

SKRIPSI

**PERAN AGEN BSI *SMART* DALAM MEMBERIKAN
LAYANAN KEPADA MASYARAKAT PEDESAAN
(Studi di Kecamatan Peudada Kabupaten Bireuen)**



Disusun Oleh:

**GISKA MUSTINA
NIM. 190603026**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2023 M/1445 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Giska Mustina

NIM : 190603026

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, Desember 2023

Yang Menyatakan,



Giska Mustina

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Peran Agen Bsi *Smart* Dalam Memberikan Layanan Kepada Masyarakat Pedesaan (Studi di Kecamatan Peudada Kabupaten Bireuen)

Disusun Oleh:

Giska Mustina
NIM: 190603026

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I,



Muhammad Arifin, Ph. D.
NIP. 197410152006041002

Pembimbing II,



Rika Mulia, MBA
NIP. 198906032020122013

جامعة الرانيري

A R - Mengetahui,
Ketua Perbankan Syariah,



Dr. Nevi Hasnita, M.Ag
NIP. 197711052006042003

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Peran Agen Bsi *Smart* Dalam Memberikan Layanan Kepada Masyarakat Pedesaan (Studi di Kecamatan Peudada Kabupaten Bireuen)

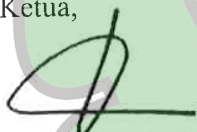
Giska Mustina
NIM: 190603026

Telah Disidangkan oleh Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh
dan Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk
Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1) dalam Bidang
Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal: Jumat, 22 Desember 2023 M
9 Jumadil Akhir 1445 H

Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua,



Muhammad Arifin, Ph. D.
NIP. 197410152006041002

Sekretaris,



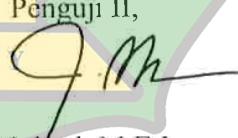
Rika Mulia, MBA
NIP. 198906032020122013

Penguji I



Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec
NIP. 198006252009011009

Penguji II,



Muksal, M.E.I
NIP. 199009022020121008

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh,



Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec
NIP. 198006252009011009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syaikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922

Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Giska Mustina

NIM : 190603026

Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

E-mail : 190603026

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

Tugas Akhir KKU Skripsi

yang berjudul

Peran Agen Bsi *Smart* Dalam Memberikan Layanan Kepada Masyarakat Pedesaan (Studi di Kecamatan Peudada Kabupaten Bireuen)

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

AR - RANIRY

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh

Pada tanggal : 26 Januari 2024

Mengetahui

Penulis,

Giska Mustina

NIM: 190603026

Pembimbing I,

Muhammad Arifin, Ph. D.

NIP. 197410152006041002

Pembimbing II,

Rika Mulia, MBA

NIP. 198906032020122013

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Peran Agen BSI Smart Dalam Memberikan Layanan Kepada Masyarakat Pedesaan (Studi di Kecamatan Peudada Kabupaten Bireuen)”**. Shalawat beriring salam tidak lupa kita curahkan kepada junjungan Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW, yang telah mendidik seluruh umatnya untuk menjadi generasi terbaik di muka bumi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada beberapa kesilapan dan kesulitan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
2. Dr. Nevi Hasnita, M.Ag selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Inayatillah, MA,Ek selaku sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Ar- Raniry Banda Aceh.
3. Hafiih Maulana, S.P., S.HI., M.E selaku Ketua Laboratorium, serta staf Labortorium Fakultas Ekonomi dan

Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh, yang telah memberikan arahan dalam menulis skripsi ini.

4. Muhammad Arifin, Ph. D dan Rika Mulia, MBA selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan masukan-masukan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku penguji I dan Muksal, M.E.I selaku penguji II yang telah memberikan pemikiran kepada penulis serta arahan dalam penulisan skripsi.
6. Inayatillah, MA,Ek selaku dosen Penasehat akademik yang telah membimbing serta memberikan nasehat dan motivasi terbaik untuk penulis selama menempuh pendidikan di program studi strata satu (S1) Perbankan Syariah.
7. Seluruh dosen dan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
8. Kedua orang tua tercinta dan paling berjasa dalam hidup saya. Mama Ratna Juwita dan papa Muslem yang selalu memberikan kasih sayang, do'a, dorongan, motivasi dan nasihat serta sering memberikan semangat dengan mengelontarkan kata-kata "*kakak pasti bisa, mama papa yakin dan selalu berdoa sama Allah SWT agar dimudahkan semuanya*". Terimakasih mama papa yang selalu memberikan dukungan sehingga penulis memperoleh yang

terbaik dan mampu menyelesaikan studi hingga tahap akhir. Semoga Allah SWT selalu menjaga kalian dan memudahkan rezeki.

9. Bunda Dajah yang selalu memberikan semangat, doa, dukungan dalam hal melaksanakan perkuliahan dari semester awal sampai tahap akhir saat ini sehingga mampu menyelesaikan penulisan skripsi.
10. Bapak Mulia Akmal selaku Branch Manager dan seluruh karyawan bank BSI KCP Peudada. Terimakasih sudah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat dan memberikan kesempatan magang di bank BSI KCP Peudada, dan telah membantu dari kegiatan magang sampai kegiatan penelitian skripsi sehingga penulis bisa menyelesaikan karya ilmiah ini berjalan dengan lancar.
11. Terimakasih kepada agen BSI Smart dan masyarakat yang sudah meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan wawancara penulis.
12. Cut Zahratul Afra dan Miftahul Jannah sahabat yang sangat baik yang selalu memberikan semangat dan motivasi juga selaku teman seperjuangan jurusan perbankan Syariah angkatan 2019 yang turut membantu serta memberi saran-saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dengan balasan Akhir kata penulis ucapkan ribuan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu. Semoga

bantuan yang diberikan kepada penulis dibalaskan oleh Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Banda Aceh, 19 Desember 2023

Penulis,

Giska Mustina



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN
Keputusan Bersama Menteri Agama dan Materi P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987-Nomor:0543b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	T
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	’
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong

a. Vokal Tunggal

Vokal Tunggal Bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal Rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara hakikat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌ِيَ	<i>Fathah dan ya</i>	Ai
◌ِوَ	<i>Fathah dan wau</i>	Au

Contoh:

Kaifa : كَيْفَ

Haula : هَوْلَ

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
أَ	<i>Fathah dan ya</i>	Ā
اِي	<i>Fathah dan wau</i>	Ī
يُ	<i>Dammah dan wau</i>	Ū

Contoh:

qala: قَالَ
 rama: رَمَى
 qila: قِيلَ
 yaqulu: يَقُولُ

4. Ta Marbutah (ة)

Trasliterasi untuk ta marbutoh ada dua.

