beli secara tunai. Artinya dilakukan secara bersamaan antara uang dan barang.

b) *Al ba'I muajjal*

Barang yang diperjual belikan diberikan di awal, namun proses pembayaran dilakukan di kemudian hari dengan cara mengangsur atau melunasi.

c) *Murabahah*

Jual beli secara terbuka agar pembeli mengetahui keuntungan yang didapat penjual.

d) *Salam*

Proses transaksi dengan cara uangnya diberikan terlebih dahulu, namun pemberian barang diserahkan di akhir atau sesuai dengan periode yang sudah disepakati.

e) *Istishna*

Proses jual beli dengan membayar suatu barang secara bertahap atau dicicil dan kemudian di akhir barang akan diserahkan atau sesuai dengan jangka waktu yang sudah disepakati kedua belah pihak.

f) *Ijarah*

Sewa menyewa dalam memanfaatkan barang atau upah-mengupah tenaga kerja tanpa ada perubahan kepemilikan terhadap objek yang diperjanjikan.

g) *Ijarah Muntahiya Bit Tamlik (IMBT)*

Sewa menyewa untuk mendapatkan manfaat barang dan diikuti dengan perubahan kepemilikan terhadap objek yang diperjanjikan.³¹

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan sebagai bahan perbandingan, acuan dan menghindari anggapan kesamaan pada penelitian ini. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu.

³¹*Ibid.*, hlm. 34

1. Penelitian yang dilakukan oleh Elga Andriana Muhammadin (2019), *Perspektif Masyarakat Terhadap Profesionalitas Kerja Lembaga Keuangan Mikro Syariah (Studi Kasus Kelurahan Tejosari Metro Timur)*. Dari uraian data serta analisis data dalam penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Pandangan masyarakat terhadap profesionalisme lembaga keuangan mikro syariah di Kelurahan Tejosari Metro Timur secara umum dapat dikatakan baik, karena masyarakat di daerah tersebut sudah mengenal LKM syariah dan pelayanan yang diberikan oleh LKM Syariah. Pelayanan dan fasilitas sudah baik, namun terdapat masyarakat yang belum memahami sistem bagi hasilnya karena kurangnya pemahaman masyarakat tentang sistem tersebut oleh Lembaga Keuangan Mikro Syariah mengenai nama-nama produk, jenis dan lain-lain.³²

Dari penelitian di atas ditemukan perbedaan, yaitu dalam penelitian di atas lebih berfokus pada profesionalitas kerja dari lembaga keuangan yang terdapat di masyarakat dan tempat yang dijadikan penelitian. Persamaannya yaitu sama-sama meneliti mengenai persepsi masyarakat terhadap lembaga keuangan hanya saja fokus penelitian yang berbeda.

2. Penelitian lainnya dilakukan oleh Sri Astuti Ratnasari dan Dalif dengan judul “Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah di Kabupaten Polewali Mandar Sulawesi Barat.” Kesimpulan penelitian yang dilihat dari uraian data dan hasil analisis adalah sebagai berikut: Persepsi masyarakat terhadap keberadaan bank syariah menunjukkan

³²Elga Andriana Mahmudin, *Perspektif Masyarakat Terhadap Profesionalitas Kerja Lembaga Keuangan Mikro Syariah (Studi Kasus Kelurahan Tejosari Metro Timur)*, (skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Metro, 2019)

bahwa sebagian besar masyarakat setuju dalam penerapan prinsip bagi hasil yang diberikan oleh hukum Islam dan keberadaan bank syariah yang berbeda dengan sistem perbankan konvensional. Namun, masyarakat masih netral/skeptis terhadap pemahaman rentenir yang ditempuh MUI dan sistem bunga yang termasuk dalam kategori rentenir yang diterapkan oleh bank konvensional. Persepsi masyarakat terhadap perbankan syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap preferensi masyarakat terhadap perbankan syariah.³³

Dari penelitian di atas ditemukan perbedaan selain tempat yang dijadikan penelitian terdapat juga rumusan masalah dan terdapat sampel dan populasi. Persamaannya yaitu sama-sama meneliti mengenai persepsi masyarakat dan juga teknik pengumpulan data yang digunakan.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Lena Tevi Ardianti, “Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah Di Desa Palopat Pijorkoling Padangsidimpuan”. Dari uraian serta analisis data dalam penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: pendapat masyarakat kurang baik, dan karena kurangnya publisitas tentang bank syariah, mengakibatkan pemahaman tentang bank syariah kurang memadai. Menurut masyarakat Desa Palopat Pijorkoling, peran bank tradisional bahkan lebih mengesankan, karena menurut tanggapan mereka, tidak semua bank syariah juga menganut prinsip syariah. Kurangnya promosi menjadi salah satu faktor yang membuat bank tradisional semakin diminati banyak

³³Sri Astuti Ratnasari dan Dalif, *Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah Di Kabupaten Polewali Mandar Sulawesi Barat*, (jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Sulawesi Barat, Universitas Sulawesi Barat)

orang. Masyarakat juga memiliki keuntungan tidak menggunakan jasa perbankan, karena lebih suka menabung sendiri dan memilih menabung emas, karena menurutnya menabung dengan cara ini lebih menguntungkan, karena jika harga emas naik maka jualan Harganya juga akan naik. Perbedaan pandangan ini dipengaruhi oleh banyak faktor, faktor-faktor inilah yang membuat pandangan masyarakat tentang bank syariah berbeda dan lebih dominan, mereka tidak mengetahui apa itu bank syariah.³⁴

Perbedaan penelitian yang dilakukan diantaranya terdapat pada subjek yang diteliti dikhususkan kepada pada pedagang sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan subjek penelitian kepada masyarakat secara umum dan perbedaannya terdapat pada tempat penelitiannya. Penelitian ini sama-sama menggunakan penelitian lapangan, wawancara, kuesioner dan dokumentasi.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Indriani Setiawati, “Persepsi Masyarakat Metro Pusat Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah”. Dari uraian dan analisis data dalam penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa: Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa persepsi dari pedagang terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah di Metro Pusat yaitu dari 4 pedagang tersebut merasa puas dan menilai kualitas pelayanan Bank Syariah sudah cukup bagus dari aspek keramahan, kesopanan, kerapian penampilan para karyawan, interaksi yang baik dengan nasabah

³⁴Lena Tevi Ardianti, *persepsi...*, hlm. 74

dan memberikan kenyamanan bagi nasabah, tetapi ada 1 pedagang berpendapat pelayanan yang ada di Bank Syariah belum maksimal. Selain itu terdapat 2 pedagang yang tidak lagi menggunakan Bank Syariah karena ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan. Dampak yang terjadi ketika persepsi baik maka Bank Syariah akan menjadi pilihan utama masyarakat, bank semakin berkembang dan kepercayaan nasabah bertambah, peminat atau jumlah nasabah pun bertambah. Namun jika persepsi masyarakat itu buruk maka berkurangnya jumlah nasabah, tidak ada minat masyarakat untuk menggunakan jasa keuangan Bank Syariah, dan bisa jadi Bank mengalami kebangkrutan.³⁵

Perbedaan yang terdapat dalam penelitian yang akan dilakukan yaitu fokus penelitian diatas hanya kepada kualitas pelayanan saja sedangkan penelitian yang akan dilakukan fokus kepada persepsi masyarakat terhadap merger bank dan juga tempat penelitian berbeda.

5. Penelitian lainnya dilakukan oleh Muhammad Alawi dengan judul “Analisis Persepsi Masyarakat Jerowaru Terhadap Sistem Bagi Hasil (Mudharabah) Pada KSP Karya Mandiri Jerowaru Lombok Timur.” Kesimpulan penelitian yang dilihat dari uraian data dan hasil analisis adalah sebagai berikut:

Persepsi masyarakat Jerowaru terhadap bagi hasil terbilang kurang baik dikarenakan selain bukan karena tidak pernah menjadi nasabah di bank syariah masyarakat juga mengaku kurangnya mendapat informasi

³⁵Indriani Setiawati, *Persepsi Masyarakat Metro Pusat Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah*, (Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Metro, 2018)

ataupun sosialisasi mengenai bagi hasil ini. Kurangnya pemahaman inilah yang menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi persepsi sebagian besar masyarakat Jerowaru sehingga masih menganggap atau menduga bagi hasil dan bunga yang digunakan oleh bank konvensional tidak jauh berbeda dan menyebabkan masyarakat tidak begitu tertarik untuk menggunakan layanan dan jasa perbankan syariah.³⁶

Perbedaan yang terdapat dalam penelitian yang akan dilakukan yaitu objek yang akan diteliti, pada penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Alawi mengenai sistem bagi hasil yang digunakan pada KSP Jerowaru kemudian akan menimbulkan persepsi antara masyarakat sekitar, dan juga tempat penelitian berbeda.

