BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Aktivitas ekonomi seperti bank sudah ada bahkan pada masa Rasulullah saw. Kegiatan ekonomi akan selalu mengalami perkembangan seiring berkembangnya zaman. Pada masa sekarang pun banyak kegiatan ekonomi mulai berkembang baik perbankan khususnya bank Islam yang dikenal dengan perbankan syariah. Perkembangan ekonomi Islam pada dasarnya masih jauh berada di bawah ekonomi konvensional, akan tetapi para ahli ekonomi berpandangan bahwa ekonomi syariah justru akan jauh berkembang lebih maju dibandingkan ekonomi konvensional.(Irawan dkk., 2021, hal. 147)

Perbankan syariah telah mampu untuk bertahan dan memberikan sumbangsih pada tumbuhnya ekonomi negara terlebih ketika terjadi krisis ekonomi yang sangat tidak stabil. (Kasim, 2016). Kemudian ada beberapa hal yang memengaruhi perkembangan perbankan syariah yakni:

1. Permintaan dari negara-negara muslim akan penggunaan produk sesuai ketentuan hukum Islam;
2. Penguatan hukum dan aturan dalam hal keuangan Islam.
3. Penguatan pada sektor kodifikasi ketentuan dan kebijakan terkait keuangan dalam Islam.

4. Peningkatan permintaan dari berbagai investor pada bank konvensional untuk dapat memajukan bagian keuangan dan memenuhi kebutuhan individu maupun perusahaan. (Hasan and Dridi, 2010).

Peluang pasar untuk perbankan syariah pada dasarnya masih jauh dibandingkan pangsa pasar perbankan konvensional, hanya saja perbankan syariah mampu memberikan kontribusi yang jauh lebih besar untuk pertumbuhan dibandingkan perbankan konvensional dalam sektor ekonomi. Dari data perolehan yang didapatkan oleh Otoritas Jasa Keuangan atau OJK, bahwa pada Juli 2020 telah tercatat sebanyak 14 Bank Umum Syariah dan juga ada sebanyak 20 Unit Usaha Syariah dengan total Rp. 592.063.000.000,00. Dengan jumlah aset tersebut juga perbankan syariah juga nampak masih belum mampu untuk bersaing dengan perbankan konvensional saat ini dengan selisih 6,18 % pada Juni 2020 berdasarkan data OJK.(Fatinah & Fasa, 2021, hal. 24)

Bank syariah berkewajiban tidak hanya mencari keuntungan saja, meski memiliki orientasi profit bank syariah juga dituntut untuk memperhatikan fungsi dan tujuan dari ekonomi syariah yakni prinsip keislaman yang termuat dalam al-Qur'an dan al-sunnah dan sejalan dengan tujuan syariat (*maqasid al-syariah*). Oleh karenanya lembaga perbankan syariah akan ambil andil dalam penyaluran dana pada sektor rill dengan adanya kolaborasi produk yang harus sesuai dengan ketentuan ekonomi dalam Islam.

Majunya perkembangan bank syariah sekarang tidak terlepas dari layanan perbankan yang merupakan bagian penting untuk menjadi daya saing. Ini muncul karena bank sejatinya adalah perusahaan atau lembaga jasa, karenanya tentu akan

memiliki ciri khusus yakni layanan terhadap produk yang dijual. Maka sudah menjadi hal yang wajar ketika lembaga perbankan syariah memberi kualitas layanan yang sebaik mungkin hingga dapat bersaing dan maju dibandingkan yang lain.(Cahyani, 2016, hal. 152)

Dari layanan yang diberikan maka hal paling utama yang juga diperhatikan adalah nilai kepuasan agar nasabah menjadi loyal. Jika nasabah puas terhadap layanan yang mereka dapatkan dari lembaga perbankan syariah justru akan menunjukkan mutu dari sebuah lembaga sehingga masyarakat dengan sendirinya akan setiap pada produk perusahaan. Selain itu dengan sendirinya mereka akan dapat mempromosikan layanan yang prima kepada nasabah lain sebagai bentuk kepuasan.