- a. Ta *Marbutah* (ة) hidup
 Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah t.
- b. Ta *marbutah* (ة) mati
 Ta *marbutah* (ة) yang mati atas mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.
- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

raudah al-afal/raudatul afal : رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ

al-madinah al-munawwarah/ : الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ

al-madinatul munawwarah

talhah : طَلْحَةُ

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi. Seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Hamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr, Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

ABSTRAK

Nama : Giska Mustina
NIM : 190603026
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul : "Peran Agen BSI *Smart* Dalam Memberikan Layanan Kepada Masyarakat Pedesaan (Studi di Kecamatan Peudada Kabupaten Bireuen)"
Pembimbing I : Muhammad Arifin, Ph. D
Pembimbing II : Rika Mulia, MBA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran agen BSI *smart* dalam memberikan layanan kepada masyarakat pedesaan di Kecamatan Peudada Kabupaten Bireuen. Metode yang digunakan pada penelitian ini merupakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini menggunakan sumber data yaitu hasil dari informasi dan wawancara. Peranan Agen BSI *Smart* melayani transaksi keuangan masyarakat setempat yang jauh dari mesin ATM dari tempat tinggal mereka baik itu Tarik tunai, Transfer ke sesama rekening BSI atau ke Bank lain, pembelian pulsa dan pembayaran tagihan listrik. Agen BSI *Smart* yang bermitra dengan Bank BSI KCP Peudada Kabupaten Bireuen memiliki serangkaian strategi dalam melayani nasabah yang memiliki loyalitas dengan memberikan pelayanan maksimal dalam menanggapi pertanyaan dan menerima segala keluhan yang masuk serta terus mengembangkan berbagai produk juga program yang ada.

Kata Kunci: *peran, agen BSI smart, layanan perbankan, masyarakat*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iii
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI.....	v
FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI...	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xi
ABSTRAK.....	xv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	12
1.4.2 Manfaat Praktis.....	12
1.5 Sistematika Penulisan Penelitian	13
BAB II LANDASAN TEORI	15
2.1 Konsep Peran	15
2.1.1 Pengertian Peran.....	15
2.1.2 Jenis-jenis Peran	17
2.1.3 Fungsi-fungsi Peran.....	18
2.2 Konsep Bank Syariah.....	19
2.2.1 Pengertian Bank Syariah.....	19
2.2.2 Fungsi dan Peranan Bank Syariah	22
2.2.3 Prinsip Bank Syariah	24
2.2.4 Produk dan Jasa Bank Syariah.....	26
2.3 Konsep Layanan.....	33
2.3.1 Pengertian Layanan	33
2.3.2 Ciri - Ciri Pelayanan yang Baik.....	35
2.3.3 Standar Layanan Perbankan	37
2.3.4 Sikap Melayani Nasabah	39

2.4	Penelitian Terkait	41
2.5	Kerangka Pemikiran.....	56
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		58
3.1	Jenis Penelitian.....	58
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	59
3.3	Objek dan Subjek Penelitian	59
3.4	Sumber Data.....	60
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	61
3.6	Teknik Analisis Data.....	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		68
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	68
4.1.1	Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI)	68
4.1.2	Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Peudada Kabupaten Bireuen.	69
4.1.3	BSI Smart Agent.....	70
4.2	Hasil Penelitian	76
4.2.1	Peran Agen BSI Smart dalam Memberikan Layanan Perbankan pada Masyarakat	76
4.2.2	Strategi Agen BSI Smart dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Perbankan Kepada Masyarakat.....	84
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	89
4.3.1	Peran Agen BSI Smart dalam Memberikan Layanan Perbankan pada Masyarakat	89
4.3.2	Strategi Agen BSI Smart dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Perbankan Kepada Masyarakat.....	93
BAB V PENUTUP.....		96
5.1	Kesimpulan	96
5.2	Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA		99
LAMPIRAN.....		103
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		165

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Statistik Transaksi dan Jumlah Agen BSI Smart di Kabupaten Bireuen Periode 2021-2022 ...	6
Tabel 2.1 Penelitian Terkait	47
Tabel 3.1 Tabel Daftar Informan	63



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran 57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	103
Lampiran 2 Transkrip Wawancara.....	105
Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara.....	161
Lampiran 4 Biodata Penulis.....	165



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang pesat saat ini membawa perubahan sangat besar terhadap sektor bisnis tidak terkecuali industri perbankan di Indonesia. Semakin banyak bank yang beroperasi di Indonesia maka semakin ketat pula persaingan dalam industri perbankan sehingga industri perbankan didorong untuk meningkatkan berbagai produk atau jasa yang akan ditawarkan kepada nasabah. Dengan adanya persaingan tersebut bank harus berlomba-lomba dalam menghimpun nasabah dimanapun tempatnya. Salah satunya cara bank harus mendirikan cabang dari berbagai kota hingga ke desa, karena perbankan merupakan salah satu pusat kepercayaan masyarakat dalam melakukan transaksi sehingga bank harus mampu memberikan keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat. Peran perbankan pada saat ini sangat diperlukan oleh nasabah baik perorangan maupun perusahaan (Yuda & Meiranto, 2010).

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa keuangan nomor 19/POJK.03/2014 tentang layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif, menimbang bahwa diperlukan ketersediaan akses layanan keuangan bagi masyarakat yang belum mengenal, menggunakan atau mendapatkan layanan perbankan dan keuangan lainnya. Melalui layanan keuangan tanpa kantor tersedia

produk-produk keuangan inklusif yang selanjutnya disebut laku pandai atau *Smart services* adalah kegiatan menyediakan layanan perbankan dan atau layanan keuangan lainnya yang dilakukan tidak melalui jaringan kantor, namun melalui kerjasama dengan pihak lain dan perlu didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi (Pratiwi, 2019).

Fenomena PT Bank Syariah Indonesia Tbk dalam rangka untuk meningkatkan layanan perbankan menerapkan produk yang mudah dan aman dalam bertransaksi dengan meluncurkan Agen BSI *Smart*. Penerapan atau penyediaan usaha jasa seperti Agen BSI *Smart* ini untuk perkembangan zaman sekarang ini sangat membantu sekali karena adanya usaha tersebut dapat memudahkan masyarakat atau warga dalam bertransaksi sehingga tidak perlu lagi ke bank untuk melakukan transaksi tersebut. Apalagi saat ini masyarakat akan selalu ingin dalam yang serba praktis, cepat, mudah, tanpa ada rasa beban dan merepotkan, sehingga Bank berusaha menciptakan hal baru yang memudahkan masyarakat dalam bertransaksi seperti bertransaksi secara online efektif dan nyaman (Rahmatika, 2014).

PT Bank Syariah Indonesia sebagai bank terkemuka yang dapat menjangkau nasabah hingga ke pelosok negeri ini pun turut serta memperluas layanan jasa perbankan yang dapat dinikmati oleh seluruh nasabah khususnya bagi nasabah yang memiliki keterbatasan akses untuk menuju kantor cabang atau unit kerja untuk melakukan transaksi, yaitu melalui BSI *Smart* Agent. BSI

Smart Agent merupakan layanan laku pandai (layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif) BSI untuk menyediakan layanan perbankan atau layanan keuangan lainnya yang melakukan tidak melalui jaringan kantor, namun melalui kerjasama dengan pihak lain dengan didukung sarana teknologi informasi (Khoirun Niswah, 2022).

