

Mengestimasi Pertumbuhan Jumlah Nasabah Melalui Penguatan *Digital Banking* Pada Bsi Pasca Merger (Studi Kasus: BSI KCP. Padang Panjang)

Rezy Azerya¹, Hesi Eka Puteri²

rezerya@gmail.com¹ | dr.hesiekaputeri@gmail.com²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sjec. M Djamil Djambek Bukittinggi

Abstrak

Pertumbuhan nasabah melalui penguatan digital banking dan meramal (Forecasting) volume nasabah BSI KCP. Padang Panjang Pasca Merger periode 2023-2028. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif berjenis kuantitatif menganalisis data yang berupa angka dalam bentuk matematis dengan menggunakan pendekatan (forecasting) atau dikenal dengan istilah meramal atau memperkirakan jumlah volume/jumlah pertumbuhan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) selama periode 2023-2028. Penelitian ini dilakukan secara langsung ke Bank Syariah Indonesia KCP Padang Panjang, pada tanggal 4 April 2023 s/d 4 Juli 2023. Jenis dan sumber data pada penelitian ini adalah data sekunder yang berjenis time series yang diperoleh secara langsung dari BSI KCP Padang Panjang jumlah pembukaan rekening secara online selama periode 2021-2023 pasca merger. Teknik pengumpulan data dengan studi dokumenter dan wawancara langsung dengan pihak terkait. Hasil penelitian Model analisis yang tepat dalam mengukur prediksi pertumbuhan nasabah pembuka rekening online yakni analisis trend linear yang memiliki tingkat kesalahan yang paling kecil. Nasabah yang membuka rekening online selama periode 2023-2025 pada BSI KCP Padang Panjang diprediksi akan meningkat selama periode 2023-2028 dengan rata-rata kenaikan yang terjadi sebesar 33%. dikarenakan bahwa Digital Banking mampu menjadi solusi serta memberikan kemudahan dan keamanan bagi nasabah. Model analisis yang tepat dalam mengukur prediksi pertumbuhan pembuka rekening offline yakni analisis Trend Eksponensial yang memiliki tingkat kesalahan yang paling kecil. Nasabah yang membuka rekening offline selama periode 2023-2028 pada BSI KCP Padang Panjang akan mengalami penurunan yang signifikan secara bruntun mencapai -39% dalam kurun 5 periode tahun kedepan. Hal ini dikarenakan banyak nasabah yang bertransformasi transaksi yang semulanya offline tetapi sekarang sudah bisa online yang tidak perlu keluar rumah sehingga memunculkan persepsi keamanan, kemudahan, dan kemanfaatan bagi nasabah.

Kata Kunci: Forecasting model, perbankan syariah, jumlah nasabah, dan merger bank.

Abstract

The purpose of the research is to estimate a time series model that matches the data on the number of customer growth through strengthening digital banking and forecasting (Forecasting) the volume of BSI KCP customers. Padang Panjang Post-Merger period 2023-2028. The research method uses a quantitative type of quantitative approach to analyze data in the form of numbers in mathematical form using an approach (forecasting) or known as forecasting or estimating the volume/amount of customer growth at Bank Syariah Indonesia (BSI) during the period 2023-2028. This research was conducted directly to Bank Syariah Indonesia KCP Padang Panjang, from April 4 2023 to July 4 2023. The type and source of data in this study are secondary time series data obtained directly from BSI KCP Padang Panjang, the number of online account openings during the

2021-2023 post-merger period. data collection techniques with documentary studies and direct interviews with related parties. The results of the research are that the appropriate analytical model for measuring growth predictions for customers opening online accounts is linear trend analysis, which has the smallest error rate. Customers opening online accounts during the 2023-2025 period at BSI KCP Padang Panjang are predicted to increase during the 2023-2028 period with an average increase of 33%. because Digital Banking is able to be a solution and provide convenience and security for customers. The correct analysis model for measuring growth predictions for opening an offline account is the Exponential Trend analysis which has the smallest error rate. Customers who open offline accounts during the 2023-2028 period at BSI KCP Padang Panjang will experience a significant decline in streaks reaching -39% in the next 5 year periods. This is because many customers have transformed transactions that were originally offline but now can go online without leaving the house, resulting in a perception of security, convenience and benefits for customers.

Keywords: Forecasting model, sharia banking, number of customers, and merger banks.

PENDAHULUAN

Saat ini dunia sedang mengalami perubahan yang cepat dengan adanya revolusi industri 4.0. teknologi digital berkembang secara pesat termasuk Indonesia. Perubahan itu mengubah begitu banyak hal dan menimbulkan disrupsi (Sutikno et al., 2022). Dalam era sekarang segala aktivitas sudah ditransformasikan ke sistem digital sehingga lebih mampu mempermudah akses aktivitas dalam kehidupan sehari-hari. Disrupsi adalah terjadinya perubahan yang sangat mendasar dan fundamental. Disrupsi selalu diawali dengan inovasi yang memutus mata rantai pendekatan-pendekatan lama, seperti memudahkan batas-batas perusahaan, mengurangi beban atau menyederhanakan rantai pasokan (*supply chain*), dan memaksa membuat kebijakan ekonomi menulis kembali hukum-hukum baru perekonomian (Adiningsih, 2019).

Revolusi Industri 4.0 memiliki dampak yang luas, baik bagi dunia bisnis maupun kehidupan masyarakat. Seperti dapat kita lihat, saat ini kita telah memasuki era ekonomi baru yang mengutamakan kemudahan dan kenyamanan konsumen, seperti kemudahan berbelanja secara daring, kemudahan dalam transportasi dan logistik, perencanaan kepergian, akses pendidikan, kemudahan disisi finansial dan keuangan (*P2P lending*, *Crowdfunding*, *payment*, *blockchain* dan jasa perbankan lainnya). Digitalisasi layanan adalah layanan atau kegiatan perbankan dengan menggunakan sarana elektronik atau digital milik bank, dan/atau melalui media digital milik calon nasabah dan/atau nasabah bank untuk memperoleh informasi lian dan transaksi di luar produk perbankan, antara lain nasihat keuangan (financial advisory), investasi, transaksi sistem perdagangan berbasis elektronik (*e-commerce*), dan kebutuhan lainnya dari nasabah bank. Tujuan lain dari digitalisasi layanan adalah dalam rangka meningkatkan kualitas layanan pada nasabah, digitalisasi layanan atau digital banking memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, memudahkan dan kebutuhan nasabah merasa terlayani dengan baik.