6. Dalam jurnal yang ditulis oleh Burhan Ahmad Mentengwa dan Janneth A. Malleo yang berjudul, “*Stakeholders Perception On Quality of Mergers and Acquisitions in Tanzania*”. Adapun uraian data dan hasil analisis data dari penelitian ini yang bisa disimpulkan yaitu: Penelitian ini dimaksudkan untuk mengevaluasi persepsi pemangku kepentingan tentang merger dan akuisisi di sektor jasa Tanzania. Data dari penelitian ini dikumpulkan dari 100 responden di berbagai perusahaan jasa yang digabungkan dan diakuisisi di Dar es Salaam, Tanzania. Penelitian ini menggunakan model SERVQUAL untuk mengetahui tingkat kepuasan *stakeholders* terhadap dimensi merger dan akuisisi yaitu penciptaan

³⁶Muhammad Alawi, *Analisis Persepsi Masyarakat Jerowaru Terhadap Sistem Bagi Hasil (Mudharabah) Pada KSP Karya Mandiri Jerowaru Lombok Timur*, (Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Mataram, 2021)

lapangan kerja, monopoli pasar, kepuasan pelanggan dan posisi pemegang saham. Temuan utama dari penelitian ini menunjukkan bahwa para pemangku kepentingan tidak puas dengan setiap aspek merger dan akuisisi di Tanzania. Hasil dari skor kesenjangan menunjukkan bahwa pemangku kepentingan merasakan kepuasan negatif atas merger dan akuisisi di sektor jasa Tanzania. Semua dimensi merger dan akuisisi menunjukkan skor gap negatif yang berarti tidak ada satupun yang dapat diandalkan oleh para pemangku kepentingan. Analisis bobot kepentingan menunjukkan bahwa penciptaan lapangan kerja sangat diharapkan oleh para pemangku kepentingan, tetapi respons aktual terhadap penciptaan lapangan kerja sangat rendah. Hal ini menunjukkan bahwa pemangku kepentingan memperoleh banyak peluang kerja sebelum merger dan akuisisi, tetapi peluang tersebut kurang tersedia setelah prosedur M&A.³⁷

Perbedaan antara penelitian yang akan dilakukan dengan jurnal tersebut yakni pada jenis penelitiannya. Dalam jurnal tersebut menggunakan jenis penelitian kuantitatif terlihat dari data-data yang digunakan dan juga mengukur kepuasan pelanggan, perbedaan lain yaitu penelitian yang telah dilakukan lebih umum membahas mengenai merger dan bukan pada merger perbankan. Persamaannya yaitu sama-sama membahas mengenai merger perusahaan, walaupun dalam penelitian yang akan dilakukan ini lebih spesifik dalam dunia perbankan.

³⁷Burhan Ahmad Mtengwa, Janeth A Malleo. Stakeholders Perception on Quality of Mergers and Acquisitions in Tanzania, international journal of academic research in business & social sciences, Vol. 08, 10, 2018.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian lapangan merupakan jenis penelitian yang diterapkan. Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan secara intensif, rinci, serta mendalam terhadap suatu objek tertentu yang dipelajari menjadi suatu kasus.

Tujuan dilakukannya penelitian lapangan adalah untuk mengetahui sebab dari kasus yang ada di lapangan terkini, serta interaksi terhadap lingkungan dalam unit sosial, baik individu, kelompok, lembaga atau masyarakat secara intensif.³⁸

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme menggunakan keadaan obyek yang alamiah dalam penelitiannya. Pada Metode ini, yang menjadi instrumen kunci adalah peneliti, dalam penelitian ini peneliti triangulasi (penggabungan) digunakan sebagai teknik pengumpulan data, data yang dianalisis bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna pada generalisasi.³⁹

³⁸Suryana, *Metodologi Penelitian*, (Universitas Pendidikan Indonesia, 2010), hlm. 59

³⁹Sugiyono, *Metode Penelitian: Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 7

B. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Agustus hingga bulan September 2021. Terhitung satu bulan setelah penelitian dilakukan.

2. Tempat penelitian

Lokasi yang dijadikan tempat penelitian ini yaitu pada masyarakat kelurahan Gomong Kecamatan Selaparang Kota Mataram Nusa Tenggara Barat.

C. Sumber data

1. Data primer

Data primer adalah data yang didapatkan melalui observasi secara langsung ke sumber data aslinya. Selain itu, data primer juga disebut sebagai data baru yang bersifat up to date atau data asli. Peneliti harus mencari data secara langsung untuk memperoleh data primer. Adapun teknik yang digunakan untuk mendapatkan data primer adalah observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner.⁴⁰

Pada penelitian ini peneliti melakukan observasi kepada pihak perbankan mengenai perubahan-perubahan yang diakibatkan oleh merger tersebut, kemudian akan memperoleh data primer melalui wawancara secara langsung kepada masyarakat pelaku usaha (UMKM) yang berada di Kelurahan Gomong yang akan maupun yang telah melakukan migrasi di bank.

⁴⁰*Ibid.*, hlm. 224

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti melalui berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder diperoleh dari buku, laporan, dan lain-lain.⁴¹

Pada penelitian ini peneliti memperoleh data sekunder yang berupa profil kelurahan, struktur organisasi dan data jumlah pelaku usaha yang ada di Kelurahan Gomong Mataram.

D. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Wawancara

Tahap pertama dalam mengumpulkan data adalah wawancara (*interview*). Tujuannya adalah wawancara dapat digunakan menjadi Teknik pengumpulan data jika studi peneliti ingin menanyakan hal-hal secara mendalam ke responden.

Teknik pengumpulan melalui wawancara berlandaskan pada laporan yang bersumber dari diri sendiri responden (*self-report*) atau pada pengetahuan maupun keyakinan yang dimiliki secara pribadi. Teknik wawancara dapat dilakukan melalui dua cara, yaitu wawancara tidak terstruktur dan tidak terstruktur. Dalam praktiknya, proses wawancara dapat dilakukan dengan cara tatap muka (*face to face*) atau melalui telepon.

⁴¹Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), hlm. 68

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis wawancara terstruktur. Hal ini dikarenakan peneliti telah mengetahui informasi yang akan diperoleh secara pasti. Sehingga, dalam proses melakukan wawancara, peneliti sudah menyiapkan instrumen penilaian yang terdiri dari beberapa pertanyaan tertulis dengan jawaban alternatif yang sudah disiapkan pula. Melalui wawancara terstruktur yang dilakukan di penelitian ini, peneliti mencatat semua jawaban responden yang telah diberikan pertanyaan yang sama. Agar masing-masing pewawancara memiliki keterampilan yang sama, maka calon pewawancara perlu diberikan *training*.⁴²

Untuk mendapatkan data yang akurat dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan narasumber yang digali dari masyarakat Kelurahan Gomong Mataram guna memperoleh data mengenai persepsi masyarakat terhadap mergernya tiga jenis bank syariah BUMN menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI).

2. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi, Observasi merupakan suatu proses yang kompleks dan tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua hal penting dalam observasi adalah pengamatan dan ingatan. Observasi dilakukan jika peneliti ingin meneliti perilaku manusia, proses kerja, fenomena alam dan apakah yang diwawancarai mengamati tidak terlalu besar. Berdasarkan pelaksanaan dalam pengumpulan data, terdapat dua

⁴²*Ibid.*, hlm. 224

jenis observasi berupa observasi partisipasi dan observasi bukan partisipasi. Berdasarkan instrumen yang dapat digunakan, observasi dibagi menjadi dua yaitu observasi terstruktur dan observasi tidak terstruktur.⁴³

Observasi yang akan dilakukan oleh peneliti adalah tentang persepsi masyarakat terhadap mergernya bank syariah BUMN menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) pada masyarakat Kelurahan Gomong Mataram, hal ini dilakukan agar peneliti memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian di lapangan.

Dalam penelitian ini, observasi lapangan dilakukan oleh peneliti dengan cara melihat langsung ke lokasi yang telah dipilih oleh peneliti yaitu Kelurahan Gomong Mataram. Tujuan observasi ini adalah untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang objek penelitian baik secara fisik, geografis, sosial, maupun religi.

3. Dokumentasi

Dokumen adalah barang bukti yang berupa surat tertulis yang dapat disimpan. Teknologi dokumen ini dapat dipakai untuk merekam, menyalin data maupun dokumen tertulis lainnya. Dokumen maupun arsip seperti sejarah, visi, misi, struktur, dll. yang berkaitan dengan topik penelitian dimanfaatkan oleh peneliti untuk mencatat. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini seperti profil kelurahan dan dokumen kelurahan Gomong, serta data terkait persepsi masyarakat terhadap

⁴³*Ibid.*, hlm.145

mergernya tiga bank syariah BUMN menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI).

E. Teknik analisis data

Teknik analisis data merupakan kegiatan pencarian dan penyusunan informasi berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi secara sistematis. Adapun Teknik dalam menganalisis data adalah menyusun data dalam kategori yang dijabarkan kedalam unit-unit. Kemudian, sintesa data dilakukan, kemudian disusun ke dalam pola. Selanjutnya dilakukan pemilihan mengenai hal penting untuk dipelajari, kemudian menyimpulkan agar hasil penelitian dapat dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain dengan mudah.⁴⁴

Terdapat beberapa langkah analisis data yang akan dilakukan dalam penelitian ini, diantaranya:

1. *Data Reduction*(Reduksi Data)

Mereduksi data adalah kegiatan merangkum dan mengutama pada hal yang penting, kemudian mencari pola dan temanya. Dengan demikian, terdapat gambaran yang jelas jika sudah melakukan pereduksian data serta mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data lanjutan, dan mencarinya bila diperlukan.

⁴⁴Sugiyono, *Metode...*, hlm. 244

2. *Data Display*

Langkah kedua yaitu menyajikan data, dimana dalam hal ini peneliti dapat menyajikan berupa uraian singkat, hubungan antar kategori, bagan dll.

3. *Conclusion Drawing/ Verification*

Selanjutnya adalah analisis yang merupakan kegiatan untuk menarik kesimpulan dan verifikasi. Mengemukakan kesimpulan awal yang masih bersifat sementara, apabila tidak ditemukannya bukti yang akurat yang dapat mendukung tahapan ini maka kesimpulan awal dapat berubah.