Peraturan dalam rangka keuangan inklusif menimbang bahwa diperlukan ketersediaan akses layanan keuangan bagi masyarakat yang belum mengenal, menggunakan dan mendapat layanan perbankan serta layanan keuangan lainnya. Melalui program yang disebut laku pandai tersebut, bank tidak perlu lagi hadir dimasyarakat lewat kantor cabang, tapi bisa menunjuk agen layanan bank yang telah lolos persyaratan. Namun Agen BSI *Smart* bukanlah karyawan bank yang bersangkutan (Permadi, 2017).

Agen BSI *Smart* memberikan berbagai layanan perbankan bagi masyarakat, baik nasabah BSI maupun non-nasabah BSI, tujuan utamanya adalah untuk memberikan pelayanan perbankan khususnya kepada masyarakat yang belum terlayani oleh bank secara administrasi sehingga melalui agen BSI *Smart*, nasabah BSI maupun masyarakat umum lainnya bisa mendapatkan pelayanan yang sama seperti halnya di kantor BSI. Masyarakat dapat melakukan setoran tabungan, penarikan secara tunai serta melakukan transaksi pembayaran melalui agen. Tujuan dari adanya Agen BSI *Smart* ialah memberikan pelayanan perbankan kepada masyarakat yang belum terlayani jaringan kantor bank secara

administratif. Dengan adanya Agen BSI *Smart* masyarakat umum terutama daerah pelosok dapat terlayani seperti pada kantor bank tanpa harus mengantri (Hesti Astuti, 2021).

Dengan demikian, keberadaan Agen BSI *Smart* dapat menjadi solusi bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan perbankan yang dapat dijangkau dengan akses yang mudah dari tempat tinggal salah satunya di kabupaten Bireuen, banyak masyarakat tidak mendapatkan layanan perbankan, yang mana pelayanan keuangan tanpa kantor BSI *Smart* dapat diakses melalui berbagai perangkat, seperti *Smartphone*, PC/laptop dan mesin EDC dengan fitur pelayanan yang beragam. Fitur tersebut antara lain pembukaan rekening, tarik tunai, setoran tunai, pembayaran, pembelian, transfer dan sebagainya.

BSI *Smart* juga turut mendukung program pemerintah dalam penyaluran bantuan sosial. Terlebih lagi pelayanan dapat dilakukan sewaktu-waktu tanpa terbatas waktu dan hari kerja seperti pada kantor cabang atau unit bank. Bagi BSI, program ini merupakan suatu program perluasan jaringan agar perusahaan semakin dekat dengan nasabah dan dapat melayani nasabah dimanapun dan kapanpun. Bagi agen BSI *Smart* sendiri, tentunya akan mendapatkan beragam manfaat yang dapat dinikmati, agen BSI *Smart* dapat meningkatkan citra usaha mereka sekaligus meningkatkan pendapatan lain diluar dari pendapatan yang diperoleh dari transaksi BSI *Smart* (www.bsi.co.id).

Provinsi Aceh merupakan provinsi dengan penyerapan KUR BSI terbesar serta memiliki angka transaksi lewat agen BSI *Smart* tertinggi di Indonesia. PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) memacu kinerja penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR) dan meningkatkan layanan agen BSI *Smart* di Provinsi Aceh, untuk membantu masyarakat agar semakin mudah memperoleh akses permodalan maupun berbagai layanan transaksi keuangan. Harapannya, akselerasi pembiayaan dan layanan keuangan yang dihadirkan BSI termasuk melalui laku pandai BSI *Smart*, dapat membawa peningkatan kesejahteraan masyarakat di provinsi tersebut.

PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) siap memperluas pangsa pasar di Aceh. Salah satunya, dengan meresmikan agen BSI *Smart* sebagai agen layanan keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif (LAKU PANDAI). BSI *Smart* menjadi wujud komitmen Bank Syariah Indonesia untuk terus memberikan layanan optimal bagi seluruh masyarakat di Aceh, dimana agen-agen BSI *Smart* merupakan peralihan agen dari BRILink yang sebelumnya telah beroperasi di Aceh. Sejak diberlakukannya Qanun Aceh, maka agen BRILink beralih menjadi agen BSI *Smart* (Khalidin, 2022).

Data statistik mengenai transaksi nasabah melalui agen BSI *Smart* di provinsi Aceh sejak peralihan dari BRI Link menjadi BSI *Smart* pada tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1
Data Statistik Transaksi dan Jumlah Agen BSI Smart di
Kabupaten Bireuen Periode 2021-2022

Periode / Tahun	Jumlah Transaksi	Nominal Transaksi	Jumlah Agen BSI Smart
2021	17.391 transaksi	Rp. 37 Milyar	108 Agen
2022	260.896 transaksi	Rp. 652 Milyar	396 Agen

Sumber: www.bankbsi.co.id

Berdasarkan data statistik mengenai jumlah transaksi, nominal dan jumlah agen BSI *Smart* maka dapat dijelaskan bahwa sejak Agustus 2021 lalu, peralihan seluruh agen BRILink menjadi agen BSI *Smart* telah mencapai 80 persen atau sekitar 108 agen BSI *Smart* yang tersebar di seluruh wilayah Kabupaten Bireuen. Pada periode tahun 2021, total transaksi yang dilakukan agen BSI *Smart* di wilayah Kabupaten Bireuen mencapai lebih dari 17.391 transaksi dengan nominal transaksi mencapai Rp 37 Milyar. Sementara untuk agen BSI *Smart* di Kabupaten Bireuen tahun 2022 berjumlah 396 agen. Jumlah transaksi lebih dari 260.896 transaksi dengan nilai mencapai lebih dari Rp 652 Milyar per Desember 2022.

Banyaknya jumlah agen BSI *Smart* di Kabupaten Bireuen merupakan langkah perseroan menjangkau dan melayani masyarakat untuk mengakses layanan jasa perbankan. Agen BSI *Smart* hadir untuk mendekatkan dan memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi jasa keuangan sehari-sehari. Untuk meningkatkan kinerja dan bentuk apresiasi pada para agen, BSI

akan memberikan penghargaan kepada agen-agen BSI *Smart* terbaik Tahun 2022. Tak hanya di wilayah Aceh, agen BSI *Smart* juga melayani nasabah yang tersebar di seluruh Indonesia.

PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) berupaya mendorong inklusifitas dan aksesibilitas layanan jasa perbankan syariah bagi seluruh masyarakat di Provinsi Aceh hingga ke pelosok. PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) berharap dengan peningkatan kinerja tersebut, kedepannya masyarakat dengan mudah dapat mengakses permodalan sesuai prinsip syariah. Untuk itu, BSI berkomitmen melakukan optimalisasi pengembangan fitur layanan yang semakin bervariasi. Harapannya, layanan melalui agen BSI *Smart* serupa dengan fitur-fitur yang dapat ditemui di mesin ATM ataupun BSI Mobile. Hal tersebut tentunya semakin memudahkan masyarakat dalam bertransaksi dan mengakses layanan jasa keuangan perbankan syariah (Mutiara Apriza, 2021).