Kualitas layanan akan dianggap prima dan memberikan kepuasan ketika layanan tersebut dapat diterima dan dinikmati oleh nasabah sesuai dengan apa yang mereka kehendaki (Parasuraman et al., 1985). Pelayanan yang ramah sesuai dengan prinsip kesilaman dan penampilan yang menari dari karyawan, adalah salah satu bentuk kualitas layanan yang dapat memberikan kepuasan. Sebagaimana dijelaskan oleh Kotler & Killer (2009) bahwa nasabah akan mampu menggambarkan kualitas pelayanan yang memuaskan ketika mereka mendapatkan layanan yang baik dan prima.(Ishak & Azzahroh, 2017, hal. 28–29)

Kemudian lembaga perbankan syariah yakni Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan bank syariah hasil gabungan antara Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah yang tergabung pada bulan Februari 2021 tepatnya 19 Jumadil Akhir 1442 H. Adanya gabungan dari tiga bank ini adalah bentuk usaha

mewujudkan lembaga perbankan syariah yang akan melahirkan Bank Syariah yang mampu menjawab kehendak umat muslim dan harapan pembangunan ekonomi Nasional. Dengan ini akan menjadikan kontribusi masyarakat terhadap ekonomi Islam akan meluas bahkan Bank Syariah menjadi cerminan bank yang modern, menyeluruh, serta memberikan perihal kebaikan bagi seluruh alam (*rahmatan lil alamin*). Sebagaimana Allah swt. menerangkan di dalam Q.S. ali-Imran/3: 130.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُواْ لاَ تَأْكُلُواْ الرِّبَا أَضْعَافاً مُّضَاعَفَةً وَاتَّقُواْ اللّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

"Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan".

Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sebelumnya telah memberikan pengumuman resmi bahwa pada 12 Oktober 2020 dimulai migrasi tiga bank syariah sebagai anak usaha BUMN untuk menjadi satu kesatuan yang diharapkan selesai pada Februari 2021. Ada beberapa pertimbangan terwujudnya proses merger terhadap tiga bank syariah ini yakni bahwa pemerintah memperhatikan bank syariah di Indonesia saat ini nampak jauh tertinggal dibandingkan bank konvensional. Selanjutnya ada pertimbangan peluang bagi masyarakat muslim memiliki bank yang kuat secara fundamental sehingga dapat dilakukan proses merger untuk setiap bank syariah memiliki integritas.(Irawan dkk., 2021, hal. 149)

Dengan bank syariah mengalami merger akan ada solusi terkait dengan permodalan yang ada pada bank syariah. Sehingga lembaga perbankan akan dapat melakukan ekspansi yang lebih jauh lagi guna memenuhi kebutuhan masyarakat.

Modal yang bertambah tersebut juga akan menjadikan lembaga perbankan syariah agar dapat memberikan layanan pembiayaan jauh lebih besar kepada masyarakat khususnya umat muslim Indonesia dengan prinsip syariah. Bank syariah yang mengalami merger tentu berupaya menciptakan kondisi dan situasi yang lebih efisien khususnya arah kebijakan yang akan strategis lagi di masa mendatang.

Dampak dari adanya merger, bank syariah akan memiliki aset yang banyak juga akan bersatu untuk bekerjasama dalam lembaga perbankan syariah yang ada di BUMN. Dengan bersatunya bank syariah BUMN menciptakan sinergi yang justru dapat menyusul bahkan dimungkinkan mengungguli bank konvensional. Aset yang semakin bertambah akan mendorong lembaga perbankan semakin memperluas pembiayaan, oleh karenanya pertumbuhan ekonomi juga tentu akan semakin mengalami peningkatan. Merger ini akan dapat menjadi salah satu alternatif peningkatan ekonomi Nasional khususnya setelah berlalunya Covid-19. Bank Syariah Indonesia (BSI) dapat menjadi bank syariah terbesar yang pernah ada di Indonesia. (Anika, Nabila. Chairunnisa, Nabila Indah. Saputra 2021).