Secara historis perkembangan teknologi ini juga berpengaruh kepada perubahan perilaku konsumen, dari transaksi secara konvensional bergeser menjadi perilaku secara digital. Dari beberapa digital banking yang dimiliki oleh bank, *Mobile banking* adalah produk digital banking yang paling banyak dimiliki. Hal ini berdasarkan data OJK menunjukkan, pada bulan Maret 2020 peningkatan transaksi digital melalui mobile banking mengalami kenaikan 67, 2 % dari bulan yang sama di tahun 2019, atau 15% dari bulan sebelumnya menjadi 267 juta transaksi, sementara transaksi untuk internet banking terjadi pertumbuhan 46, 4% atau 11,9% menjadi 121 juta transaksi. (Kara & Yunus, 2023)

Bank Syariah Indonesia (BSI) sudah menyediakan fasilitas untuk kebutuhan nasabah dalam aktivitas transaksi dengan menghadirkan *Mobile Banking* dalam bentuk BSI Mobile adalah fasilitas digital yang diluncurkan oleh Bank (Mandiri et al., 2021) Syariah Indonesia berupa mobile banking untuk menunjang aktivitas rekening tabungan dan transaksi online bagi para nasabahnya. Tidak dibatasi oleh ruang dan waktu, BSI Mobile bisa diakses kapan saja dan di mana saja melalui perangkat smartphone, baik Android maupun iOS.

Pasca merger BSI KCP Padang Panjang mengalami peningkatan pertumbuhan nasabah mencapai 6% pertahun dengan rata-rata 4% pertahun. Dilihat pada tahun 2023 yang belum sepenuhnya penghimpunan dalam kurun waktu satu tahun. Maka untuk mengetahui tingkat pertumbuhan nasabah maka diperlukan sebuah peramalan atau *forecasting* merupakan salah satu usaha perusahaan sebagai dasar pengambilan keputusan strategis kelangsungan usaha.

Menurut (Kotler & Keller, 2008) selain memantau perubahan lingkungan usaha, perusahaan juga perlu mengembangkan pengetahuan khusus tentang pasar mereka. Perusahaan pemasar yang baik menginginkan informasi untuk membantu mereka menginterpretasikan kinerja masa lalu dan merencanakan kegiatan masa depan. Bank Syariah Indonesia disinyalir memberikan layanan pembuatan rekening bisa diakses melalui online.

Sebagaimana menurut (Mawarni & Fasa', 2021) menjelaskan bahwa digital banking merupakan kegiatan transaksi ekonomi dan keuangan digital terus tumbuh tinggi sejalan dengan semakin maraknya penggunaan *platform e-commerce* dan instrumen digital di masa pandemi, serta kuatnya preferensi dan akseptasi masyarakat akan digital. Senada dengan (Mamun & Ningsih, 2021), dengan pengenalan digital banking membuat para nasabah BSI memberikan fasilitas ATM serta kemudahan- kemudahan dalam Internet Banking maka Bank Syariah Indonesia pasca merger mampu bersaing demi mendapatkan nasabah sehingga Bank Syariah Indonesia dapat memberikan kepuasan nasabah melalui kualitas pelayanan teknologi informasi seperti kemudahan dalam.

Pesatnya pertumbuhan dana masyarakat juga di picu beberapa faktor yaitu peningkatan jumlah kantor cabang yang bertujuan untuk menangkap peluang pasar yang semakin berkembang dan menciptakan pertumbuhan asset yang dimiliki perbankan semakin tumbuh (Fitra et al., 2022). Maka hal ini memberikan pandangan positif pada bank syariah dimana dengan meningkatnya total asset juga akan meningkatkan investasi sehingga berjalanya kegiatan operasional perbankan itu sendiri. Mulai dari penghimpunan dana sampai ke produk penyaluran danaya *Digital Banking* mampu meningkatkan kepuasan nasabah sebagaimana menurut (Marlina & Bimo, 2021) Penggunaan teknologi dan informasi merupakan hal yang sangat penting pada saat ini. Penerapan Digitalisasi Bank pada BSIS terbukti dapat meningkatkan pelayanan terhadap nasabah yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan nasabah akan berdampak pada tingkat jumlah nasabah. Senada dengan (Kornitasari et al., 2022) yang mengungkapkan bahwa melalui digital banking mampu memperkuat osi pembiayaan yang akan dilakukan oleh nasabah dan akan terus mengalami peningkatan. Minimnya resiko serta tingginya minat masyarakat menjadi pendukung hal tersebut.

Menurut (Munthe et al., 2022), masyarakat berpandangan bahwa dengan adanya merger Bank Syariah Indonesia akan memudahkan akses semua kalangan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan jasa keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah masyarakat berpandangan bahwa penerapan syariah secara langsung maupun tidak langsung akan membentuk motivasi ekonomi yang efektif, sehat dan setara. Hal ini tentunya akan membentuk prinsip-prinsip moral dalam aktivitas ekonomi yang berlandaskan pada iman.

Merger dan akuisisi mulai tumbuh di perusahaan-perusahaan dan Organisasi yang ingin mendapatkan keuntungan. Pada tahun 1916-1929 tujuan inti dalam periode ini adalah memasukkan bisnis ke dalam kesepakatan merger dan akuisisi yang diinginkan menikmati oligopoli dan bukan monopoli (Mustofa et al., 2022) dalam hal ini pasca merger masyarakat memicu persepsi keamanan yang ada pada BSI dikarenakan sudah menjalin kerjasama yang aktif secara perseroan dalam menguasai pangsa pasar industri perbankan Indonesia serta mampu mengakomodasi arus sistem pendistribusian keuangan dalam lingkup ekonomi yang berbasis syariah (Asnawi et al., 2023).