F. Uji Keabsahan Data

Keabsahan dan kredibilitas data dalam suatu karya sangat diperlukan karena data diperoleh itu harus bisa dipertanggung jawabkan. Adapun cara yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh kredibilitas data yang didapatkan di lapangan yakni antara lain:

1. Keikutsertaan Peneliti

Keikutsertaan peneliti di lapangan sangat menentukan dalam mengumpulkan data, karena data yang diperoleh Perpanjangan keikutsertaan dapat secara langsung diperoleh dari sumber data maka dari kehadiran peneliti tidak hanya dalam waktu yang singkat tetapi hendaknya diperlukan perpanjangan waktu sehingga data-data yang diperoleh tidak didapatkan secara terburu-buru.

2. Triangulasi

Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu. Mendapat informasi yang sejenis dari sumber yang berbeda, sehingga peneliti dapat membandingkan dan mengecek balik kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dalam penelitian ini.

3. Pengecekan Teman Sejawat

Pengecekan teman sejawat dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang didapatkan dalam bentuk diskusi analitis dengan rekan sejawat.⁴⁵ Teknik ini mengandung beberapa tujuan yaitu:

- a. Untuk membuat agar para peneliti tetap mempertahankan sikap terbuka dan kejujuran;
- b. diskusi dengan rekan sejawat memberikan suatu masukan yang muncul dari pikiran peneliti.

Pada penelitian ini, pengecekan dengan teman sejawat dilakukan dengan cara menyampaikan hasil kepada yang bersangkutan untuk memperoleh masukan dan saran yang baik kemudian yang akan dijadikan sebagai bahan penyempurnaan analisis pada tahap berikutnya. Apabila terjadi pertentangan dengan rekan sejawat mengenai hasil temuan di

⁴⁵Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), hlm. 196

lapangan, maka temuan-temuan tersebut akan dikonfirmasi kembali dengan data yang diperoleh di lapangan.

4. Kecukupan Referensi

Kecukupan referensi digunakan sebagai alat untuk menampung dan menyesuaikan data dengan kritik tertulis untuk keperluan evaluasi. Dalam penelitian ini, hasil wawancara, observasi, dan pengumpulan data yang diperoleh dari sumber lainnya akan membandingkan dengan tingkat kesesuaian referensi yang telah ada.

Referensi yang lengkap dalam suatu penelitian merupakan bahan pembanding terhadap cara dan penemuan di lokasi penelitian. Kemampuan peneliti dalam membandingkan temuan-temuan di lapangan dengan referensi merupakan suatu upaya untuk mewujudkan keabsahan data.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kelurahan Gomong Mataram

1. Profil kelurahan Gomong Mataram

Gomong adalah salah satu kelurahan di Kecamatan Selaparang Kota Mataram yang terletak di bagian barat pulau Lombok.

a. Potensi kelurahan

1) Potensi Sumber Daya Alam

Kelurahan Gomong memiliki total luas 0.39 km², yang terdiri dari luas pemukiman, luas kuburan, luas pekarangan, perkantoran dan luas prasarana umum lainnya. Orbitasi yang dimiliki oleh kelurahan Gomong berupa bantaran sungai.

Sumber Daya Air

Sumber daya air	Air minum	Kualitas air minum
Mata air	1	Baik
Sumur gali	349	Baik
Sumur pompa	-	-
Hidran umum	1	Baik
PAM	701	Baik
Pipa	-	-
Sungai	1	1

Sumber Daya Manusia

Umur	Jumlah
0-10 tahun	552 orang
11-20 tahun	636 orang
21-30 tahun	528 orang
31-40 tahun	608 orang
41-50 tahun	538 orang
51-59 tahun	276 orang
Lebih dari 59 tahun	315 orang
Total	3.453

Pendidikan	Jumlah
Belum sekolah	353 orang
Usia 7-45 tahun tidak sekolah	460 orang
Sekolah SD (tidak tamat)	395 orang
Tamat SD/Sederajat	356 orang
SLTP/Sederajat	324 orang
SLTA/Sederajat	911 orang
D-1 & D-3	128 orang
S-1, S-2, & S-3	644 orang

Mata pencaharian	Jumlah
Buruh/swasta	508 orang
Pegawai negeri	198 orang
Pedagang	144 orang
Penjahit	5 orang
Tukang batu	5 orang
Tukang kayu	6 orang
Peternak	4 orang
Montir	4 orang
Dokter	2 orang
Sopir	7 orang
TNI/Polri	15 orang
Pengusaha	15 orang
Petani	1 orang
Lainnya/pensiunan	132 orang

Agama	Jumlah
Islam	3.302
Kristen	15
Katolik	3

Hindu	151
Budha	7

Etnis	Jumlah
Sasak	3.302
Bali	151
Sumbawa	27
Bima	250
Jawa	50
Arab	20
Cina	4

Kelembagaan

Lembaga pemerintah	Jumlah
Aparat pemerintah	7 orang
Sarjana	6 orang
SLTA	3 orang
Jumlah RW/sebutan lainnya	3 orang
Jumlah RT/sebutan lainnya	17 orang

Lembaga kemasyarakatan	Jumlah
Organisasi perempuan	10 orang
PKK	41 orang
Organisasi pemuda	15 orang
Karang taruna	50 orang
Majelis taklim	60 orang
LKMD	20 orang

Kelembagaan ekonomi	Jumlah
Usaha perdagangan	15 buah
Warung makan	35 buah
Kios kelontong	83 buah
Bengkel	5 buah
Toko swalayan	4 buah
Percetakan/sablon	10 buah

Lembaga pendidikan	Jumlah
TK	4 buah
SD	2 buah
SLTP/Sederajat	2 buah
SLTA/Sederajat	2 buah

Perguruan tinggi	3 buah
Lembaga pendidikan agama	2 buah
Kursus	4 buah

b. Tingkat Perkembangan Kelurahan

1) Pengangguran

Total penduduk yang menjadi pengangguran di kelurahan Gomong Pada tahun 2019 yaitu sebanyak 1.447, dimana yang termasuk di dalamnya diantaranya 912 orang penduduk usia 15-55 tahun yang masih bersekolah, sebanyak 441 orang penduduk usia 15-55 tahun yang menjadi ibu rumah tangga, dan sebanyak 94 orang penduduk usia 15-55 tahun yang bekerja tidak menentu.

2) Kemiskinan

Terhitung pada tahun 2019 kemampuan ekonomi masyarakat dibagi dalam beberapa bagian diantaranya, 1.142 jumlah kepala keluarga, 161 jumlah keluarga prasejahtera, jumlah keluarga sejahtera satu sebanyak 228 keluarga, jumlah keluarga sejahtera dua sebanyak 254 keluarga, jumlah keluarga sejahtera tiga sebanyak 163 keluarga dan jumlah keluarga sejahtera tiga plus sebanyak 224.

Aset transportasi yang dimiliki diantaranya 20 orang memiliki ojek dan sebanyak 1000 orang yang memiliki motor.

Rumah menurut dindingnya sebanyak 1.104 yang menggunakan tembok dan sebanyak 1000 yang menggunakan keramik.

3) Pemilik barang berharga

Jumlah kepala keluarga yaitu sebanyak 1.104 keluarga. Jumlah kepala keluarga yang memiliki TV sebanyak 1.056, jumlah kepala keluarga yang memiliki sepeda motor/sejenisnya sebanyak 1000 dan jumlah kepala keluarga yang memiliki mobil sebanyak 150.

4) Mata pencaharian

Berdasarkan mata pencaharian masyarakat diantaranya terdapat pedagang/wiraswasta/wirausaha sebanyak 228 orang, PNS sebanyak 219 orang, TNI/Polri sebanyak 13 orang, penjahit 3 orang, montir 2 orang, sopir sebanyak 7 orang, karyawan swasta sebanyak 421 orang, kontraktor sebanyak 2 orang, tukang kayu sebanyak 6 orang, tukang batu sebanyak 5 orang dan guru swasta sebanyak 50 orang.

c. Pendidikan Masyarakat

1) Tingkat pendidikan penduduk

at pendidikan	n
duk buta huruf	
duk tidak tamat SD	
duk tamat SLTP	
duk tamat SLTA	

duk tamat D-1	
duk tamat D-3	
duk tamat S-1	
duk tamat S-2	
duk tamat S-3	

2) Wajib belajar 9 tahun

Jumlah penduduk usia 7-15 tahun sebanyak 925 orang, jumlah penduduk usia 7-15 tahun yang masih sekolah sebanyak 630 dan jumlah penduduk yang usia 7-15 tahun yang tidak sekolah sebanyak 295 orang.

d. Kesehatan Masyarakat

Kesehatan masyarakat	Jumlah
Kematian bayi	21
muntaber	2
Kematian melahirkan	21
Cakupan imunisasi	100%
Cakupan air bersih	- 349 sumur gali -701 PAM
Perilaku hidup bersih&sehat	1.055 RT
Gizi balita	329

e. Keamanan dan Ketertiban

Pada tahun ini terdapat 3 kasus perkelahian, tidak menimbulkan korban jiwa dan tidak menyebabkan luka parah. Pada tahun ini terdapat 8 kasus pencurian/perampokan yang bukan korbannya penduduk kelurahan setempat dan bukan pelakunya yang berasal dari penduduk kelurahan setempat. Untuk kelembagaan keamanan terdapat 3 siskamling dan 3 hansip.

f. Kedaulatan Politik Masyarakat

1) Jumlah partai politik dan pemilihan umum

Jumlah penduduk yang memiliki hak pilih dalam pemilu yang lalu sebanyak 2.697 orang dan jumlah penduduk yang memilih pada pemilu yang lalu sebanyak 1.767 orang. Jumlah partai politik yang memiliki pengurus sampai kelurahan sebanyak 3 partai politik.

2) Partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan

Jumlah musyawarah kelurahan yang dilakukan pada tahun ini sebanyak 12 kali dan jumlah keputusan kelurahan yang ditetapkan pada tahun ini sebanyak 2 keputusan.

3) Penentuan kepala kelurahan

Dalam penentuan kepala kelurahan dilakukan dengan cara ditunjuk/turun temurun/dipilih.

4) Pemilihan kepala lingkungan atau sebutan lainnya

Jumlah lingkungan atau sebutan lainnya sebanyak 3 lingkungan dan masa jabatan kepala lingkungan selama 3 tahun.

5) Pembayaran pajak

Jumlah wajib PBB sebanyak 722 orang dengan target penerimaan sebanyak 311.842.498 dan realisasi dari penerimaan pajak tahun ini 100%

6) Keswadayaan

Jumlah anggaran belanja dan penerimaan kelurahan tahun ini sebanyak Rp. 689.006.400,-. Sumber anggaran berasal dari APBD dan APBN, terdapat bantuan kota sebanyak Rp. 318.868.400,- bantuan pusat sebanyak Rp. 370.138.000,-

7) Pemilihan LPM

Pemilihan anggota LPM dilakukan dengan cara dipilih oleh masyarakat atau ditunjuk.

2. Struktur organisasi kelurahan Gomong Mataram

BAGAN STRUKTUR ORGANISASI PEMERINTAH KELURAHAN GOMONG



B. Temuan dan Pembahasan

1. Persepsi masyarakat Kelurahan Gomong Mataram terhadap merger bank syariah BUMN menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) persepsi diartikan sebagai tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu, proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui pancaindranya.

Oleh karena itu maka suatu persepsi seseorang tentang sesuatu dapat mempengaruhi keputusan seseorang dalam memilih dan melakukan sesuatu.

Banyak hal yang menjadi indikator persepsi seseorang diantaranya yaitu sikap, motivasi, minat, pengalaman masa lalu, harapan, sasaran, situasi, atau keadaan sekitar.

Dalam hal ini peneliti memaparkan hasil penelitian dan pembahasan, sesuai dengan permasalahan yang dirumuskan mengenai Persepsi Masyarakat terhadap mergernya bank syariah BUMN menjadi Bank Syariah Indonesia pada masyarakat Kelurahan Gomong Mataram.

Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel sebanyak 10 (Sepuluh) orang informan berdasarkan teknik purposive sampling yaitu dengan memilih informan yang sesuai dengan karakteristik, yakni: masyarakat Kelurahan Gomong yang berprofesi sebagai pelaku usaha dan seorang nasabah BSI.

Untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat di Kelurahan Gomong Mataram terhadap merger bank syariah BUMN menjadi Bank Syariah Indonesia, dapat peneliti sampaikan sebagai berikut:

Berikut wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu D selaku pelaku usaha di Kelurahan Gomong Mataram, beliau usaha makanan dan minuman, beliau mengatakan bahwa.

”Merger bank menurut saya itu proses difusi atau penggabungan dua atau lebih perseroan bank, merger bank ini menurut saya alternatif yang sangat bagus karena terlalu banyak pembagian bank-bank syariah jadi lebih efektif kalau dijadikan dalam satu kesatuan BSI, saya memilih BSI karena BSI merupakan salah satu bank yang tepat untuk memenuhi kebutuhan aktivitas keuangan saya seperti menabung dan lainnya dan perubahan yang dirasakan saat ini Terasa mudah dan lebih efektif”.⁴⁶

Dari keterangan yang disampaikan dapat dilihat ibu D sudah memahami mengenai merger bank dan menurutnya mergernya ini merupakan hal yang bagus dan dapat memudahkannya dan juga BSI dirasa cukup tepat yang dijadikan sebagai aktivitas keuangannya. Sama halnya yang dikatakan oleh Bapak M yang mengatakan bahwa:

Berikut wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak M selaku pelaku usaha di Kelurahan Gomong Mataram, beliau usaha jasa Print, beliau mengatakan bahwa.

“Menurut saya merger bank merupakan penyatuan beberapa bank menjadi satu dan ini merupakan hal yang sangat bagus untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, saya pilih BSI karena selain untuk menunjang kebutuhan dalam aktivitas keuangan saya juga ingin menghindari riba saja dan jalankan syariat Islam dan harapan saya semoga kedepannya BSI menjadi lebih maju dan berkembang lagi

⁴⁶Ibu D, *Wawancara*, Gomong, 14 September 2021.

dalam memenuhi kebutuhan dalam aktivitas keuangan masyarakat Islam”.⁴⁷

Sama halnya yang dikatakan ibu Diyah dengan Pak M mengenai pemahaman yang mengatakan bahwa merger bank itu merupakan sebuah penyatuan bank dari dua atau lebih jenis bank, akan tetapi alasan Bapak M sedikit berbeda dalam menggunakan jasa perbankan yaitu Pak Muhibin Memilih BSI karena ingin menghindari riba dan Pak M mengatakan bahwa mergernya bank ini merupakan hal yang sangat bagus untuk menunjang aktivitas keuangannya.

Selanjutnya berikut wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu R selaku pelaku usaha di Kelurahan Gomong Mataram, beliau usaha jual pakaian, beliau mengatakan bahwa.

“Menurut saya merger bank itu penyatuan yang terdiri dari beberapa bank menjadi satu bank secara utuh dan hasil penyatuan yang dilakukan bisa meningkatkan aset dan kualitas bank syariah yang ada di Indonesia, saya pilih BSI karena sebelumnya sudah menjadi nasabah pada bank yang dimerger menjadi BSI saat ini, saya juga sudah nyaman untuk menjadi nasabah di instansi yang sama dan menurut saya tidak ada perubahan yang saya rasakan baik itu pelayanan maupun transaksinya”.⁴⁸

Dari keterangan wawancara diatas bahwa ibu R memiliki pemahaman yang sama dengan Ibu D dan Pak M, namun ada perbedaan mengenai motivasinya yaitu karena sebelumnya sudah menjadi nasabah pada bank syariah dan ketika di merger maka ibu R harus mengikuti perubahan yang ada dikarenakan ibu R sudah nyaman menggunakan jasa

⁴⁷Pak M , *Wawancara*, Gomong, 14 September 2021.

⁴⁸Ibu R, *Wawancara*, Gomong, 15 September 2021.

bank syariah, sesuai dengan apa yang dikatakan dapat dilihat bahwa persepsi ibu R tentang mergernya bank syariah ini maka ibu R memiliki persepsi yang bagus karena masih nyaman menggunakan jasanya dan tidak ada perubahan yang dirasakan.

Berikut wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu S selaku pelaku usaha di Kelurahan Gomong Mataram, beliau usaha *catering*, beliau mengatakan bahwa.

”menurut saya merger bank itu ada beberapa bank yang disatukan menjadi satu iya intinya digabungkan, merger ini menurut saya sangat bagus karena lebih mempermudah dan juga saya menghindari riba, bank syariah saat ini bagus karena penyatuannya ini yang buat orang tidak bingung untuk memilih menggunakan jasa bank jenis apa, dan juga pengalaman saya sebelumnya untuk bank syariah bagus jadi saya akan tetap memilih bank syariah”.⁴⁹

Sesuai dengan wawancara yang dilakukan kepada Ibu S bahwa pemahamannya mengenai merger bank sama dengan yang dikatakan oleh Ibu R yang mengatakan bahwa merger bank merupakan sebuah penyatuan, kemudian mengenai persepsinya terhadap merger ini dapat dikatakan baik dikarenakan mergernya bank ini dapat memudahkannya dalam memilih jasa keuangan dan juga pengalaman sebelumnya yang sudah baik dan dirasa nyaman. Lain halnya dengan Ibu A dapat dilihat pada wawancara dibawa ini:

⁴⁹Ibu S, *Wawancara*, Gomong, 16 September 2021.

Berikut wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu A selaku pelaku usaha di Kelurahan Gomong Mataram, beliau usaha menjual makanan dan minuman, beliau mengatakan bahwa.

“Merger bank katanya bank-bank itu digabung menjadi satu biar gak ribet nyatanya makin ribet buat nasabah terutama kita Orang Tua, menurut saya migrasinya yang susah dan ribet, karena sebelumnya kaget dengan hal ini, sama langka juga ATMnya, saya menabung di BSI soalnya Diajak sama keluarga lain untuk menabung dan menjadi nasabah di BSI, ATM yang langka, pamflet yang minim informasi, dan ribet migrasinya juga, alasan lain saya juga karena saya ingin menghindari riba dan sesuai ajaran di agama saya bahwa riba itu dilarang, harapan saya semoga kedepannya BSI memberikan fasilitas ATM yang banyak sehingga kita bisa mudah menarik uang, dan kalau bisa pelayanannya ramah, dan sediakan pamflet untuk calon nasabah yang ingin membuka rekening, supaya gak bingung”.⁵⁰

Seperti yang dikatakan Ibu A di atas bawa persepsinya mengenai mergernya bank ini dirasa kurang bagus, dikarenakan cukup menyulitkannya dalam proses migrasi terlebih Ibu A sudah berusia lanjut. Banyak hal yang dikeluhkan oleh Ibu A diantaranya proses migrasi yang menurutnya dirasa sulit dan kesulitannya menemukan mesin ATM. Namun, lain halnya dengan Pak M seperti yang dikatakan pada wawancara dibawah.