Merger bank syariah juga akan sejalan dengan kebijakan pemerintah guna mewujudkan ekosistem ekonomi yang halal. Hadirnya bank syariah secara besar justru dapat menjadi pondasi dalam mewujudkan integritas keuangan syariah di Indonesia (BNIS 2019). Akan banyak pula bank konvensional yang mendukung ekonomi halal mengingat jangkauannya yang lebih fleksibel dan luas.

Bergabungnya tiga bank syariah menjadikan permodalan bank syariah semakin kuat, sehingga BSI sekarang termasuk ke dalam 10 peringkat perbankan Nasional yang dapat bersaing dengan bank Nasional lainnya. Berkuatnya

permodalan ini juga akan menjadi sumber daya jangka panjang guan kebutuhan ekspansi bisnis. Akan ada efisiensi secara operasional atas hasil merger bank syariah, kemudian jaringan yang akan lebih luas, produk perbankan yang juga dapat beragam guna memberikan layanan segmen korporasi, komersil, konsumen, hingga UMKM. Banyak potensi positif salah satunya pasar global ekonomi Islam, produk halal, pembiayaan Islam, perjalanan, farmasi, kosmetik, busana muslim, media, hingga akan ada peluang pendorong ekonomi Nasional pada masa Pandemi Covid-19. (Bencivenga et al. 2003) (Fatinah & Fasa, 2021, hal. 29–30)

Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya, tiga bank syariah yang merger adalah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah, Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah, dan Mandiri Syariah sehingga menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). Oleh karenanya hal ini akan menimbulkan migrasi rekening dari tiga bank syariah tersebut menjadi satu produk yakni BSI. Kendati demikian ditemukan beberapa keluhan dari nasabah yang berpengaruh pada kepuasan dan juga performa BSI ketika melakukan merger. Kegiatan ini mewajibkan seluruh nasabah melakukan migrasi karena akan ada auto migrasi secara otomatis dengan peralihan dana ketika nasabah tidak melakukan migrasi. Dengan demikian kartu debet tidak akan dapat digunakan dan harus melakukan proses migrasi rekening ke kantor BSI agar dapat menggunakan kartu debet dan melakukan transaksi baik *offline* maupun *online*.

Pada saat dilakukan proses migrasi rekening tentu akan ada beberapa kesulitan yang dihadapi masing-masing kantor cabang, maka sebuah performa Bank sangat berperan tentunya dalam hal ini. Tingkat pelayanan juga akan

menentukan kepuasan dari nasabah apakah sesuai harapan nasabah atau masalah menjadi kendala yang membuat nasabah menjadi tidak puas terhadap layanan yang diberikan oleh Bank.

Oleh karena itu, memperhatikan pada persoalan tersebut dan juga melihat dari referensi yang terdahulu, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengambil judul "PENGARUH KUALITAS LAYANAN MIGRASI REKENING BANK SYARIAH INDONESIA TERHADAP KEPUASAN EX. NASABAH BRI SYARIAH DI BANJARBARU (STUDI KASUS PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP BANJARBARU A. YANI)".

B. Rumusan Masalah

Dari permasalahan yang digambarkan sebelumnya, maka disusunlah rumusan permasalahan sebagai berikut: Apakah kualitas layanan migrasi rekening pada Bank Syariah Indonesia berpengaruh terhadap kepuasan Ex. Nasabah BRI Syariah di Banjarbaru?

C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

Ada beberapa tujuan dan juga manfaat pada penelitian ini yakni:

1. Tujuan Penelitian

   Untuk mengetahui apakah kualitas layanan migrasi rekening pada Bank Syariah Indonesia berpengaruh terhadap kepuasan Ex. Nasabah BRI Syariah di Banjarbaru.