Merger

Menurut (Munir Fuady, 2008) merger merupakan penghilangan salah satunya akan lenyap dibubarkan. Sedangkan menurut (Daryanto, 2004) transaksi atau kegiatan penggabungan dua bisnis atau lebih yang relatif berimbang kekuatannya, sehingga terjadi kombinasi yang merupakan wadah bersama yang saling memperkuat demi memperbesar skala usaha. Sedangkan menurut Tampubolon dalam (Noor et al., 2022) menyatakan merger yaitu suatu penggabungan dua usaha atau lebih menjadi satu perusahaan, dimana perusahaan yang mengambil alih (*acquiring company*) tetap memiliki identitas dan tetap menjalankan kegiatan operasionalnya, sedangkan perusahaan yang diambil alih (*target company*) tidak melanjutkan kegiatan usahanya dan bergabung menjadi satu badan hukum dengan perusahaan pengambil alih.

Digital Banking

Digital Banking menurut peraturan OJK nomor 12 /POJK.03/2018 tentang penyelenggaraan pelayanan perbankan digital oleh Bank Umum, menjelaskan bahwa dari pengertian digital banking merupakan pelayanan elektronik yang dikembangkan oleh perbankan dalam rangka melayani dan memberikan informasi kepada nasabah secara lebih mudah (Skinner, 2014) *Digital banking* merupakan layanan kegiatan perbankan menggunakan sarana elektronik atau digital milik bank di mana nasabah melakukan aktivitas perbankan secara mandiri. Digital Banking meliputi sistem yang memungkinkan nasabah baik individu ataupun bisnis untuk mengakses rekening, melakukan transaksi atau mendapatkan informasi produk atau jasa bank melalui jaringan pribadi ataupun publik. Nasabah dapat mengakses melalui computer, smartphone, ATM dan digital banking bersifat branchless. Kemajuan teknologi saat ini memberikan kesempatan bagi industri keuangan dan perbankan untuk meningkatkan kompetisi dan memperluas pangsa pasarnya dengan menggunakan digital banking (Skinner, 2014).

Nasabah

Nasabah adalah pelanggan (*costumer*) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa. Nasabah menurut Pasal 1 ayat (17) UU No. 10 tahun 1998 adalah “Pihak yang menggunakan jasa bank.” Nasabah mempunyai peran penting dalam industri perbankan, dimana dana yang disimpan nasabah di bank merupakan dana yang terpenting dalam operasional bank untuk menjalankan usahanya. Adapun pengertian nasabah menurut para ahli, Menurut (Kasmir, 2013) “Nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau

ditawarkan oleh bank Menurut Saladin nasabah adalah “Konsumen-konsumen sebagai penyedia dana”. Menurut Tjiptono pengertian nasabah adalah “Setiap orang yang membeli dan menggunakan produk atau jasa perusahaan. Menurut Komaruddin nasabah adalah “Seseorang atau suatu perusahaan yang mempunyai rekening koran, deposito atau tabungan serupa lainnya pada sebuah bank. Dari pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah adalah seseorang atau badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank.

Forecasting Model (Model Peramalan)

Peramalan adalah prediksi nilai-nilai sebuah perubahan berdasarkan kepada nilai yang diketahui dari perubahan tersebut atau perubahan yang berhubungan dengan cara memproyeksikan nilai- nilai di masa lampau (nilai yang diketahui) ke masa yang akan datang dengan cara menggunakan model matematika maupun perkiraan yang subjektif meskipun akan terdapat sedikit kesalahan yang disebabkan oleh adanya keterbatasan kemampuan manusia (Markridakis et al., 2003).

Konsep Deret Waktu

Deret waktu didefinisikan sebagai kumpulan observasi atau amatan yang dibuat secara beruntun (*sequentially*) atau berurut sepanjang waktu. Biasanya observasi dalam deret waktu tidaklah bebas atau bisa dikatakan berkorelasi (Sumarjaya, 2016). Dimana data dan waktu didasarkan kepada data yang beruntun atau berurutan. Dalam hal ini data satu dan data lainnya akan saling berkaitan atau berkorelasi. Menurut Boediono dan wayan menyatakan analisis deret waktu dapat dilakukan untuk membantu dalam menyusun perencanaan ke depan. Untuk menentukan metode peramalan pada data deret waktu perlu diketahui pola dari data tersebut sehingga peramalan data dapat dilakukan dengan metode yang sesuai. Pola data dapat dibedakan menjadi empat jenis, yaitu pola musiman, siklus, trend, dan irregular (Maulana, 2018).

Model Deret Waktu Klasik

$$Y_t = T_t \times C_t \times S_t \times I_t$$

Dengan	Y_t	= Variabel respon pada waktu- t
	T_t	= Trend
	C_t	= Pergerakan siklus
	S_t	= Fluktuasi musim
	I_t	= Variasi tak beraturan

METODE PENELITIAN

Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif berjenis kuantitatif menganalisis data yang berupa angka dalam bentuk matematis dengan menggunakan pendekatan (*forecasting*) (Macridakis & E.Mc.Gee, 2004) atau dikenal dengan istilah meramal atau memperkirakan jumlah volume/jumlah pertumbuhan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) selama periode 2023-2028. Penelitian ini dilakukan secara langsung ke Bank Syariah Indonesia KCP Padang Panjang. pada tanggal 4 April 2023 s/d 4 Juli 2023 Jenis dan sumber data pada penelitian ini adalah data sekunder yang berjenis time series yang diperoleh secara langsung dari BSI KCP Padang Panjang jumlah pembukaan rekening secara online selama periode 2021-2023 pasca merger. Teknik pengumpulan data dengan studi dokumenter dan wawancara langsung dengan pihak terkait. Teknik analisis data dengan cara memproyeksikan nilai-nilai di masa lampau (nilai yang diketahui) ke

masa yang akan datang dengan cara menggunakan model matematika maupun perkiraan yang subjektif meskipun akan terdapat sedikit kesalahan yang disebabkan oleh adanya keterbatasan kemampuan manusia dengan bantuan Minitab 21.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang digunakan merupakan data historis dari pertumbuhan jumlah nasabah pembukaan rekening online di BSI KCP Padang Panjang dari periode Februari 2023 s/d Juli 2023 selama 29 periode data yang menjadi acuan dalam mengestimasi jumlah nasabah, dengan menggunakan model peramalan yang sesuai dengan data historis yang ada. Berikut pengumpulan data historis jumlah nasabah yang membuka rekening secara online BSI KCP Padang Panjang pasca merger. Data pada penelitian ini adalah perolehan dari hasil jumlah pembuka rekening secara online yang dihimpun dari tahun 2021-2023 sebagaimana disajikan dalam tabel 4.1 dibawah ini:

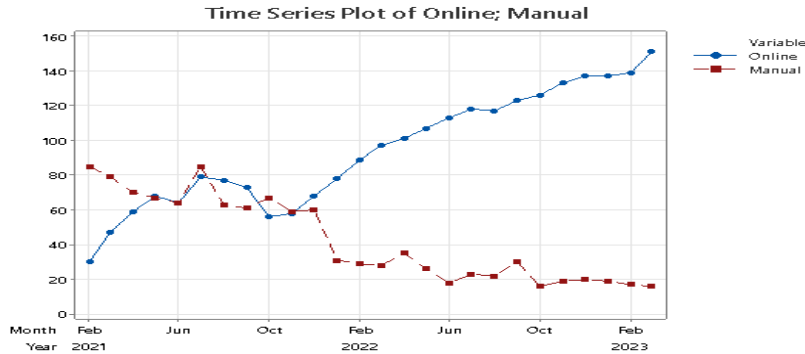
**Tabel 1. Nasabah Pembuka Rekening Online Dan Offline
BSI KCP Padang Panjang Periode 2021-2023 Pasca Merger**

Bulan	Online			Offline		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Januari	0	78	137	0	31	19
Februari	30	89	139	85	29	17
Maret	47	97	151	79	28	16
April	59	101	0	70	35	0
Mei	68	107	0	67	26	0
Juni	64	113	0	64	18	0
Juli	79	118	0	85	23	0
Agustus	77	117	0	63	22	0
September	73	123	0	61	30	0
Oktober	56	126	0	67	16	0
November	58	133	0	59	19	0
Desember	68	137	0	60	20	0
Jumlah	679	1339	427	760	297	52
Penaikan/Penurunan (%)	0%	97%	68%	0%	61%	82%

Sumber Data: Bank Syariah Indonesia Periode 2021-2023

Berdasarkan tabel 1 di atas adalah menunjukkan bahwa jumlah nasabah yang membuka rekening secara online pada BSI KCP Padang Panjang memiliki peningkatan yang signifikan sebagaimana pada tahun 2021 sebanyak 679 orang namun pada tahun 2022 menjadi 1339 yang artinya bertambah sebesar 660 orang atau naik sebesar 97% dari tahun sebelumnya. di tahun 2023 diproyeksi akan meningkat jumlah nasabah yang membuka rekening secara online sebesar 68% dari tahun sebelumnya hal ini disinyalir 3 bulan terakhir pada 2023 cenderung meningkat secara berkelanjutan pada BSI KCP Padang Panjang. Jnasabah yang membuka rekening secara manual yakni pada tahun 2021 sebanyak 760 orang nasabah yang membuka rekening secara manual, namun pada tahun 2022 mengalami penurunan jumlah nasabah yang membuka rekening secara manual sebanyak 297 yang artinya menurun sebesar 463 orang atau setara dengan 61% dari tahun

sebelumnya. Pada tahun 2023 yang dihimpun januari – maret memberikan sinyal bahwa penurunan akan terjadi jumlah nasabah yang membuka rekening secara manual mencapai 245 orang pengurangan atau setara dengan 82% turun dari tahun sebelumnya. Maka data ini disimpulkan memiliki trend menurun yang sangat signifikan antar periode yang tidak bisa ditentukan.



Sumber: Hasil Pengolahan data software Minitab 21

Gambar 1. Grafik Plot Pertumbuhan Jumlah Nasabah Pembukaan Rekening Online dan Offline Di BSI KCP Padang Panjang Periode Febuari 2023 - Juli 2023

Berdasarkan gambar 1 merupakan grafik yang menunjukkan data volume pertumbuhan jumlah nasabah BSI KCP Padang Panjang selama 26 Periode/bulan periode Febuari 2021 hingga Maret 2023 yang membuka rekening secara manual dan onlin dari grafik diatas menjelaskan bahwa jumlah nasabah BSI KCP Padang Panjang yang membuka rekening secara manual yang dijelaskan garis plot berwarna merah cenderung turun artinya jumlah pembuka rekening secara manual pada BSI KCP Padang Panjang diprediksi akan menurun secara berkelanjutan sedangkan jumlah nasabah yang membuka rekening secara online yang ditunjukkan plot berwarna biru cenderung meningkat secara terus menerus hal ini menunjukkan bahwa jumlah nasabah yang membuka rekening melalui online memiliki trend yang meningkat sehingga diprediksi akan meningkat secara signifikan yang bersifat berkelanjutan pada BSI KCP Padang Panjang yang dihimpun dari periode febuari 202 sampai Maret 2023.

Uji trend Analisis dan Standar Error

Tabel 2. Hasil Trend Analisis Jumlah Nasabah BSI KCP Padang Panjang Periode Febuari 2021- Maret 2023

Analisis Model	Model	MAPE	MAD	MSD
Nasabah Pembuka Rekening Online				
Trend Linear	$Y_t = 37,43 + 4,193 \times t$	9,8798	6,5253	80,5536
Quadratic Trend Model	$Y_t = 42,40 + 3,13 \times t + 0,0394 \times t^2$	10,1168	6,6266	76,6401
Growth Curve Model	$Y_t = 45,6177 \times (1,04959^t)$	11,3551	8,09	91,6767
S-Curve Trend Model	$Y_t = (10^3) / (0,402443 + 19,7883 \times (0,955630^t))$	11,0476	7,237	83,7857
Nasabah Pembuka Rekening Offline				
Trend Linear	$Y_t = 82,42 - 2,945 \times t$	25,2555	7,5056	80,5003
Quadratic Trend Model	$Y_t = 92,69 - 5,147 \times t + 0,0816 \times t^2$	17,3874	6,3774	63,736
Growth Curve Model	$Y_t = 97,6634 \times (0,92888^t)$	16,916	6,7063	72,2836
S-Curve Trend Model	$Y_t = (10^3) / (121,524 - 126,466 \times (0,973531^t))$	81,6	60,9	30933,4

Sumber: Hasil Pengolahan data software Minitab 21

Berdasarkan tabel 2 telah digambarkan hasil uji trend analisis linear dan non linear dan selanjutnya di ukur seberapa besar error/kesalahan yang dapat dihasilkan oleh metode-metode forecasting, dapat dilihat dari hasil Mean Absolute Percentage Error (MAPE), Mean Absolute Deviation (MAD) dan Mean Squared Deviation (MSD) dari pertumbuhan Jumlah Nasabah BSI KCP Padang Panjang yang membuka rekening secara online dan offline pasca merger sehingga dapat disimpulkan sebagai berikut.