Berikut wawancara yang dilakukan peneliti dengan Pak M selaku pelaku usaha di Kelurahan Gomong Mataram, beliau usaha menjual sembako (*minimarket*), beliau mengatakan bahwa.

“merger bank setau saya, semacam penyatuan banyak bang digabungkan jadi satu, merger ini Sangat bagus, karena gak banyak bank syariah dari BUMN, cukup mudah karena satu namanya, saya memilih BSI karena tuntutan dari lingkungan yang Islami, sehingga mendorong

⁵⁰Ibu A, *Wawancara*, Gomong, 16 September 2021.

untuk menjadi nasabah di BSI, bedanya sama sebelumnya ya seperti Tampilan beda, ATM juga beda rupanya, saya juga ingin menghindari riba dan juga bunga bank makanya pilih BSI dan juga lingkungan keluarga dan masyarakat sekitar yang beragama Islam mendorong saya untuk menggunakan BSI dan menurut saya ini adalah pilihan yang tepat, harapan saya semoga BSI menjadi alternatif Bank Syariah yang paling banyak digunakan, dan pelayanannya juga ramah”.⁵¹

Sesuai dengan apa yang dijelaskan oleh Pak M bahwa persepsinya mengenai merger bank syariah sangat bagus, karena menurutnya merger ini pilihan yang tepat dalam kegiatan ekonominya terlebih pak M merupakan seorang yang beragama Islam dan di dalam ajaran agama Islam melarang riba, solusi yang tepat adalah dengan menggunakan bank syariah karena di dalam bank syariah sesuai dengan ajaran-ajaran yang berdasarkan syariat Islam.

Berikut wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak S selaku pelaku usaha di Kelurahan Gomong Mataram, beliau usaha di bidang menjual alat-alat elektronik dan sebagainya, beliau mengatakan bahwa.

“Merger bank secara sederhana artinya penggabungan dua bank atau lebih. Di Indonesia contohnya pada bulan Februari 2021 merger 3 Bank Syariah BUMN ada BNI Syariah, BRI Syariah, Mandiri Syariah, Saya rasa ini lebih menarik bagi investor, atau nasabah yang melakukan akad-akad tertentu. Kalau untuk saya yang hanya nasabah biasa (dengan akad titipan murni/wadiah) tidak terlalu memperhatikan merger Bank Syariah ini, artinya tidak perlu sampai melakukan analisis fundamental atau analisis teknikal karena saya bukan investor di Bank tersebut, Untuk sekarang hanya perubahan bentuk ATM aja, karena saya tidak terlalu sering menggunakan pelayanan di BSI, akan tetapi BSI Mobile nya cukup menarik, BSI merupakan perusahaan atau BUMN yang tidak mungkin mau rugi dalam kegiatan usahanya. BSI sendiri telah berlabel syariah. Harapan saya jangan sampai menjual label-label agama namun

⁵¹Pak M, *Wawancara*, Gomong, 18 September 2021.

dalam kegiatan usahanya nya masih ditemukan transaksi-transaksi yang dilarang dalam Islam”⁵²

Seperti yang dikatakan pak S pada wawancara yang telah peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa merger bank ini merupakan suatu hal yang bagus dimana Pak S mengatakan mergernya ini akan menarik bagi investor dan nasabah yang melakukan akad tertentu, Pak S juga mengatakan bahwa fasilitas yang berupa *Mobile Banking* merupakan hal yang menarik baginya dan harapannya BSI dapat menerapkan kaidah-kaidah syariah dalam kegiatan usahanya. Lain halnya dengan yang dikatakan oleh Ibu DW yang memiliki persepsi yang berbeda dengan pak Sahir dapat dilihat pada wawancara dibawah ini.

Berikut wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu DW selaku pelaku usaha di Kelurahan Gomong Mataram, beliau usaha menjual makanan dan minuman, beliau mengatakan bahwa.

“merger bank itu kayak banknya disatuin kan ya, pandangan saya malah bikin ribet, soalnya saya perlu ganti buku dan urus-urus yang lain belum lagi saya susah nyari ATMnya gitu, dia syariah soalnya, kalau lingkungan sekitar saya nggak, soalnya jarang ada yang pakai BSI, tapi karena saya nggak mau riba yaudah saya pakai BSI, lebih banyak mesin ATM, terus admin banknya dikurangi dan mahal nih potongan tiap bulan”.⁵³

Dari yang dikatakan oleh ibu DW bahwa merger bank syariah ini menurutnya kurang bagus, dikarenakan menurutnya ketika akan merger terdapat beberapa kendala yang dirasa cukup sulit baginya diantaranya

⁵²Pak S, *Wawancara*, Gomong, 21 September 2021.

⁵³Ibu DW, *Wawancara*, Gomong, 21 September 2021.

sulitnya mencari mesin ATM khusus BSI karena dapat dilihat di kota Mataram sendiri tersedia hanya beberapa saja dan hal inilah yang mendasari persepsi dari Ibu DW, namun karena kebutuhan Ibu DW dalam menunjang aktivitas keuangannya dan juga menghindari riba maka Ibu D tetap memilih BSI. Berbeda dari Ibu DW, Ibu N memiliki Persepsi yang mengenai merger bank syariah BUMN menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) seperti yang dikatakan pada wawancara berikut.

Berikut wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu N selaku pelaku usaha di Kelurahan Gomong Mataram, beliau usaha warung makan, beliau mengatakan bahwa.

“merger bank itu tiga bank syariah menjadi satu, menurut saya perubahan bank BNI BRI mandiri syariah menjadi satu adalah sebuah kemudahan bagi saya Karena membedakan dengan bank konvensional, alasan saya memilih bank syariah karena bank syariah menggunakan bagi hasil sesuai dengan syariat Islam tidak mengandung riba, perubahan yang saya rasakan lebih baik meskipun dalam masa penyesuaian Karna bank masih baru, saya memilih BSI karena pelayanan yang diberikan sangat memuaskan dan jelas dan harapan saya semoga BSI kedepannya tetap amanah”.⁵⁴

Seperti yang dikatakan bahwa merger bank syariah BUMN ini memberikannya kemudahan dan dapat membedakan antara bank syariah dengan bank konvensional dapat disimpulkan bahwa Ibu N memiliki persepsi yang bagus mengenai mergernya ini dan Ibu N juga butuh bank syariah sebagai kegiatan keuangannya untuk menghindari riba sesuai dengan ajaran Islam yang dianutnya, walaupun mergernya bank ini terdapat beberapa kendala karena itu merupakan buat penyesuaian. Sama

⁵⁴Ibu N, *Wawancara*, Gomong, 21 September 2021.

halnya Ibu N dengan Ibu A yang juga memiliki persepsi baik mengenai mergernya bank syariah BUMN seperti yang terlihat dari apa yang dikatakan pada saat wawancara.

Berikut wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu A selaku pelaku usaha di Kelurahan Gomong Mataram, beliau usaha konter pembelian paket dan pulsa, beliau mengatakan bahwa.

“Merger itu penggabungan dua nama atau lebih menjadi satu dalam sebuah perusahaan, dan menurut saya ini salah satu dampak positif bagi dunia perbankan khususnya di perbankan syariah untuk lebih maju Sistem syariah juga lebih mengutamakan kesejahteraan umat manusia, dan juga saya rasa merger ini dapat memudahkan kita dan khususnya saya biar nggak bingung milih harus pakai yang mana, ada sedikit perbedaan dari bank syariah sebelumnya namun BSI memberikan kenyamanan bagi nasabahnya dalam sebuah pelayanannya, dan semoga nanti bank syariah ini bisa menjadi pilihan yang tepat dan memenuhi kebutuhan nasabah terlebih lagi sekarang nasabahnya sudah menyatu jadi satu segmentasi pasar masing-masing menyatu jadi satu”.⁵⁵

Dari yang dikatakan oleh Ibu A terlihat bahwa persepsinya baik, karena sesuai yang dikatakannya bahwa mergernya bank ini merupakan dampak positif pada di dunia perbankan terlebih segmentasi pasar masing-masing menjadi satu dan nasabahnya sudah menjadi dan merger bank ini memberikannya kemudahan dan juga Ibu A mengatakan kalau BSI saat ini memberikannya kenyamanan dan kemudahan dibanding sebelum di merger.

Berikut wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak NZ selaku pelaku usaha di Kelurahan Gomong Mataram dan bukan seorang nasabah BSI, beliau usaha menjual sembako, beliau mengatakan bahwa.

⁵⁵Ibu A, *Wawancara*, Gomong, 21 September 2021.

“saya mengetahui bank syariah, menurut saya bank syariah yang dimana bank yang menjalankan sistemnya sesuai dengan syariat agama Islam, saya juga mengetahui bank syariah di merger katanya saya dengar-dengar dari tetangga dan ternyata merger itu penggabungan dan merger bank itu penggabungan beberapa bank itu jadi satu, dan menurut saya mergernya bank ini merupakan suatu inovasi yang sangat bagus karena akan menjadikan calon nasabah seperti saya ini tidak bingung harus memilih beberapa bank jadi kalau satu kan lebih mudah ini juga bisa jadiin perusahaan jadi lebih besar kapasitasnya, dan saya juga tertarik untuk menggunakan jasa bank syariah atau BSI”⁵⁶

Dari yang disampaikan oleh bapak NZ maka pemahamannya mengenai bank syariah bahwa bank syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan syariat Islam, selanjutnya pengamatan dan sumber informasi mengenai merger bahwa menurutnya merger merupakan sebuah penggabungan beberapa perusahaan menjadi satu ini suatu hal yang sangat bagus dan karena penggabungan inilah maka perusahaan akan memperoleh pasar yang lebih besar, menurutnya dari persepsi yang dimiliki mengenai merger bank maka bapak NZ tertarik untuk menjadi nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI).