2. Manfaat Penelitian

   a. Diharapkan dapat memberikan berbagai pengetahuan maupun sebuah wawasan keilmuan terhadap perkembangan ilmu ekonomi dalam dunia perbankan khususnya bagi mahasiswa maupun peneliti selanjutnya.
   b. Sebagai wadah inovasi yang baru untuk rerferensi bagi adik tingkat mahasiswa mengenai topik yang diangkat.
   c. Bagi peneliti diharapkan meningkatkan pengetahuan dan mengembangkan kualitas peneliti dalam melihat pengaruh migrasi rekening terhadap bank syariah Indonesia dalam perspektif ex. nasabah BRI Syariah di Banjarbaru.
   d. Bagi instansi terkait diharapkan dapat memberikan saran serta masukan terhadap judul yang diangkat.
   e. Bagi masyarakat diharapkan dapat menjadi wawasan dan wadah informasi mengenai migrasi rekening pada BSI di Banjarbaru.

D. Definisi Operasional

1. Pengaruh

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan pengaruh sebagai sesuatu yang muncul dari orang maupun benda yang kemudian membentuk sebuah sifat, watak, maupun perbuatan. Dari hal ini dapat diketahui pengaruh adalah daya maupun kekuatan yang muncul atas adanya suatu aktivitas dari orang

maupun benda sehingga menimbulkan dampak pada apa yang ada di lingkungan sekitar. Pengaruh diartikan sebagai proses interaksi antar sesama manusia sebagaimana yang dijelaskan Aristoteles (2011:30) bahwa manusia adalah makhluk sosial. Artinya bahwa makhluk sosial akan selalu saling membutuhkan antara satu dengan yang lain. (Yosiabdiantin 2012).(Latief, t.t., hal. 15)

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan sebuah nilai yang diberikan atas adanya suatu jasa yang didapatkan oleh seseorang dengan kadar yang diharapkan. (Lupiyadi, 2001:81) Parasurahman, Zeithami dan Berry (1995, hal. 56) mengartikan kualitas layanan sebagai sebuah pendapat dari konsumen atas jasa yang mereka dapatkan dari lembaga atau organisasi. Kemudian juga diartikan sebagai hasil evaluasi secara menyeluruh atas fungsi jasa yang didapatkan oleh konsumen terkait dengan cara ia mendapatkan layanan yang diberikan. Ketika layanan yang ia terima sesuai dengan harapannya, maka dapat dikatakan kualitas layanan tersebut baik. Sebaliknya ketika kualitas layanan yang ia dapatkan justru tidak sesuai dengan harapannya, maka dapat dikatakan kualitas layanan yang diberikan tidak baik. Oleh karenanya baik tidaknya suatu kualitas layanan dilihat dari perspektif konsumen dan bukan pemberi layanan. (Prasastono & Sri Yulianto Fajar Pradapa, 2012, hal. 16) Pada penelitian layanan yang dimaksud adalah layanan jasa yang mencakup bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), empati (*empathy*), jaminan (*assurance*), dan daya tanggap (*responsiveness*).

3. Kepuasan

Kotler dan Keller (2009, hal. 138-139) mengartikan kepuasan sebagai rasa yang didapatkan baik itu senang maupun kecewa yang didapatkan dari adanya perbandingan kesan terhadap hasil yang didapatkan dari produk atau jasa. Lovelock dan Wright (2007, hal. 102) mengartikan kepuasan sebagai kondisi emosional seseorang atau reaksi mereka baik itu puas, tidak puas, netral, senang, dan sebagainya. Kepuasan dipengaruhi oleh adanya layanan atau produk yang didapatkan untuk menilai bahwa produk atau jasa sesuai dengan ekspetasi konsumen. Kepuasan juga dapat berupa reaksi singkat terhadap emosional konsumen atas kinerja layanan yang ia dapatkan dari lembaga atau organisasi. (Marlina & Bimo, 2018, hal. 21)