Jumlah Nasabah Online berdasarkan hasil perbandingan nilai (MAPE), (MAD), Dan (MSD) pada uji *Trend Linear*, *Trend Kuadratik*, *Trend Eksponensial*, dan *Trend kurva S* menunjukkan tingkat kesalahan yang paling kecil adalah *Trend Linear* dengan (MAPE) sebesar 9,8798 (MAD) sebesar 6,5253. Dan (MSD) sebesar 80,5536. Maka hasil pemilihan metode yang tepat untuk selanjutnya diramalkan adalah pada pertumbuhan Jumlah Nasabah Pembuka Rekening Online pada BSI KCP Padang Panjang lebih tepat untuk mengukur dengan menggunakan *Trend Linear*.

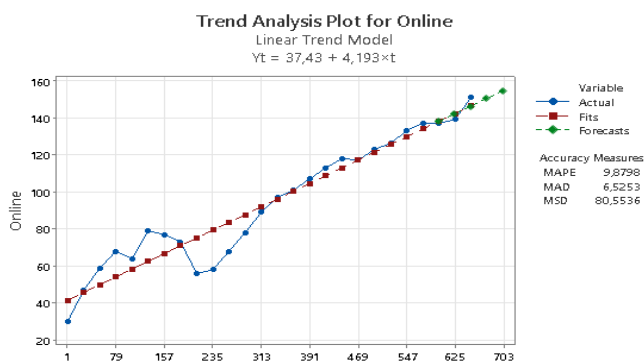
Jumlah Nasabah Offline berdasarkan hasil perbandingan nilai (MAPE), (MAD), Dan (MSD) pada uji *Trend Linear*, *Trend Kuadratik*, *Trend Eksponensial*, dan *Trend kurva S* menunjukkan tingkat kesalahan yang paling kecil adalah *Trend Eksponensial* dengan (MAPE) sebesar 16,916 (MAD) sebesar 6,7063. Dan (MSD) sebesar 72,2836. Maka hasil pemilihan metode yang tepat untuk selanjutnya diramalkan adalah pada pertumbuhan Jumlah Nasabah Pembuka Rekening Offline pada BSI KCP Padang Panjang lebih tepat untuk mengukur dengan menggunakan *Trend Eksponensial*.

Hasil Forecasting Jumlah Pertumbuhan Nasabah BSI KCP Padang Panjang Periode 2023-2028

Hasil dari *Forecasting* dan ramalan jumlah nasabah yang membuka rekening secara online dan offline pada BSI KCP Padang Panjang periode secara historis yang dihimpun dari periode februari 2021-maret 2023 dapat dirangkum sebagai berikut ini.

Prediksi Pertumbuhan Jumlah Nasabah Pembuka Rekening Online Pada BSI KCP Padang Panjang

Berdasarkan analisis trend yang dilakukan melewati beberapa tahap yakni melihat nilai masing-masing (MAPE), (MAD), Dan (MSD) pada uji *Trend Linear*, *Trend Kuadratik*, *Trend Eksponensial*, dan *Trend kurva S*. Dalam meramalkan pertumbuhan jumlah nasabah pembuka rekening secara online memperlihatkan nilai pada *Trend Linear* dengan (MAPE) sebesar 9,8798 (MAD) sebesar 6,5253. Dan (MSD) sebesar 80,5536. sebagaimana hasil uji *Trend Linear* yang disajikan dalam grafik plot dibawah ini.



Gambar 2 *Trend Linear Model* Nasabah Pembuka Rekening Online Pada BSI KCP Padang Panjang Periode 2023-2028

Sumber: Hasil Pengolahan data software Minitab 21

Berdasarkan hasil perhitungan dengan rumus yang telah dijabarkan pada gambar 4.2 hasil peramalan pada pertumbuhan jumlah nasabah BSI KCP Padang Panjang pada 26 yaitu Februari 2021- Maret 2023 grafik dengan warna biru merupakan data aktual yang menjadi acuan peramalan, warna merah merupakan nilai dugaan dan warna hijau merupakan nilai ramalan yang didapat digunakan untuk memprediksi pertumbuhan nasabah pembuka rekening secara online pada BSI KCP Padang Panjang. Terlihat pada tabel 3.

Tabel 3 Prediksi Pertumbuhan Jumlah Nasabah Pembuka Rekening Online

Period	Forecast	Percentage
2023	137,957	0%
2024	172,141	25%
2025	226,326	31%
2026	353,511	56%
2027	414,696	17%
2028	558,88	35%
Rata-rata		33%

Sumber: Hasil Pengolahan data software Minitab 21

Berdasarkan tabel 4.3 diatas menjelaskan bahwa diprediksi bahwa jumlah nasabah BSI KCP Padang Panjang Pasca Merger akan diramalkan jumlah pertumbuhan nasabah yang meningkat selama periode 2023-2025. yakni pada periode 2024 diprediksi akan mengalami kenaikan sebesar 25% dari periode 2023. Pada periode 2025 juga diprediksi akan mengalami kenaikan sebesar 31% dari periode 2024. Pada periode 2026 juga diprediksi naik sebesar 56% dari periode 2025. Pada periode 2027 juga diprediksi akan mengalami kenaikan sebesar 17% dari periode 2026. Pada periode 2028 juga diprediksi akan mengalami kenaikan sebesar 35%. Maka dapat dinyatakan jumlah pertumbuhan nasabah pembuka rekening online di BSI KCP Padang Panjang pasca merger diprediksi akan mengalami kenaikan secara signifikan dari periode 2023-2028 dengan rata-rata persentase kenaikan selama 5 periode tahun kedepan sebesar 33%.