Berikut wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu K selaku pelaku usaha di Kelurahan Gomong Mataram, beliau memiliki warung makan yang berada di Kelurahan Gomong dan bukan seorang nasabah di BSI, beliau mengatakan bahwa.

“iya saya tau bank syariah, menurut saya bank syariah itu bank yang sistemnya menggunakan hukum Islam, merger menurut saya yaitu digabungin ya bank-bank BUMN itu jadi satu dan namanya berubah jadi BSI, menurut saya juga BSI ini kadang perlu dilakukan dan tidak perlu dilakukan dan perlunya itu kalau bank itu peminatnya sedikit kalau tidak perlu jika banyak masyarakat dan di situasi pandemi seperti ini perlu dilakukan merger sebagai langkah mengantisipasi hal terburuk yang

⁵⁶ Pak NZ, Wawancara, Gomong, 10 Oktober 2021.

mungkin terjadi, dan saya rasa dalam waktu dekat saya akan mencoba membuka rekening di BSI”⁵⁷

Dari yang disampaikan oleh Ibu K beliau mengatakan bahwa pemahamannya mengenai bank syariah sama halnya dengan bapak NZ yang mengatakan bahwa bank syariah merupakan perbankan merupakan bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan sistem syariah/hukum islam, kemudian beliau juga mengatakan bahwa merger sendiri ada kalanya dilakukan dan ada juga kalanya tidak perlu dilakukan, perlu dilakukan jika dalam suatu perusahaan ataupun perbankan peminatnya sedikit maka perlu dilakukan penyatuan agar lebih luas jangkauannya dan tidak perlu dilakukan jika bank tersebut sudah memiliki banyak peminat dan menurutnya dalam waktu dekat ibu K akan membuka rekening pada BSI.

Berikut wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak A selaku pelaku usaha di Kelurahan Gomong Mataram, beliau usaha menjual buah-buahan dan bukan seorang nasabah BSI mengatakan bahwa.

“iya saya tau bank syariah, dan menurut saya bank syariah itu bank yang menggunakan prinsip Islam dalam operasionalnya, saya pernah dengar merger dari berita di TV dan ternyata yang saya pahami merger itu penggabungan dari beberapa perusahaan yang bergerak pada bidang yang sama dan menurut saya ini merupakan suatu hal yang sangat bagus karena dapat mempermudah karena tidak bikin kita bingung harus pilih yang mana yang lebih baik dan saya tertarik untuk menggunakan BSI”⁵⁸

⁵⁷ Ibu K, *Wawancara*, Gomong, 10 Oktober 2021.

⁵⁸ Pak A, *Wawancara*, Gomong, 10 Oktober 2021.

Dari yang disampaikan oleh bapak A bahwa pemahamannya mengenai bank syariah tidak jauh beda dengan informan sebelumnya yaitu bank yang menggunakan prinsip Islam dalam menjalankan operasionalnya, informasi mengenai mergernya bank ini bapak A mendapat dari media Televisi dan menurutnya merger ini merupakan hal yang baik karena dapat meningkatkan kepercayaan dari nasabah karena ketika penyatuan terjadi maka akan menciptakan pangsa pasar yang lebih besar dan modal yang memadai.

Berikut wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak AM selaku pelaku usaha di Kelurahan Gomong Mataram, beliau usaha konter dan beliau bukan seorang nasabah BSI, beliau mengatakan bahwa.

“sudah tau, menurut saya bank syariah itu bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan hukum syariah, dan merger itu sendiri menurut saya yaitu penggabungan bank-bank itu jadi satu dan saya tau merger dari media sosial (instagram) mergernya bank syariah ini menurut saya merupakan suatu hal yang sangat bagus jadi ketika penyatuan akan tercipta perusahaan yang lebih besar dan memiliki modal dan saya akan mencoba untuk menjadi nasabah di bank BSI”⁵⁹

Dari yang disampaikan oleh bapak AM maka pemahamannya mengenai perbankan syariah tidak jauh beda dengan yang lainnya yang mengatakan bahwa bank syariah merupakan bank yang sistem maupun operasional menggunakan prinsip Islam, pemahamannya mengenai merger juga tidak jauh beda dengan yang dikatakan oleh informan sebelumnya yang mengatakan bahwa merger itu merupakan sebuah penggabungan dan menurutnya mergernya bank ini merupakan suatu hal

⁵⁹ Pak AM, *Wawancara*, Gomong, 10 Oktober 2021.

yang sangat bagus dalam dunia perbankan karena dapat meningkatkan modal dan memperluas pangsa pasar yang lebih besar, menurutnya dia sangat tertarik dalam menggunakan BSI dengan alasan prinsip yang digunakannya.

Berikut wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu R selaku pelaku usaha di Kelurahan Gomong Mataram, beliau usaha toko kelontong di pinggir jalan, beliau mengatakan bahwa.

“bank syariah saya tau, bank yang pakai prinsip-prinsip Islam dan tidak ada riba di dalamnya, saya pernah dengar dari pelanggan saya yang makan disini kalau bank syariah katanya bakalan dimerger jadi satu kalau merger saya pahamiya disatukan menjadi satu dan merger bank itu berarti penyatuan bank jadi satu, menurut saya dimergernya bank ini sepertinya bagus ya apalagi di zaman korona ini jadi banyak yang nggak bisa bayar cicilan dan lain-lain, kalau tertarik sih saya kurang tertarik karena masih baru dan juga susah buat nyari ATM nya”⁶⁰

Dari yang disampaikan oleh Ibu R maka pemahamannya mengenai bank syariah dan juga merger sama dengan informan-informan sebelumnya bahwa bank syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usahanya menggunakan sistem syariah dan juga merger merupakan penggabungan beberapa perusahaan menjadi satu mengenai informasi yang didapat bahwa Ibu R mendengar dari salah seorang pelanggan yang saat itu duduk di samping toko miliknya, pendapatnya mengenai dimergernya bank ini merupakan suatu hal yang bagus namun Ibu R tidak tertarik untuk menggunakan bank syariah karena menurutnya

⁶⁰ Ibu R, *Wawancara*, Gomong, 10 Oktober 2021.

hal ini masih baru dan dalam masa transisi kemudian ketersediaan mesin ATM juga masih langka

Berdasarkan temuan paparan data diatas maka persepsi masyarakat kelurahan Gomong Mataram mengenai merger bank syariah BUMN menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI), maka dari 15 informan yang memenuhi kriteria untuk diwawancara oleh peneliti 10 diantaranya merupakan pelaku usaha dan merupakan seorang nasabah lima diantaranya pelaku usaha dan bukan seorang nasabah dari BSI maka diantara masyarakat yang merupakan pelaku usaha dan seorang nasabah maka delapan diantaranya memiliki persepsi baik dan termasuk di dalamnya baik, cukup baik dan juga sangat baik, kemudian dua diantaranya memiliki persepsi yang kurang baik. Kemudian mengenai masyarakat yang merupakan pelaku usaha namun bukan seorang nasabah menunjukkan bahwa lima diantaranya memiliki persepsi yang bagus mengenai dimergernya bank ini, namun terdapat satu nasabah yang tidak berminat/tertarik untuk menggunakan BSI walaupun berpendapat bagus mengenai dimergernya bank ini dan kemudian empat diantaranya memiliki pendapat bagus dan juga tertarik untuk menggunakan jasa bank syariah.

2. Analisis persepsi masyarakat Kelurahan Gomong Mataram Terhadap mergernya bank syariah BUMN menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI)

Persepsi atau dalam bahasa Inggris *perception berasal* dari bahasa Latin *perception*; dari *percipere*, yang artinya menerima atau mengambil, yang berarti bahwa persepsi merupakan kecakapan untuk cepat melihat dan memahami perasaan-perasaan, sikap-sikap, dan kebutuhan-kebutuhan anggota kelompok.⁶¹

Dari sumber yang lain juga mengatakan bahwa persepsi merupakan suatu proses yang timbul akibat adanya sensasi dimana sensasi adalah aktivitas merasakan atau penyebab keadaan emosi yang menggembirakan. Sensasi juga dapat didefinisikan sebagai tanggapan yang cepat dari indra penerima kita terhadap stimulus dasar seperti cahaya, warna, dan suara. Dengan itu semua persepsi akan muncul.⁶²

Terdapat faktor yang mempengaruhi persepsi yaitu, tujuan dari penglihatan dan penerimaan, sedangkan persepsi situasi adalah penglihatan. Respons terhadap stimulus dipengaruhi oleh karakteristik pribadi pengamat, diantara faktor-faktornya yaitu terdapat sikap, motivasi, minat, harapan, pengalaman, masa lalu dan juga situasi/keadaan sekitar.⁶³

⁶¹Onan Marakali Siregar dkk, *Persepsi Masyarakat terhadap Bank Syariah*, (Sumatera Utara: Puspantara, 2020) hlm. 11

⁶²*Ibid.*, hal. 12

⁶³*Ibid.*, hal. 113

Dari wawancara yang telah dilakukan peneliti mengenai persepsi maka diantara salah satu faktor yang mempengaruhi persepsi yaitu pemahaman, pemahaman masyarakat kelurahan Gomong terhadap merger bank di antara 10 informan tersebut semuanya sudah memahami bahwa merger bank itu merupakan penyatuan beberapa bank menjadi satu, namun mengenai pandangannya terhadap merger bank terdapat perbedaan yang ditemukan oleh peneliti dimana terdapat dua informan dari 10 informan yang menyebutkan bahwasanya merger bank ini terdapat kesulitan dalam perubahan ini yang membuat nasabah dituntut untuk menyesuaikan kondisinya, seperti disebutkan kendalanya yaitu penyesuaian administrasi dan minimnya fasilitas mesin ATM.