Beberapa fitur yang dapat diakses masyarakat di agen BSI *Smart* di antaranya adalah pembukaan rekening tabungan BSI *Smart*, penarikan, penyetoran dan transfer uang, penarikan bantuan sosial, penarikan Program Indonesia Pintar, pembayaran e-commerce, pembayaran PLN, pulsa, paket data dan internet, pembayaran zakat dan Infaq, serta isi ulang *e-wallet*. BSI *Smart* dapat diakses melalui berbagai perangkat melalui *Smart* phone, PC/laptop dan mesin EDC untuk melayani fitur yang beragam antara lain pembukaan rekening, setoran tunai, tarik tunai, pembayaran maupun pembelian serta turut mendukung program

pemerintah dalam penyaluran bantuan sosial (Khoirun Niswah, 2022).

Masalah yang dapat kita lihat di Indonesia ini adalah banyaknya perusahaan perbankan yang hanya mendirikan kantor cabang atau unit kerja di wilayah tertentu dan pelayanan pun hanya untuk masyarakat tertentu pula. Peletakan kantor cabang maupun unit kerja yang hanya dapat dijumpai di daerah pusat kota ini membuat pelayanan hanya terbatas bagi para masyarakat yang mempunyai akses yang mudah dan dekat dengan kantor tersebut. Sedangkan bagi masyarakat dipedesaan yang memiliki akses yang sulit dan jauh dari bank, hal ini membuat mereka enggan menuju ke bank untuk melakukan transaksi keuangan (Cermati, 2015).

Permasalahan pada masyarakat pedesaan dalam layanan keuangan yaitu masalah perluasan fasilitas transaksi keuangan perbankan seperti mesin ATM pun belum tersedia di beberapa wilayah pedesaan di Indonesia. Dengan dasar biaya yang dinilai mahal untuk mendirikan sebuah kantor cabang maupun peletakan mesin ATM dipedesaan, maka hal ini dapat menyebabkan pelayanan perbankan bagi para masyarakat Indonesia belum dapat dinikmati secara merata.

Hasil penelitian Leon Akbar (2018) menyatakan bahwa pertumbuhan Agen BRILINK di unit kerja cabang Boyolali maupun KCP Simo fluktuatif. Sedangkan pertumbuhan kuantitas serta nominal transaksi Agen BRILINK menunjukkan tren menurun, hambatan yang dialami Agen BRILINK yaitu minim

signal pada mesin EDC, complaint handling yang kurang cepat, Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Herman Ahmadi (2018). Hasil penelitian Herman Ahmadi (2018) menyatakan bahwa keberlangsungan layanan BRILINK pada PT BRI (persero), Tbk Kantor Cabang Madiun cukup baik, serta adanya hambatan dalam penerapan BRILINK ada pada lokasi agen dan transaksi yang dilakukan agen mengalami kendala. Dalam penelitian Jenny Emile Paulina Marpaung (2022) menggunakan teknik analisis data dengan menggunakan metode Structural Equation Model (SEM) dan menggunakan software Lisrel 8.72 untuk menganalisis hubungan kasual antara kualitas layanan, kepuasan, kepercayaan dan loyalitas Agen BRILINK, dan untuk mengevaluasi hipotesis mengenai hubungan antara konstruksi model. Seluruh indikator Service Quality berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Agen BRILINK, kepuasan Agen BRILINK berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan loyalitas Agen BRILINK. Yang sangat mempengaruhi kepuasan, kepercayaan dan loyalitas. Agen BRILINK adalah frekuensi kunjungan PAB kepada Agen BRILINK, kemampuan PAB memotivasi Agen BRILINK, dan BRI harus memperbaiki kualitas sistem dan jaringan.

Kenaikan dari jumlah transaksi dan jumlah agen merupakan bukti bahwa kehadiran Agen BSI *Smart* disambut baik oleh seluruh masyarakat Indonesia. Kecamatan Peudada merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Bireuen dimana agen BSI *Smart* berkembang dari tahun 2021. Kecamatan ini terdiri dari 53 desa

dan memiliki agen BSI *Smart* berjumlah 73 agen. Keberadaan agen BSI *Smart* di kecamatan Peudada menjadi salah satu bentuk kemudahan bagi masyarakat pedesaan. Adanya agen BSI *Smart*, masyarakat bisa lebih mudah untuk melakukan transaksi pembayaran. Mengingat fungsi BSI *Smart* hampir sama dengan fungsi bank, selain bertransaksi juga pada tambahan penghasilan darinya. Transaksi pembayaran yang dilakukan melalui BSI *Smart* akan ada biaya administrasi, biaya ini akan menjadi keuntungan agen BSI *Smart* dan juga pihak bank BSI. BSI *Smart* menjadi media yang mudah dalam melakukan transaksi perbankan. Kantor BSI akan terasa dekat bagi masyarakat, karena BSI *Smart* bisa mengatasi kebutuhan transaksi perbankan. BSI *Smart* adalah inovasi dari BSI kemudahan masyarakat hingga pelosok desa.

Berdasarkan pada pernyataan tersebut, dengan adanya bentuk kemudahan transaksi perbankan melalui Agen BSI *Smart* dapat memberikan pengaruh kepada kenyamanan dan juga pelayanan terhadap nasabah BSI atau bukan BSI. Tetapi, pada kenyataan banyaknya keberadaan agen BSI *Smart* di Kecamatan Peudada Kabupaten Bireuen memperhatikan mekanisme yang ada pada tujuan. Maka, berdasarkan paparan diatas peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Peran Agen BSI *Smart* dalam Memberikan Layanan kepada Masyarakat Pedesaan di Kecamatan Peudada Kabupaten Bireuen”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah peran Agen BSI *Smart* dalam memberikan layanan kepada masyarakat pedesaan Kecamatan Peudada Kabupaten Bireuen?
2. Bagaimanakah strategi Agen BSI *Smart* dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat pedesaan Kecamatan Peudada Kabupaten Bireuen?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Peran Agen BSI *Smart* dalam memberikan layanan kepada masyarakat pedesaan Kecamatan Peudada Kabupaten Bireuen.
2. Strategi Agen BSI *Smart* dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat pedesaan Kecamatan Peudada Kabupaten Bireuen.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dapat bersifat teoretis dan manfaat praktis. Oleh karena itu, maka tersusunlah manfaat penelitian dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis merupakan manfaat penelitian yang memberikan kontribusi pada ilmu pengetahuan atau disiplin ilmu yang dikaji dalam kaitannya dengan temuan teori baru konsep atau proposisi. Adapun manfaat teoretis penelitian ini diantaranya:

a) Bagi akademisi

Manfaat teoritis secara akademik pada penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sarana informasi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang diserap demi memperoleh manfaat mengenai Peran Agen BSI *Smart* dalam Memberikan Layanan kepada Masyarakat Pedesaan.

b) Bagi Peneliti

Penelitian ini penulis harapkan dapat menjadi sarana dan tambahan wawasan serta pengalaman terkait Peran Agen BSI *Smart* dalam Memberikan Layanan kepada Masyarakat Pedesaan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis merupakan manfaat penelitian yang memiliki kontribusi pada masyarakat. Adapun manfaat praktis penelitian ini diantaranya:

a) Bagi institusi

Manfaat praktis bagi institusi diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk melakukan penelitian selanjutnya mengenai peran Agen BSI *Smart* dalam Memberikan Layanan kepada Masyarakat Pedesaan.

b) Bagi perusahaan

Perusahaan sebagai objek penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan dan mengenalkan eksistensi Bank BSI Unit Pedada kepada masyarakat luas, serta dapat menjadi referensi atau sebagai bahan acuan untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat pedesaan.