4. Migrasi Rekening

Migrasi merupakan berpindah dari suatu tempat ke tempat tujuan. Adanya keputusan untuk melakukan migrasi dilihat pada perbandingan keuntungan dan kerugian terhadap kedua tempat tersebut. Tujuan dari migrasi pada dasarnya adalah mendapatkan keuntungan setelah berada di tempat tujuan. (Wafirotin, 2016, hal. 15) Rekening adalah alat untuk melakukan transaksi keuangan yang berkaitan dengan modal, pendapatan, kewajiban, aktiva, maupun biaya. Rekening dapat mengetahui piutang dari suatu lembaga atau perusahaan kepada debitur, jumlah piutang tersebut, sumber pendapatan perusahaan, dan sebagainya. Dengan menggunakan rekening akan mempermudah setiap transaksi yang dilakukan oleh lembaga atau perusahaan, karena pencatatan yang dilakukan rekening tepat dan terperinci. (Nurliana, t.t., hal. 795)

5. Bank Syariah

Bank syariah yang kerap dikenal dengan bank Islam atau *Islamic Bank* memiliki arti bahwa bank yang beroperasi berdasarkan prinsip keislaman. Bank syariah menggunakan hukum dan prinsip dalam Islam sebagai dasar dalam menjalankan kegiatan perbankan. Beberapa istilah lain yang menunjukkan jati diri bank syariah adalah tanpa bunga atau tanpa riba yang dikenal dengan *interest free bank* dan *la riba bank.* (Amah, 2013, hal. 50)

6. Nasabah

Saladin menjelaskan bahwa nasabah merupakan konsumen yang menyediakan dana, sedangkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan bahwa nasabah yakni mereka yang memiliki hubungan dengan lembaga perbankan. (Yupitri & Linda Sari, 2012, hal. 49–50)

E. Penelitian Terdahulu

Guna menghilangkan kesalahpahaman dan juga menjelaskan apa yang menjadi fokus dalam penelitian, maka disusun beberapa literatur untuk dapat membedakan agar penelitian ini dapat disebut penelitian yang ilmiah. Adapun beberapa literatur atau penelitian terdahulu tersebut akan diuraikan pada tabel berikut:

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Universitas	Judul	Rangkuman Isi
1	Nurfadillah	Universitas Muhammadiyah Makassar	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah	Tujuan dari penelitiannya adalah untuk mengetahui

			Pada Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Ratulangi	ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Ratulangi. Sampel penelitian diambil menggunakan teknik aksidental yakni penarikan sampel secara kebetulan. Metode yang digunakan dalam analisis adalah analisis regresi linier berganda dengan pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Product and Service*

				Solutions). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel Kehandalan (X1), Bukti Fisik (X2), Jaminan (X3), Perhatian (X4) dan Tanggapan (X5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Ratulangi. Ini digambarkan dari hasil analisis pada uji F dengan nilai F hitung > Ftabel (40,649 > 2,31). Adapun besar pengaruh variabel dilihat pada R square sebesar 66,7%. Ini

				menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisis terhadap uji t menunjukkan bahwa variable Kehandalan (X1), Perhatian (X4) dan Tanggapan (X5) berpengaruh positif terhadap variabel terikat. Sedangkan variable Bukti Fisik (X2) dan Jaminan (X3) berpengaruh tidak berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Ratulangia.