Faktor lain yang mempengaruhi persepsi yaitu motivasi seseorang, motivasi ini berkaitan dengan dorongan seseorang untuk memilih sesuatu. Berdasarkan hasil dari wawancara di atas 10 informan tetap berminat menggunakan Bank Syariah Indonesia (BSI) setelah di merger, dengan berbagai latar belakang yang mempengaruhinya. Keputusan dalam memilih BSI dilatarbelakangi oleh masyarakat merasa BSI merupakan pilihan yang tepat untuk menunjang aktivitas keuangannya, hal lain yang melatarbelakanginya juga terdapat masyarakat ingin menjalankan syariat Islam dengan menghindari riba.

Pengalaman masa lalu juga mempengaruhi persepsi masyarakat kelurahan Gomong, di mana sesuai dengan hasil wawancara yang telah dilakukan bahwa informan sudah terbiasa menggunakan sistem yang

digunakan sebelumnya yaitu sebelum bank di merger. Mengenai perubahan yang dirasakan di antaranya yaitu di antara 10 informan yang merupakan seorang pelaku usaha dan merupakan seorang nasabah BSI maka terdapat dua orang diantaranya mengatakan tidak ada perubahan setelah di merger karena masih dalam masa transisi dan yang berubah hanya pada logo dan penyebutannya dan terdapat juga informan yang mengatakan bahwa mergernya bank ini menjadikannya lebih nyaman karena terdapat kemudahan yang ditawarkan oleh bank, dan juga terdapat informan yang mengatakan bahwa perbedaannya terdapat pada kesulitannya mencari mesin ATM BSI dan juga ketika menggunakan bank lain maka akan terdapat biaya tambahan.

Harapan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi persepsi, di antara harapan masyarakat dalam menggunakan BSI yaitu informan berharap BSI dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan dapat menunjang aktivitas keuangannya dan dapat memenuhi kebutuhan dan dapat menjadi solusi pada keuangan masyarakat dengan tetap menjalankan kegiatan usahanya sesuai syariat Islam.

Mengenai sasarannya masyarakat berpendapat bahwa dari 10 informan terdapat sembilan di antaranya mengatakan tepat dan satu di antaranya mengatakan kurang tepat, alasan informan mengatakan kurang tepat yaitu karena terdapat kesulitan yang dirasakan dalam beradaptasi kembali dengan sistem yang baru dan alasan informan memilih yang

tepat bahwa informan ini merasakan BSI dapat memberikan kemudahan dalam transaksi perbankan.

Dikarenakan jumlah pengguna bank syariah di Indonesia lebih sedikit dibandingkan pengguna bank konvensional sehingga ada beberapa informan yang tidak didukung oleh lingkungannya menggunakan bank syariah. Bagi nasabah yang memiliki tempat tinggal yang jauh dari ketersediaan fasilitas (perkotaan).

Berdasarkan hasil dari wawancara terhadap 10 informan maka persepsi masyarakat kelurahan Gomong terhadap merger bank syariah BUMN menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) dilihat dari indikator pertanyaan yang berdasarkan pada faktor yang mempengaruhi persepsi maka saat ini mergernya bank ini dari 10 informan maka delapan dapat disimpulkan baik dan dua diantaranya memiliki persepsi yang kurang baik yang dilatarbelakangi oleh alasan masing-masing sesuai pengalaman yang dirasakan.

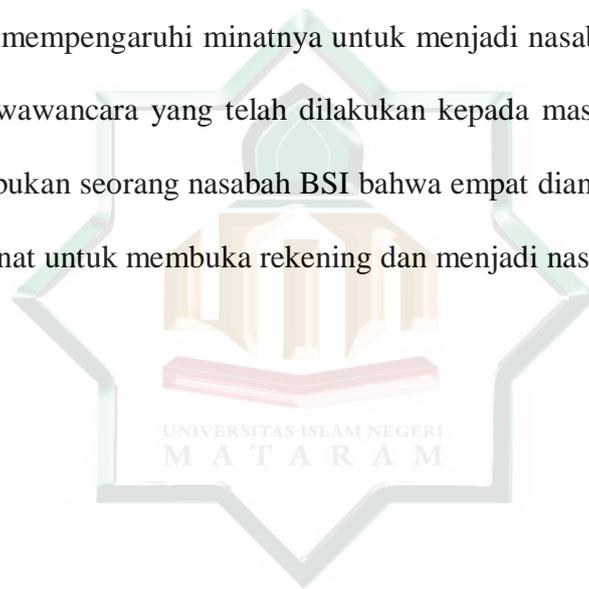
Lain halnya dengan pendapat yang bersumber dari bukan seorang nasabah BSI tetapi seorang pelaku usaha di kelurahan Gomong, peneliti melakukan wawancara dengan mengambil lima informan yang bukan merupakan seorang nasabah BSI dengan tujuan untuk membandingkan persepsi dan juga minatnya dengan masyarakat yang merupakan seorang nasabah BSI, dari yang disampaikan oleh peneliti maka lima diantaranya mengatakan hal yang sama mengenai pemahamannya terhadap bank syariah dan juga merger bank, mengenai pandangannya terhadap merger

bank tersebut semua berpendapat bagus dan terdapat informan yang memiliki pandangan bahwa hal ini sangat bagus, namun salah satu diantara nasabah tidak tertarik untuk menjadi nasabah di bank BSI walaupun memiliki pandangan yang bagus terhadap mergernya bank syariah BUMN menjadi BSI.

Dari paparan temuan diatas bisa dilihat dan dibandingkan mengenai pandangan masyarakat yang merupakan seorang nasabah BSI dan juga bukan seorang nasabah terhadap mergernya bank syariah BUMN ini, dari yang disampaikan oleh masyarakat yang merupakan nasabah maka masyarakat lebih mengetahui dan lebih memahami mengenai bank syariah dan juga produk dan jasa yang ditawarkan, walaupun terdapat masyarakat yang memiliki pandangan kurang bagus mengenai merger ini akan tetapi nasabah tetap memilih BSI karena terdapat alasan lain yang menjadikannya tetap menjadi nasabah BSI, lain halnya dengan masyarakat yang bukan seorang nasabah yang memiliki persepsi bagus mengenai merger bank ini yang dikarenakan masyarakat bukan nasabah kurang mengetahui mengenai mergernya bank ini dan juga pengalamannya masih belum ada jadi hanya melihat dari sisi luarnya saja atau sekilas mendengar dari berbagai informasi.

Perbedaannya, masyarakat yang merupakan seorang nasabah BSI walaupun memiliki pandangan bagus/kurang bagus mengenai mergernya bank ini maka nasabah akan tetap memilih menjadi nasabah karena terdapat alasan lain yang menjadikannya harus menggunakan BSI

sebagai lembaga yang tepat dalam menunjang aktivitas keuangannya, lain halnya dengan masyarakat yang bukan merupakan seorang nasabah BSI, bahwa walaupun semua memiliki pandangan yang bagus yang disebabkan akibat informasi yang diterima masih bersifat umum dan hanya melalui mulut ke mulut saja namun tidak memiliki pengalaman langsung menjadi nasabah BSI, dari pandangan yang dimiliki inilah yang dapat mempengaruhi minatnya untuk menjadi nasabah BSI. dapat dilihat pada wawancara yang telah dilakukan kepada masyarakat pelaku usaha yang bukan seorang nasabah BSI bahwa empat diantara lima mengatakan berminat untuk membuka rekening dan menjadi nasabah BSI.



Perpustakaan UIN Mataram

Faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat kelurahan Gomong Mataram
terhadap merger bank syariah BUMN menjadi BSI

Nama	Sikap	Motivasi	Minat	pengalaman	Harapan	Tujuan	situasi
Ibu D	✓	✓	✓				✓
Pak M	✓	✓				✓	
Ibu R	✓			✓			✓
Ibu S	✓	✓				✓	
Ibu A				✓			
Pak M	✓	✓				✓	
Pak S	✓		✓		✓		
IbuDW				✓			
Ibu N	✓			✓			
Ibu AI	✓			✓			
Pak N			✓		✓		
Ibu K			✓		✓		
Pak A			✓		✓		
PakAM			✓		✓		
Ibu R					✓		

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian temuan dan pembahasan yang telah penulis paparkan dapat ditarik kesimpulan bahwa:

Persepsi Masyarakat Kelurahan Gomong terbilang cukup baik walaupun terdapat beberapa masyarakat yang memiliki persepsi kurang baik, akan tetapi sebagian masyarakatnya memiliki persepsi yang cukup baik.

Dilihat dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 10 anggota masyarakat yang memenuhi kriteria untuk diwawancara maka delapan diantaranya memiliki persepsi yang baik terhadap mergernya bank syariah BUMN menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI).