1.5 Sistematika Penulisan Penelitian

Penelitian ini dibagi menjadi 5 bagian dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I

Pendahuluan merupakan bagian yang menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah yang diambil, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II

Tinjauan Pustaka merupakan bagian yang menjelaskan landasan teori yang berhubungan dengan penelitian serta hasil penelitian terdahulu tentang teori akuntansi dan hal-hal yang mungkin menjadi faktor pendorongnya dan kerangka pemikiran penelitian.

BAB III

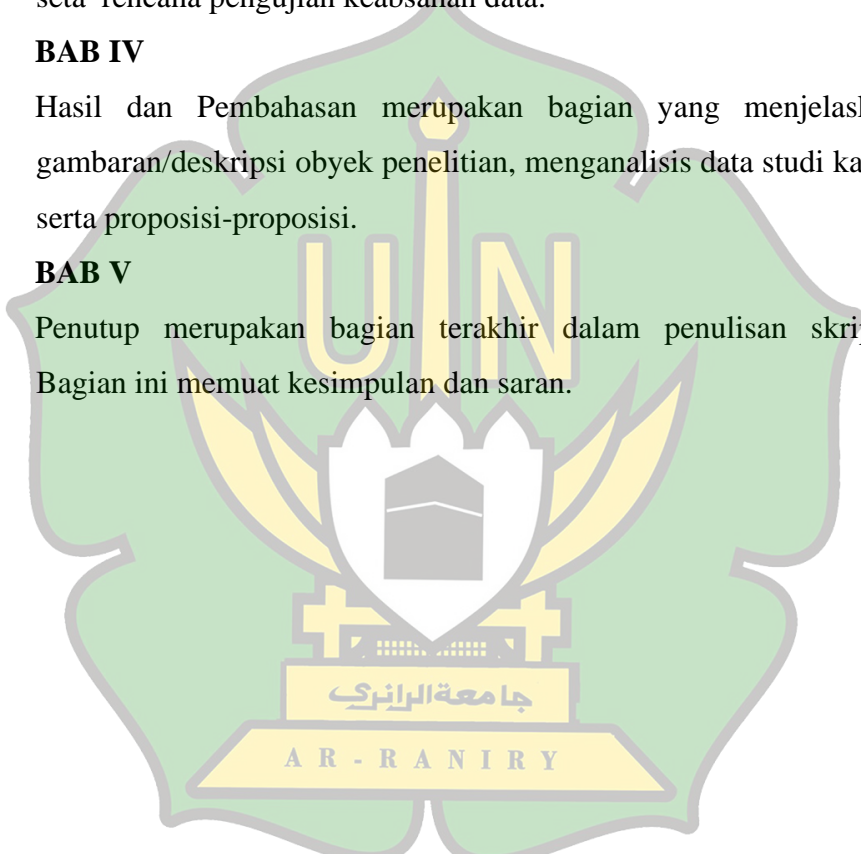
Metode Penelitian merupakan bagian yang menjelaskan jenis penelitian, tempat penelitian, instrumen penelitian, sampel sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data, teknik analisis data serta rencana pengujian keabsahan data.

BAB IV

Hasil dan Pembahasan merupakan bagian yang menjelaskan gambaran/deskripsi obyek penelitian, menganalisis data studi kasus serta proposisi-proposisi.

BAB V

Penutup merupakan bagian terakhir dalam penulisan skripsi. Bagian ini memuat kesimpulan dan saran.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Konsep Peran

2.1.1 Pengertian Peran

Peran secara terminologi adalah seperangkat tingkah laku yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat. Dalam bahasa Inggris peran disebut dengan “*role*” yang definisinya adalah “*person’s task or duty in undertaking*”. Artinya “tugas atau kewajiban seseorang dalam suatu usaha atau pekerjaan”. Peran berarti sesuatu yang dimainkan atau dijalankan. Peran didefinisikan sebagai sebuah aktivitas yang diperankan atau dimainkan oleh seseorang yang mempunyai kedudukan atau status sosial dalam organisasi.

Pengertian peran menurut Koentjaraningrat (2015:81) bahwa peran merupakan aktivitas yang dijalankan oleh seseorang atau suatu lembaga/organisasi berdasarkan tingkah laku individu yang memutuskan suatu kedudukan tertentu, dengan demikian konsep peran menunjuk kepada pola perilaku yang diharapkan dari seseorang yang memiliki status/posisi tertentu dalam organisasi atau sistem. Peran yang harus dijalankan oleh suatu lembaga/organisasi biasanya diatur dalam suatu ketentuan yang merupakan fungsi dari lembaga tersebut. Peran sendiri terdiri atas dua macam yaitu peran yang diharapkan (*expected role*) dan peran yang tidak dilakukan (*actual role*).

Peran adalah suatu kompleks pengharapan manusia terhadap caranya individu harus bersikap dan berbuat dalam situasi tertentu yang berdasarkan status dan fungsi sosialnya. Peran diartikan sebagai perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat. Sedangkan peranan merupakan tindakan yang dilakukan oleh seseorang dalam suatu peristiwa (Syamsir, 2014:86).

Menurut Abu Ahmadi (2017:65) bahwa peranan didefinisikan sebagai pola tingkah laku yang diharapkan masyarakat dari orang yang menduduki status tertentu. Sejumlah peran disebut sebagai perangkat peran. Perangkat peran adalah kelengkapan dari hubungan-hubungan berdasarkan peran yang dimiliki oleh orang karena menduduki status-status social khusus. Peran adalah suatu konsep perilaku apa yang dapat dilaksanakan oleh individu-individu dalam masyarakat sebagai organisasi. Peran juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu, yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Peran adalah suatu rangkaian yang teratur yang ditimbulkan karena suatu jabatan. Manusia sebagai makhluk sosial memiliki kecenderungan untuk hidup berkelompok. Dalam kehidupan berkelompok tadi akan terjadi interaksi antara anggota masyarakat yang satu dengan anggota masyarakat yang lainnya. Tumbuhnya interaksi diantara mereka ada saling ketergantungan. Dalam kehidupan bermasyarakat itu munculah apa yang dinamakan peran (role). Apabila seseorang melaksanakan hak-hak dan kewajibannya

sesuai dengan kedudukannya maka orang yang bersangkutan menjalankan suatu peranan (Merton, 2017:113).

Dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa pengertian peran adalah suatu sikap atau perilaku yang diharapkan oleh banyak orang atau sekelompok orang terhadap seseorang yang memiliki status atau kedudukan tertentu. Peran menunjuk kepada pola perilaku yang diharapkan dari seseorang yang memiliki status/posisi tertentu dalam organisasi. Peran yang harus dijalankan oleh suatu lembaga/organisasi biasanya diatur dalam suatu ketetapan yang merupakan fungsi dari lembaga tersebut.

2.1.2 Jenis-jenis Peran

Jenis-jenis peran atau *role* menurut Bruce J. Cohen (2014:98) juga memiliki beberapa jenis yaitu sebagai berikut:

- a. Peranan nyata (*Anacted Role*) yaitu suatu cara yang betul-betul dijalankan seseorang atau sekelompok orang dalam menjalankan suatu peran.
- b. Peranan yang dianjurkan (*Prescribed Role*) yaitu cara yang diharapkan masyarakat dari kita dalam menjalankan peranan tertentu.
- c. Konflik peranan (*Role Conflict*) yaitu suatu kondisi yang dialami seseorang yang menduduki suatu status atau lebih yang menuntut harapan dan tujuan peranan yang saling bertentangan antar satu sama lain.
- d. Kesenjangan peranan (*Role Distance*) yaitu pelaksanaan peranan secara emosional.

- e. Kegagalan peran (*Role Failure*) yaitu kegagalan seseorang dalam menjalankan suatu peranan tertentu.
- f. Model peranan (*Role Model*) yaitu dimana tingkah laku seseorang yang dijadikan sebagai contoh, ditiru, dan diikuti.
- g. Rangkaian atau lingkup peranan (*Role Set*) yaitu hubungan seseorang dengan individu lainnya pada dia sedang menjalankan peranannya.

Jenis-jenis peran menurut Soekanto (2013:80) antara lain adalah sebagai berikut :

- 1) Peranan normatif adalah peran yang dilakukan seseorang atau lembaga yang didasarkan pada seperangkat norma yang dilakukan berlaku dalam kehidupan masyarakat.
- 2) Peran ideal adalah peranan yang dilakukan oleh seseorang atau lembaga yang didasarkan pada nilai-nilai ideal atau yang seharusnya dilakukan sesuai dengan kedudukannya didalam suatu sistem.
- 3) Peran faktual adalah peranan yang dilakukan seseorang atau lembaga yang didasarkan pada kenyataan secara kongkrit dilapangan atau kehidupan sosial yang terjadi secara nyata.

2.1.3 Fungsi-fungsi Peran

Fungsi peran menurut Narwoko (2014:160) bahwa peranan dapat membimbing seseorang dalam berperilaku, karena fungsi peran itu sendiri adalah sebagai berikut:

- a. Dapat memberikan arah kepada proses sosialisasi;
- b. Pewarisan tradisi, kepercayaan, nilai-nilai, norma-norma dan pengetahuan;
- c. Dapat mempersatukan suatu kelompok atau masyarakat; dan
- d. Dapat menghidupkan sistem pengendalian dan kontrol sehingga dapat melestarikan kehidupan masyarakat.

2.2 Konsep Bank Syariah

2.2.1 Pengertian Bank Syariah

Perbankan memiliki kedudukan yang strategis, yakni sebagai penunjang kelancaran sistem pembayaran, pelaksanaan kebijakan moneter dan pencapaian stabilitas sistem keuangan, sehingga diperlukan perbankan yang sehat, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan. Menurut Kasmir (2012: 23) mendefinisikan bank sebagai berikut: “Bank adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan. Dimana kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya”.

Pengertian Bank secara yuridis terdapat dalam Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No.7 Tahun 1992 Tentang Perbankan yang menyatakan bahwa: “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya

kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.”

Menurut Abdurrachman (2014:6) bahwa bank adalah suatu jenis lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa, seperti memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang, pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai usaha perusahaan-perusahaan. Bank merupakan badan usaha dalam bidang keuangan yang kegiatan utamanya yaitu menghimpun dana masyarakat (funding), menyalurkannya dalam bentuk kredit (lending), serta memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat.

Pengertian Bank Syariah adalah sebuah lembaga keuangan yang bertugas menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan (Ridwan, 2015:17). Sedangkan menurut Sjahdeini (2007), Bank Syariah merupakan suatu lembaga yang berperan sebagai intermediasi ialah mengerahkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan dalam wujud pembiayaan tanpa bersumber pada prinsip bunga, melainkan bersumber pada prinsip syariah.

Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Pasal 1 menyatakan bahwa: Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta mekanisme dan

proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Dalam menjalankan usahanya bank syariah menggunakan pola bagi hasil yang merupakan landasan utama dalam segala operasinya, baik dalam produk pendanaan, pembiayaan maupun dalam produk lainnya (UU No. 21 Tahun 2008).

Menurut Kasmir (2016:118) bahwa pada dasarnya bank syariah sama dengan bank umum, yaitu perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktifitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan. Sehingga berbicara mengenai bank tidak terlepas dari masalah keuangan. Hanya saja bank syariah dalam menjalankan aktivitasnya, baik penghimpunan dana maupun dalam rangka penyaluran dananya memberikan dan mengenakan imbalan atas dasar prinsip syariah yaitu jual beli dan bagi hasil.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli, maka dapat disimpulkan bahwa Bank syariah beroperasi berdasarkan prinsip syariah atau prinsip agama Islam. Bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah tidak dikenal istilah bunga dalam memberikan jasa kepada penyimpan maupun peminjam. Prinsip syariah yang diterapkan oleh bank syariah adalah pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (mudharabah), pembiayaan (musyarakah), prinsip jual beli (murabahah) atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (ijarah).

2.2.2 Fungsi dan Peranan Bank Syariah

Menurut Sigit dan Totok (2018:9) secara spesifik bank dapat berfungsi antara lain adalah sebagai berikut :

1. *Agent of trust*

Dasar utama dari Bank adalah kepercayaan atau dengan kata lain adalah trust. Masyarakat yang menyimpan dana kepada Bank berarti mereka memiliki rasa kepercayaan terhadap Bank tersebut. Bank yang dipercaya oleh masyarakat hendaknya dapat menjaga dan memelihara dana-dana masyarakat yang dipercayakan kepadanya. Selain itu, Bank juga harus memberikan kenyamanan dan keamanan bagi nasabah atau masyarakat yang menyimpan dana pada Bank itu, dengan begitu nasabah yang menyimpan dana akan mendapatkan kepuasan atas pelayanan Bank tersebut. Begitu pula antara pihak Bank percaya kepada debitur tersebut. Oleh karena itu, debitur harus dapat mengelola dana yang diberikan oleh Bank dengan sebaik mungkin.

2. *Agent of development*

Berkaitan dengan sektor moneter dengan sektor riil. Antara sektor moneter dan sektor riil yang terdapat dalam masyarakat keduanya tidak dapat dipisahkan, sektor-sektor tersebut saling berinteraksi. Sektor riil tidak akan berjalan dengan baik apabila sektor moneternya tidak berjalan baik pula. Dalam hal ini tugas Bank sebagai penghimpun dana dan penyalur dana sangat dibutuhkan untuk kelancaran kegiatan

ekonomi di sektor riil. Kegiatan Bank tersebut memungkinkan masyarakat mempunyai keinginan untuk investasi, distribusi, komunikasi dan jasa. Mengingat semua kegunaan tersebut selalu berkaitan dengan penggunaan uang, kelancaran kegiatan investasi, distribusi dan komunikasi ini tidak lain adalah kegiatan pembangunan perekonomian masyarakat.