Pertumbuhan Jumlah Nasabah BSI KCP Padang Panjang periode 2023-2028 menunjukkan hasil ramalan yang meperoyeksi data historis selama 26 Periode yang konsisiten naik dari periode 23 hingga 2028 pasca merger hal ini disinyalir adanya perubahan era yang bertransformasi ke digitalisasi yang menuntut pihak perbankan untuk memanfaatkan digital banking sebagai wadah transaksi yang ditawarkan sebagai fitur layanan kepada nasabah (Setiawan et al., 2022). Digital Banking di era sekarang sudah secara keseluruhan industri perbankan berada dalam lingkaran digital sebagai wadah atau instrumen bagi Bank Syariah Indonesia KCP Padang Panjang dalam hal ini memenuhi kebutuhan para nasabah sehingga dengan adanya digital banking yang mampu memperkuat peningkatan jumlah nasabah selama periode 5 tahun kedepan (Mamun & Ningsih, 2021).

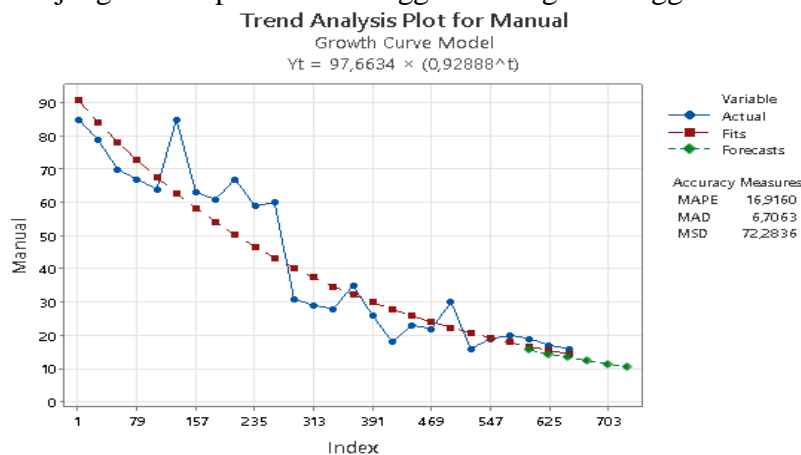
Dalam periode jangka panjang hadirnya sistem digital banking memunculkan persepsi kemudahan dan keamanan bagi para nasabah hal ini disinyalir oleh diperkuatnya BSI dari hasil merger perbankan diantaranya BRIS, BNIS, Dan BSM yang disahkan pada tahun 2021. Serta disrupsi teknologi dewasa ini, perbankan syariah juga harus berkompetisi tidak hanya dengan perbankan konvensional namun juga dengan perusahaan teknologi finansial (*financial technology/fintech*) (Nurohman & Qurniawati, 2021). Era banking 4.0 telah merevolusi dan mentransformasi sektor keuangan syariah sehingga inovasi bank syariah dalam hal layanan teknologi kepada konsumen menjadi suatu hal yang mutlak. Perubahan perilaku konsumen menuntut perbankan untuk lebih adaptif dengan

teknologi digital. Karena jika tidak, maka perbankan syariah akan bisa ditinggal nasabah dan beralih ke institusi keuangan syariah lain seperti *fintech* syariah. Secara historis di era teknologi digital memicu para nasabah BSI KCP Padang Panjang untuk melakukan transaksi secara online membuat nasabah memunculkan persepsi keamanan karena tidak adanya resiko yang berbahaya dalam proses transaksi.

Bank Syariah KCP Padang Panjang harus mampu memanfaatkan layanan fitur digital banking agar mencapai proyeksi yang telah ditetapkan selama 5 tahun kedepan karena sebagaimana menurut Sutikno dkk (Sutikno et al., 2022) menyatakan dalam menefesiensi waktu dan biaya serta keamanan nasabah maka di industri perbankan syariah haru memiliki sifat yang adaktif terhadap perkembangan era. Sebagaimana Fitra dkk (Fitra et al., 2022) mengungkapkan dalam perencanaan meningkatkan jumlah nasabah di era 4.0 Bank Syariah KCP Padang Panjang dituntut untuk mengikuti kemauan dari nasabah yang di era sekara cenderung sudah menganggap sistem transaksi digital sebagai kebutuhan pokok bukan melainkan kebutuhan tambahan atau tren kemajuan zaman pada hakikatnya perbankan mampu mengikuti perubahan yang terjadi serta mampu memperkuat arus keuangan sehingga mapu mencapi tingkat likuiditas pasca merger artinya digital banking mampu memperkuat sektor layanan pada bank syariah Indonesia BSI KCP Padang Panjang.

Prediksi Pertumbuhan Jumlah Nasabah Pembuka Rekening Offline Pada BSI KCP Padang Panjang

Berdasarkan analisis trend yang dilakukan melewati beberapa tahap yakni melihat niali masing-masing (MAPE), (MAD), Dan (MSD) pada uji *Trend Linear*, *Trend Kuadratik*, *Trend Eksponensial*, dan *Trend kurva S*. Dalam meramalkan pertumbuhan jumlah nasabah pembuka rekening secara offline memperlihatkan nilai pada *Trend Eksponensial dengan* (MAPE) sebesar 16,916 (MAD) sebesar 6,7063. Dan (MSD) sebesar 72,2836. Maka hasil pemilihan metode yang tepat untuk selanjutnya diramalkan adalah pada pertumbuhan Jumlah Nasabah Pembuka Rekening Offline pada BSI KCP Padang Panjang lebih tepat untuk mengukur dengan menggunakan *Trend kurva S*.



Gambar 3 *Trend Eksponensial Model* Nasabah Pembuka Rekening Online Pada BSI KCP Padang Panjang Periode 2023-2028

Sumber: Hasil Pengolahan data software Minitab 21

Berdasarkan hasil perhitungan dengan rumus yang telah dijabarkan pada gambar 4.3 hasil peramalan pada pertumbuhan jumlah nasabah BSI KCP Padang Panjang pada 26 yaitu Febuari 2021- Maret 2023 grafik dengan warna biru merupakan data aktual yang menjadi acuan peramalan, warna merah merupakan nilai dugaan dan warna hijau merupakan nilai ramalan yang didapat digunakan untuk memprediksi pertumbuhan nasabah pembuka rekening secara offline pada BSI KCP Padang Panjang menurun secara signifikan. Terlihat pada tabel 4.