2	Muhammad Nabawi Marpaung	Universitas Islam Indonesia Yogyakarta	Analisis Swot Terhadap Merger Bank Mandiri Syariah, Bank BRI Syariah Dan BNI Syariah Menjadi Bank Syariah Indonesia	Penelitian yang dilakukannya menggunakan metode penelitian pustaka dengan pendekatan kualitatif. Metode ini digunakan untuk mendapatkan data secara deskriptif dengan hasil tertulis berupa kata dan kalimat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendanaan dari bank berasal dari masyarakat dan juga lembaga bisnis yang didasari atas prinsip syariah. Beberapa ketentuan dalam operasional

				perbankan dan aktivitas juga berdasarkan pada BI serta diawasi oleh pemerintah dan OJK.
3	Dita Fransiska	Institut Agama Islam Negeri Ponorogo	Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Fitur BRIS Online pada BSI Cabang Kediri	Penelitiannya adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah melalaui

				fitur BRIS *online*. Fitur ini memberikan kemudahan kepada nasabah untuk dapat melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun. Bahkan fitur ini sudah ada sebelum pandemi sehingga tidak memengaruhi transaksi nasabah karena dapat dilakukan secara *online.* Nasabah merasakan adanya layanan yang baik melalui BRIS *online* dan nasabah merasa puas karena banyak fitur yang memudahkan transaksi.

4	Satria Hamdani	Universitas Muhammadiyah Jakarta	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT.BNI Syariah Kantor Cabang Jakarta Timur	Penelitian ini memiliki tujuan untuk dapat mendesksipsikan adanya pengaruh kualitas layanan terahdap kepuasan nasabah. Ada kendala dalam penelitiannya yakni jumlah nasabah yang da pada bank syariah jauh lebih sedikit dibandingkan bak konvensional. Adapun hasilnya menunjukkan nilai signifikansi pada t hitung 0,5.049 > t tabel 0,05% jadi dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan antara

				kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah. Pengaurh yang ada tersebut juga merupakan pengaruh positif pada PT. BNI Syariah Kantor Cabng Jakarta Timur.
5	Asri Marlina	Universitas Islam Indonesia	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pasca Merger Bank Syariah Indonesia Di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah setelah adanya merger tiga bank syariah di Yogyakarta. Fokus penelitiannya juga hanyalah pada pelayanan yang ada

				pada bank baik itu simpan pinjam maupaun layanan service. Hasil rata-rata pada penelitian yang dilakukan menunjukkan nilai 3,86, ini menunjukkan bahwa nasabah pada Bank Syariah Indonesia hasil merger dari masing-masing bank syariah menunjukkan kepuasan atas layanan yang diberikan. Masing-masing indikator variabel dari kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

				nasabah pada Bank Syariah Indonesia di DI Yogyakarta.

F. Hipotesis Penelitian

Pada hipotesis penelitian, peneliti berasumsi bahwa:

1. H1 : Ada pengaruh terhadap kualitas layanan migrasi rekening pada Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani.
2. H2 : Ada pengaruh kepuasan nasabah terhadap layanan migrasi rekening pada Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A. Yani.

G. Sistematika Penulisan

Guna memudahkan untuk memahami isi bagian dari penelitian ini, maka disusun sistematika penulisan sebagai berikut.

Bab I adalah pendahuluan. Pada bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, hipotesis penelitian, dan sistematika penulisan. Bab ini menggambarkan bagian awal penelitian sehingga penelitian dapat dikatakan ilmiah dan tersusun sistematis.

Bab II merupakan landasan teori yang memuat teori-teori yang digunakan dalam penelitian. Adapun teori tersebut ialah teori yang berkaitan dengan kualitas layanan dan juga kepuasan nasabah dengan ditambah teori keislaman.

Bab III adalah metode penelitian. Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah dilakukannya penelitian, diantaranya memuat jenis penelitian, lokasi, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, variabel, dan analisis data yang digunakan dalam penelitian.

Bab IV merupakan penyajian data dan analisis. Pada bab ini disajikan hasil penelitian yang telah dilakukan berupa mengetahui apakah kualitas layanan migrasi rekening pada Bank Syariah Indonesia berpengaruh terhadap kepuasan Ex. Nasabah BRI Syariah di Banjarbaru, dan kendala dalam proses migrasi rekening Bank Syariah Indoensia di Banjarbaru.

Bab V penutup yang berisikan simpulan hasil penelitian dan juga rekomendasi terhadap peneltiain yang telah dilakukan.