3. *Agent of service*

Selain melakukan kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana, Bank juga memberikan penawaran jasa-jasa yang ditawarkan. Bank ini erat kaitannya dengan kegiatan perekonomian masyarakat secara umum, jasa-jasa ini antara lain dapat berupa pengiriman uang, pemberian jaminan Bank, jasa penitipan barang berharga dan lain-lain.

Bank syariah secara umum memiliki fungsi yang sama dengan bank konvensional, yaitu sebagai lembaga intermediasi keuangan dengan menghimpun dana masyarakat dan menyalurkannya untuk mendukung sektor riil atau kepada kelompok masyarakat lain yang membutuhkan pembiayaan.

Menurut Undang-Undang No.21 tahun 2008 pasal 4 tentang perbankan syariah, menyatakan bahwa fungsi bank syariah adalah sebagai berikut:

1. Bank syariah dan Unit Usaha Syariah wajib menjalankan fungsi menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat.

2. Bank syariah dan Unit Usaha Syariah dapat menjalankan fungsi sosial dalam bentuk lembaga baitul maal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada organisasi pengelola zakat.
3. Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah dapat menghimpun dana sosial yang berasal dari wakaf (nazhir) sesuai dengan kehendak pemberi wakaf (wakif)
4. Pelaksanaan fungsi sosial sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.2.3 Prinsip Bank Syariah

Bank Syariah yakni bank yang mengurus transaksi sesuai prinsip hukum syariah, khususnya yang berkaitan dengan aturan bermuamalah dalam Islam. Dalam muamalah, praktek riba harus dihindari, diisi, dan diinvestasikan sesuai bagi hasil dan keuangan.

Menurut Dwi Suwiknyo (2014:7) pada dasarnya prinsip dasar kegiatan perbankan syariah dibagi menjadi 5 (lima), di antaranya:

1. Prinsip Simpanan Murni (*al-Wadi'ah*)

Prinsip Simpanan murni merupakan fasilitas yang diberikan oleh Bank Islam untuk diberikan oleh Bank Islam untuk memberikan kesempatan kepada pihak bank yang kelebihan dana untuk menyimpan dananya dalam bentuk alWadi'ah. Fasilitas al-Wadi'ah biasa diberikan untuk tujuan investasi

guna mendapatkan keuntungan seperti halnya tabungan dan deposito.

2. Bagi Hasil (*syirkah*)

Sistem ini adalah suatu sistem yang meliputi tata cara pembagian hasil usaha antara penyedia dana dengan pengelola dana. Pembagian hasil usaha ini dapat terjadi antara bank dengan penyimpan dana, maupun antara bank dengan nasabah penerima dana. Bentuk produk yang berdasarkan prinsip ini adalah mudharabah dan musyarakah. Lebih jauh prinsip mudharabah dapat dipergunakan sebagai dasar baik untuk produk pendanaan (tabungan dan deposito) maupun pembiayaan.

3. Prinsip Jual Beli (*at-Tijarah*)

Prinsip ini merupakan suatu system yang menerapkan tata cara jual beli, dimana bank akan membeli terlebih dahulu barang yang dibutuhkan atau mengangkat nasabah sebagai agen bank melakukan pembelian barang atas nama bank, kemudian bank menjual barang tersebut kepada nasabah dengan harga sejumlah harga beli di tambah keuntungan (margin).

4. Prinsip Sewa (*al-Ijarah*)

Prinsip ini secara garis besar terbagi kepada dua jenis :

- 1) Ijarah, sewa murni, seperti halnya penyewaan traktor dan alat-alat produk lainnya (operating lease). Dalam teknis perbankan, bank dapat membeli dahulu equipment yang

dibutuhkan nasabah kemudian menyewakan dalam waktu dan hanya yang telah disepakati kepada nasabah.

2) Al-Ijarah al-muntahia bit-tamlik, merupakan penggabungan sewa dan beli, dimana si penyewa mempunyai hak untuk memiliki barang pada akhir masa sewa.

5. Jasa (*Fee-based services*)

Prinsip ini meliputi seluruh layanan non-pembiayaan yang diberikan bank. Bentuk produk yang berdasarkan prinsip ini antara lain Bank Garansi, Kliring, Inkaso dan Jasa Transfer. Secara syariah prinsip ini didasarkan pada konsep al-ajr wal-umullah.

2.2.4 Produk dan Jasa Bank Syariah

Secara garis besar produk perbankan syariah dapat dibagi menjadi tiga yaitu Produk penyaluran dana, produk penghimpunan dana, dan produk jasa yang diberikan bank kepada nasabahnya. Berikut penjelasan masing-masing produk dan jasa bank syariah;

1. Produk Penyaluran Dana

Dalam menyalurkan dananya pada nasabah, secara garis besar produk pembiayaan syariah terbagi menjadi dalam empat kategori yaitu :

a) Pembiayaan Dengan Prinsip Jual-Beli

Prinsip jual beli dilaksanakan sehubungan dengan adanya perpindahan kepemilikan barang atau benda. Tingkat keuntungan yang bisa didapat bank ditentukan pada saat ijab Kabul antara bank

dengan nasabah dan menjadi harga atas barang yang dijual. Transaksi jual-beli dapat dibedakan berdasarkan bentuk pembayarannya dan waktu penyerahan barangnya, yaitu sebagai berikut:

1) Pembiayaan Murabahah

Murabahah lebih dikenal sebagai Murabahah saja. Murabahah, yang berasal dari kata Ribhu (keuntungan), adalah transaksi jual-beli di mana bank menyebut jumlah keuntungannya. Bank bertindak sebagai penjual, sementara nasabah sebagai pembeli. Penentuan harga jual adalah harga beli dari pemasok ditambah dengan keuntungan (margin). Kedua belah pihak harus menyepakati harga jual dan jangka waktu pembayaran. Harga jual dicantumkan pada saat ijab Kabul jual beli dan jika telah disepakati harga yg telah ditetapkan tidak bias berubah selama berlakunya akad.

2) Pembiayaan Salam

Salam dalam transaksi jual beli dimana barang yang dipesan belum ada digudang penyimpanan persediaan bank. Oleh karena itu, barang yang diserahkan kepada pembeli diserahkan secara tangguh sementara pembayaran dilakukan tunai. Dalam transaksi ini bank sebagai pembeli dan nasabah sebagai penjual. Namun dalam transaksi ini kuantitas, kualitas, harga, dan waktu penyerahan barang kepada bank harus ditentukan secara

pasti. Dalam praktiknya, ketika barang telah diterima dari penjual/nasabah maka bank dapat menjual kembali barang tersebut kepada nasabah lain yang pembayarannya dapat dilakukan secara tunai atau dicicil. Harga jual yang ditetapkan bank adalah harga beli dari penjual ditambah margin/keuntungan. Dalam hal bank menjual barang dengan tunai biasanya disebut dengan pembiayaan talangan. Sedangkan dalam hal bank menjual barang yang pembayarannya dilakukan dengan dicicil, kedua belah pihak harus menyepakati harga jual dan jangka waktu pelunasan.