Tabel 4 Prediksi Pertumbuhan Jumlah Nasabah Pembuka Rekening Offline

Period	Forecast	Percentage
2023	15,5545	0
2024	14,3859	-8%
2025	13,3051	-7%
2026	12,3056	-8%
2027	11,3811	-8%
2028	10,5261	-8%
Jumlah		-39%

Sumber: Hasil Pengolahan data software Minitab 21

Perdasarkan tabel 4 diatas memprediksi bahwa jumlah nasabah yang membuka rekening selama periode 2023-2028 pada BSI KCP Padang Panjang akan mengalami penurunan yang signifikan secara bruntun. Pada periode 2024 akan diprediksi menurun sebesar -8% dari periode 203. Pada Periode 2025 akan diprediksi mengalami penurunan sebesar -7%. Pada periode 2026 akan diprediksi menurun sebesar -8% dari periode 2025. Periode 2027 diprediksi akan menurun sebesar -8% dari periode 2026. Pada periode 2028 diprediksi akan menurun sebesar -8%. Berdasarkan hasil dari perhitungan menunjukkan bahwa jumlah nasabah yang akan membuka rekening secar offline akan menurun selama periode 2023-2028 dengan total penurunan pertumbuhan nasabah pembuka rekening offline pada BSI KCP Padang Panjang mencapai -39% dalam kurun 5 periode tahun kedepan.

Pertumbuhan jumlah nasabah pembuka rekening oflin pada BSI KCP padang panjang diprediksi akan menurun pada periode 2023-2025 hal ini disinyalir adanya transformasi era ke digitalisasi yang nasabah sudah banyak menggali informasi mengenai literasi digital dalam melakukan transaksi pada perbankan pasca merger(Ana & Zunaidi, 2022). Merjer pada BSI memperkuat opsi bahwa sistem digital pada BSI KCP Padang Panjang akan dinilai mampu menjadi solusi bagi para nasabah dalam menjembatani atau sebagai instrumen perpanjangan tangan dari BSI KCP Padang Panjang dalam melayani nasabah sebagaimana Digital Banking sebagai fitur layanan yang sudah ditawarkan sehingga tidak memperbanyak aktivitas online dalam setiap transaksi.

Bank Syariah Indonesia BSI pasca merger mampu meningkatkan jumlah nasabah sesuai dengan arus yang akan dibuktikan hasil forcasting cenderung meningkat dibandingkan periode sebelumnya pada periode febuari 2021- Maret 2023 juga menunjukkan bahwa data yang cenderung meningkat secara historis. Merger adalah proses penggabungan tiga intusi perbankan syariah yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Negara Syariah Indonesia (BNIS)(Utama, 2021), dan Bank Rakyat Indonesia Syariah BRIS pada tahun 2021 merupakan keputusan yang tepat dalam mencapai tingkat pertumbuhan nasabah yang meningkat karena keamanannya yang secar universal dengan perserikatan Badan usaha yang dipilih untuk bertahan akan memegang alih aset, hak, dan kewajiban perusahaan (Setiawan et al., 2022).

Nasabah BSI KCP Padang Panjang dalam melakukan transaksi sudah diwajibkan untuk menggunakan sistem digital banking. Maka dalam hal ini bagi pemaku kebijakan yakni pemerintah Indonesia dalam mendukung pertumbuhan jumlah nasabah BSI KCP Padang Panjang harus mampu mengkorelasi dengan pemanfaatna Digital Marketing (Yuningsih et al., 2022) dalam meningkat jumlah nasabah BSI KCP Padang Panjang. Hal ini disinyalir bahwa pelayanan pada perbankan diindonesia rata-rata atau keseluruhan sudah memiliki layanan digital banking dengan berbagai varian. Pihak BSI pada seluruhan harus mampu mengikuti fitur layanan dengan menginovasikan sisitem digital yang sudah disediakan demi menjaga profitabilitas yang akan diperoleh BSI KCP Padang Panjang

selama periode 5 tahun kedepan agar mampu bersaing dengan perbankan yang terdaftar di OJK sebagai lembaga keuangan dalam skala perbankan (Aripin et al., 2022).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data secara historis pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Padang Panjang dalam meramalkan jumlah pertumbuhan nasabah selama periode 5 tahun kedepan maka diperoleh hasil yang dirangkum dalam penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Model analisis yang tepat dalam mengukur prediksi pertumbuhan nasabah pembuka rekening online yakni analisis trend linear yang memiliki tingkat kesalahan yang paling kecil. Nasabah yang membuka rekening online selama periode 2023-2025 pada BSI KCP Padang Panjang diprediksi akan meningkat selama periode 2023-2028 dengan rata-rata kenaikan yang terjadi sebesar 33%. dikarenakan bahwa Digital Banking mampu menjadi solusi serta memberikan kemudahan dan keamanan bagi nasabah.
2. Model analisis yang tepat dalam mengukur prediksi pertumbuhan pembuka rekening offline yakni analisis *Trend Eksponensial* yang memiliki tingkat kesalahan yang paling kecil. Nasabah yang membuka rekening offline selama periode 2023-2028 pada BSI KCP Padang Panjang akan mengalami penurunan yang signifikan secara bruntun mencapai -39% dalam kurun 5 periode tahun kedepan. Hal ini dikarenakan banyak nasabah yang bertransformasi transaksi yang semulanya offline tetapi sekarang sudah bisa online yang tidak perlu keluar rumah sehingga memunculkan persepsi keamanan, kemudahan, dan kemanfaatan bagi nasabah.