Pandangan atau persepsi seseorang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya terdapat sikap, motivasi, harapan, minat, pengalaman dan situasi atau keadaan sekitar. Persepsi seseorang dapat mempengaruhi tindakan yang akan diambil, itu artinya persepsi merupakan proses seseorang dalam melakukan tindakannya dan akan menentukan pilihannya ke depannya.

Masyarakat Kelurahan Gomong yang memiliki persepsi kurang baik maupun cukup baik dan sangat baik tetap memilih untuk menjadi nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) dengan berbagai alasan yang mempengaruhi persepsi mereka di antaranya yaitu sudah merasa nyaman karena sebelumnya sudah menjadi nasabah pada bank syariah EX BNI Syariah/BRI Syariah/Bank Syariah Mandiri, karena masyarakat merasa Bank

Syariah Indonesia (BSI) merupakan pilihan yang tepat untuk menunjang aktivitas keuangannya dan juga masyarakat beranggapan Bank Syariah Indonesia (BSI) yang menggunakan sistem syariah dapat dijadikan alasan untuk menghindari riba bagi masyarakat yang beragama Islam, alasan masyarakat yang memiliki persepsi kurang baik di antaranya yaitu proses mergernya dirasa cukup menyulitkannya dan juga ketersediaan mesin ATM yang masih belum memadai yang menyebabkan masyarakat kurang nyaman akibat mergernya bank syariah BUMN menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI).

Jika dilihat dari masyarakat yang bukan merupakan seorang nasabah BSI maka walaupun memiliki persepsi yang bagus mengenai mergernya bank syariah ini namun belum tentu akan mempengaruhi minatnya, dilihat dari wawancara maka kelima informan memiliki persepsi yang bagus namun satu di antaranya tidak tertarik untuk menjadi nasabah dan keempatnya tertarik untuk menjadi nasabah.

Jadi, dari penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat kelurahan Gomong Mataram terhadap mergernya bank syariah BUMN menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) baik, dilihat dari wawancara yang telah peneliti lakukan menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat memiliki persepsi yang cukup baik, baik, dan sangat baik.

B. Saran

1. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI)

Agar Bank Syariah Indonesia (BSI) dapat memberikan solusi-solusi untuk permasalahan-permasalahan dan memperhatikan hal-hal yang mempengaruhi persepsi yang terjadi pada masyarakat baik dari segi pelayanan maupun produk jasa yang ditawarkan sehingga akan tercapainya kepuasan dan kenyamanan yang menjadikan meningkatnya loyalitas nasabah.

2. Bagi Anggota dan Masyarakat

Agar tersampainya pandangan masyarakat mengenai mergernya bank syariah BUMN menjadi Bank Syariah Indonesia dan dari apa yang disampaikan maka akan ditumbuhkannya tekad yang kuat dan istiqomah untuk lebih meningkatkan loyalitas terhadap lembaga-lembaga keuangan syariah khususnya Bank Syariah

3. Bagi peneliti selanjutnya.

Agar dapat meneruskan kembali penelitian ini di waktu mendatang agar diketahui bagaimana perkembangannya dan menjadikan penelitian ini menjadi lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto, Anang Firmansyah. *Manajemen Bank Syariah (implementasi teori dan praktik)*, 2020, Surabaya: Qiara Media.
- Bambang Syamsul Arifin. *Psikologi Sosial*. 2015. Bandung: Pustaka Setia.
- Bambang Tejukusumo, *Dinamika masyarakat sebagai sumber pengetahuan sosial*,. 2014. dalam jurnal Geoedukasi.
- Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum* . 2004. Yogyakarta : Andi Offset.
- Burhan Ahmad Mtengwa, Janeth A Malleo. *Stakeholders Perception On Quality of Mergers and Acquisitions in Tanzania*, International Journal of academic research in business & social sciences, Vol. 08, 10, 2018.
- Djoko Muljono, *Buku Pintar Akuntansi Perbankan Dan Lembaga Keuangan Syariah*, 2015, Yogyakarta: Andi.
- Elga Andriana Mahmudin, *Perspektif Masyarakat Terhadap Profesionalitas Kerja Lembaga Keuangan Mikro Syariah (Studi Kasus Kelurahan Tejosari Metro Timur)*, (skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, IAIN Metro 2019).
- Etta Mamang Sangadji, Sopiah. *Perilaku Konsumen*, 2013, Yogyakarta: Andi.
- Fahd Noor, Yulizar Djamaludin Sanrego. *Preferensi Masyarakat Pesantren Terhadap Bank Syariah (Studi Kasus DKI Jakarta)*, dalam jurnal TAZKIA Islamic Business and Finance Review 2011.
- Fita Setiati. *Persepsi Masyarakat Desa Tentang Lembaga Keuangan Syariah*, jurnal manajemen, ilmu komunikasi dan bisnis Vol. 09, 02, 2020.
- Indriani Setiawati. *Persepsi Masyarakat Metro Pusat Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah*, (Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Metro 2018).
- Iswi Hariani, dkk. *Merger, Konsolidasi, & Pemisahan Perusahaan: Cara Cerdas Mengembangkan & Memajukan Perusahaan*, 2011, Jakarta: Visimedia.
- Jalaluddin Rahmat. *Psikologi Komunikasi*, 2005, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan, Al-Imran ayat 130*.

Lena Tevi Ardianti. *Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah Di Desa Palopat Pijorkoling Padangsidempuan*, (Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Padangsidempuan 2020).

Muhammad Alawi, Analisis Persepsi Masyarakat Jerowaru Terhadap Sistem Bagi Hasil (Mudharabah) Pada KSP Karya Mandiri Jerowaru Lombok Timur, (Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Mataram, 2021).

Rafy Sapuri, *Psikologi Islam*, 2009, Jakarta: Rajawali Pers.

Sarlito Wirawan Sarwono, *Pengantar Psikologi Umum*, 2013, Jakarta: Rajawali Pers.

SoerjonoSukanto, Budi Sulistiowati. *Sosiologi Suatu Pengantar*, 2015, Jakarta: Rajagrafindo Persada.

Sri Astuti Ratnasari, Dalif. *Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah Di Kabupaten Polewali Mandar Sulawesi Barat*, (dalam jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Sulawesi Barat, Universitas Sulawesi Barat).

Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, R&D*. 2017. Bandung: Alfabeta .

Suryana. *Metodologi Penelitian*, 2010, (Universitas Pendidikan Indonesia).

Undang-undang No. 21 Tahun 2008 *tentang perbankan syariah* pasal 1 ayat (7).

Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*, 2015, Bandung: Pustaka Setia.

Winardi, *Manajemen Perilaku Organisasi*, 2009, Jakarta: Kencana

A, Gomong: 16 September 2021

AH, Gomong: 10 Oktober 2021

Ahyar, Gomong: 15 Maret 2021

AM, Gomong: 10 Oktober 2021

Amanah, Gomong: 16 Maret 2021

AN, Gomong: 21 September 2021

D, Gomong: 14 September 2021.

DW, Gomong: 21 September 2021

K, Gomong: 10 Oktober 2021.

M , Gomong:14 September 2021.

MJ, Gomong: 18 September 2021.

N, Gomong: 21 September 2021.

NZ, Gomong: 10 Oktober 2021.

R, Gomong: 15 September 2021.

R, Gomong: 10 Oktober 2021

S, Gomong: 16 September 2021.

S, Gomong: 21 September 2021.

.



Perpustakaan UIN Mataram



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Perpustakaan **UIN Mataram**



PEMERINTAH KOTA MATARAM
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
GEDUNG SELATAN LANTAI 3 KOMPLEK KANTOR WALIKOTA
JL. PEJANGGIK NO. 16 MATARAM 83121

SURAT IZIN PENELITIAN

Nomor : 070/492/Balitbang-Kt/VII/2021

TENTANG
KEGIATAN PENELITIAN DI KOTA MATARAM

- Dasar :
- Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Mataram;
 - Peraturan Walikota Mataram Nomor 59 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas Fungsi Serta Tata Kerja Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Mataram;
 - Surat Permohonan Ijin Survei dan Penelitian dari UIN Mataram Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Nomor : 1240 Tanggal 01 Juli 2021.
 - Rekomendasi Penelitian dari Kepala Bakesbangpol Kota Mataram Nomor : 070/466/Bks-Pol/VII/2021 Tanggal 12 Juli 2021.

MENGIJINKAN

- Kepada
- Nama : Nova Riza Ayu Andini
- Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
- Judul Penelitian : "Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Merger Bank Syariah BUMN Menjadi Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Masyarakat Kelurahan Gomong Mataram)"
- Lokasi : Kelurahan Gomong, Selaparang Kota Mataram
- Untuk : Melaksanakan Izin Survei dan Penelitian dari Tanggal 14 Juli 2021 s/d 14 Oktober 2021.

Setelah Survei dan Penelitian Selesai, diharapkan Untuk Menyerahkan 1 (satu) Eksemplar Laporan Hasil Penelitian dimaksud kepada Balitbang Kota Mataram.

Demikian surat izin ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mataram, 13 Juli 2021

KEPALA BADAN PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN KOTA MATARAM

Drs. MANSUR, SH.,MH
Pembina Tk.1 (IV/b)
NIP. 19701231 200212 1 035

Tembusan disampaikan kepada Yth :

- Walikota Mataram di Mataram;
- Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mataram di Mataram;
- Lurah Gomong di Mataram;
- Yang Bersangkutan;

Perpustakaan UIN Mataram

PROFIL



Perpustakaan UIN Mataram

*KELURAHAN GOMONG
TAHUN 2019*





UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MATARAH