Pada penelitian ini membahas peramalan jumlah pertumbuhan jumlah nasabah pada Bank Syariah Indonesia BSI KCP Padang Panjang, menyadari banyak akan kekurangan dalam penelitian ini maka disarankan sebagai berikut:

1. Kepada peneliti selanjutnya agar memperluas lingkup penelitian dengan menambah operasional variabel yang relevan dalam meningkatkan jumlah nasabah
2. Kepada Bank Syariah Indonesia BSI KCP Padang Panjang agar dapat meningkatkan kinerja digital banking demi memperluas jaringan bagi nasabah dalam melakukan transaksi
3. Kepada Bank Syariah Indonesia BSI KCP Padang Panjang disarankan untuk merancang strategi sesuai proyeksi yang disepakati pasca merger.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiningsih, S. (2019). *Transformasi Ekonomi Berbasis Digital di Indonesia*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ana, D. E., & Zunaidi, A. (2022). Strategi Perbankan Syariah Dalam Memenangkan Persaingan Di Masa Pandemi Covid-19. *Proceedings of Islamic Economics, Business, and Philanthropy*, 1(1), 167–188.
- Aripin, N. T., Fatwa, N., & Hannase, M. (2022). Layanan Digital Bank Syariah Sebagai Faktor Pendorong Indeks Literasi Dan Inklusi Keuangan Syariah. *Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 5(2), 29–45.
- Asnawi, H. F., Maulida, A. Z., & Qamaruddin, M. (2023). Analisis Preferensi Masyarakat Kalimantan Selatan Pada Bank Syariah Pasca Merger 3 Bank Umum Syariah (BUS).

- Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(01), 463–469.
- Daryanto, A. (2004). *Meger Bank Indonesia (Beserta Akibat-akibat Hukumnya)*. Ghalia Indonesia.
- Fitra, A. B., Suharko, A., Albar, F. M., & Apriliasari, D. (2022). Examination Of Customer Interest In The Use Of The Mandiri Syariah Mobile Application At PT . Bank Syariah Mandiri Bekasi Branch Office. *Transactions on Sustainable Digital Innovation (ITSDI)*, 3(2), 110–125.
- Kara, M., & Yunus, A. R. (2023). Analisis Pemahaman Masyarakat Terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI) Setelah Merger: Studi Pada Masyarakat Kecamatan Mamajang , Kota Makassar. *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 4(4), 1045–1054.
- Kasmir. (2013). *Analisis Laporan Keuangan*. Rajawali Pers.
- Kornitasari, Y., Safitri, I. W., Wanakusuma, I., & Safitri, D. I. (2022). Peramalan Pertumbuhan Bank Syariah Indonesia Pasca Kebijakan Merger. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(02), 1470–1478.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran* (Ed Ke-13). Erlangga.
- Macridakis, S. C. W., & E.Mc.Gee, V. (2004). *Metode dan Aplikasi Peramalan*. Penerbit Erlangga.
- Mamun, S., & Ningsih, T. H. (2021). Implementasi Strategi Layanan Teknologi Digital Banking dan Service Quality dalam Perspektif Nasabah pada Perbankan Syariah (Study kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Tomang). *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 6(2), 223.
- Mandiri, B. S., Niaga, B., Btn, B., Bri, B., Bukopin, B., & Jabar, B. P. D. (2021). Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah di Indonesia. *Alif Ulfa*, 7(02), 1101–1106.
- Markridakis, S., steven C. wheelwright, & viktor E. McGee. (2003). *Metode dan Aplikasi Peramalan. Jilid 1. Edisi Revisi*.
- Marlina, A., & Bimo, W. A. (2021). Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan. *Jurnal Ilmiah Inovator*, 3(3), 20.
- Maulana, H. A. (2018). Pemodelan Deret Waktu Dan Peramalan Curah Hujan Pada Dua Belas Stasiun Di Bogor. *Jurnal Matematika Statistika Dan Komputasi*, 15(1), 50. <https://doi.org/10.20956/jmsk.v15i1.4424>
- Mawarni, R., & Fasa', M. I. (2021). Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Retantion Pada Masa Covid-19. *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Ekonomi Islam*, 9(2), 39–54.
- Munir Fuady. (2008). *Hukum Tentang Merger (Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007)*. Citra Aditya Bakti.
- Munthe, S., Ningsih, T. W., & Febrianti, D. (2022). Analisis Persepsi Masyarakat Desa Telagah Kecamatan Sei Bingai Kabupaten Langkat Terhadap Merger Bank Syariah Indonesia (BSI). *Jurnal Al Tafani*, 2(2), 190–196.
- Mustofa, M. A., Jannah, M. F., & Zaman, M. I. (2022). Persepsi Masyarakat Dalam Kebijakan Merger Bank Syariah Indonesia Studi Kasus Kabupaten Tegal. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 5(1), 207–216.
- Noor, S., Hamzah, F., & Natsir, U. D. (2022). Analisis Kinerja Keuangan Perbankan Syariah Indonesia Pra dan Pasca Merger Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Mirai Manajemen*, 7(1), 468–479.
- Nurohman, Y. A., & Qurniawati, ina S. (2021). Persepsi Nasabah Generasi Z Pasca Pengumuman Merger Bank Syariah. *Jurnal Among Makarti*, 14(2), 13–28.
- Setiawan, A., Cahya, E. D., & Salsabila, Y. A. (2022). The Effect of Merger of State Owned Islamic Banks on the Interest in Saving at BSI in the Solo Raya Community. *Jurnal Studi Islam Dan Sosial*, 3(2), 136–150.

- Skinner. (2014). *Digital Banking Strategi To Launch Or Become A Digital Bank*. Marshall Cavendish International.
- Sumarjaya, I. W. (2016). Modul Analisis Deret Waktu. *Modul Analisis Deret Waktu*, 90.
- Sutikno, S., Nursaman, N., & Mulyati, M. (2022). The Role Of Digital Banking In Taking The Opportunities And Challenges Of Sharia Banks In The Digital Era. *Journal of Management Science*, 5(1), 27–30.
- Utama, A. S. (2021). Digitalisasi Produk Bank Konvensional Dan Bank Syariah Di Indonesia. *Jurnal Justisia*, 6(2), 113–126.
- Yuningsih, Y., Suryani, & Azim, M. F. (2022). Hubungan Digital Banking dan Kinerja Pelayanan Bank Syariah Terhadap Upaya Customer Retention di Masa Pandemi Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Perwakilan (KCP) Kota Serang. *Jurnal Ilmiah Ilmu EKonomi Dan Bisnis*, 2(10), 1277–1284.