3) Pembiayaan Istishna

Produk Istishna hampir menyerupai produk salam, tetapi dalam produk salam pembayarannya yang dilakukan oleh bank beberapa kali (termin) pembayaran. Biasanya pembiayaan Istishna dalam bank syariah umumnya diaplikasikan pada pembiayaan manufaktur dan konstruksi. Ketentuan umum pembiayaan Istishna adalah spesifikasi barang yang dipesan bank untuk nasabah harus jelas seperti jenis, macam ukuran, mutu, dan jumlahnya.

b) Pembiayaan Dengan Prinsip Sewa

Trasaksi Ijarah dilandasi adanya perpindahan manfaat. Jadi pada dasarnya prinsip Ijarah sama saja dengan prinsip jual beli, tetapi yang memberdakannya adalah dari objek transaksinya. Bila

pada prinsip jual-beli objek yang digunakan adalah barang, sedangkan pada prinsip Ijarah objek yang digunakan adalah jasa. Pada akhir masa sewa, bank dapat menjual barang yang disewakan kepada nasabah tersebut. Oleh karena itu dalam perbankan syariah dikenal sebagai Ijarah muttahiyyah bittamlik (sewa yang diikuti dengan berpindahnya objek kepemilikan)

c) Pembiayaan Dengan Prinsip Bagi Hasil (*Syirkah*)

Beberapa macam produk yang didasarkan atas dasar bagi hasil pada perbankan syariah adalah sebagai berikut:

1) Pembiayaan Musyarakah

Musyarakah adalah akad kerjasama antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu, dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana dengan ketentuan bahwa keuntungan dibagi berdasarkan kesepakatan sedangkan risiko berdasarkan porsi kontribusi dana. Secara spesifik bentuk kontribusi yang diberikan untuk bekerja sama dalam membangun usaha tertentu dapat berupa dan, barang perdagangan (*trading asset*), kewiraswastaan (*entrepreneurship*), kepandaian (*skill*), kepemilikan (*property*), peralatan (*equipment*), dan barang-barang lain yang dapat dinilai dengan uang.

2) Pembiayaan Mudharabah

Mudharabah adalah bentuk kerja sama antara dua atau lebih pihak di mana pemilik modal (*shahibul mal*) mempercayakan sejumlah modalnya kepada pengelola

(Mudharib) dengan suatu perjanjian pembagian keuntungan. Transaksi jenis ini tidak mensyaratkan adanya wakil shahibul mal dalam mengelola usaha. Sebagai orang kepercayaan atau mudharib, mudharib harus bertanggung jawab atas kerugian apabila kerugian tersebut terjadi karena kelalaian yang dilakukan mudharib, sedangkan sebagai *wakil shahibul mal* dia diharapkan mampu mengelola modal untuk menciptakan laba yang optimal. Perbedaan yang mendasar antara musyarakah dengan mudharabah terletak pada besarnya kontribusi atas manajemen dan keuangan atau salah satu di antara itu.

2. Produk Penghimpunan Dana

Penghimpunan dana di Bank Syariah dapat berbentuk Giro, Tabungan, dan Deposito. Prinsip operasional yang digunakan bank syariah dalam menghimpun dana adalah prinsip Wadi'ah dan Mudharabah. Adapun prinsip-prinsip tersebut adalah :

a) Prinsip Wadi'ah.

Prinsip wadi'ah yang diterapkan adalah wadi'ah yad dhamanah yang diterapkan pada produk rekening giro. Wadi'ah yad dhamanah berbeda dengan wadi'ah amanah. Dalam wadi'ah amanah pada dasarnya harta hanya dititipkan di bank dan bank sebagai pihak yang dititipi tidak boleh memanfaatkan dana tersebut. Sedangkan wadi'ah yad dhamanah pihak yang dititipi atau bank dapat

memanfaatkan dana tersebut dan bertanggung jawab atas keutuhan harta titipan tersebut.

b) Prinsip Mudharabah

Dalam mengaplikasikan prinsip mudharabah, nasabah bertindak sebagai shahibul mal (pemilik modal) dan bank bertindak sebagai mudharib (pengelola dana). Dana yang telah diperoleh bank dalam prinsip mudharabah dapat digunakan bank dalam memberikan pembiayaan murabahah atau ijarah. Hasil usaha ini akan dibagi hasilnya berdasarkan nisbah yang telah disepakati.

3. Produk Jasa Perbankan Syariah

Selain menjalankan fungsi sebagai intermediaries (penghubung) antara pihak yang membutuhkan dana (deficit unit) dengan pihak yang kelebihan dan (surplus unit), bank syariah juga dapat menjalankan berbagai pelayanan jasa perbankan kepada nasabah dengan mendapat imbalan (ujrah). Jasa perbankan tersebut antara lain:

c) Sharf. (Jual Beli Valuta Asing)

Sharf adalah jual beli mata uang. Asalnya mata uang hanya emas dan perak, uang emas disebut dinar dan uang perak disebut dirham. Pada prinsipnya jual beli valuta asing sejalan dengan prinsip sharf. Jual beli mata uang yang tidak sejenis, penyerahannya harus dilakukan pada waktu yang sama (spot).

d) Kafalah.

Kafalah memiliki arti yaitu jaminan. Jaminan adalah bertanggung jawab atas hak yang wajib bagi orang lain atau menghadirkan seseorang yang mempunyai sesuatu tanggung jawab untuk diambil tindakan atau mendapatkan suatu barang pengganti dari pihak yang berhak. Dengan ini, jaminan adalah menempatkan tanggung jawab seseorang kepada tanggung jawab orang lain.

e) Wakalah.

Wakalah memiliki arti yaitu penyerahan, pendelegasian, atau pemberian mandat. Wakalah merupakan salah satu perjanjian yang memberikan kuasa orang yang mewakili pada wakil untuk menjalankan suatu kerja bagi pihak diwakili itu. Misalnya: seorang nasabah bank islam mewakilkan untuk membeli sejumlah saham dari sebuah perusahaan tertentu bagi pihaknya dengan membuat bayaran yang disetujui. Setelah pembelian tersebut selesai, maka pihak bank menyerahkan saham tersebut kepada nasabah yang telah memesan saham itu.

f) Hawalah.

Hawalah adalah akad pengalihan utang dari pihak yang berutang kepada pihak lain yang wajib membayar/menanggung hutang tersebut. Secara sederhana, hal itu dapat dijelaskan bahwa Bank memberikan pinjaman kepada Pak Doni, sedangkan Pak Doni memiliki piutang

kepada Pak Riki. Begitu Pak Doni tidak mampu membayar hutangnya kepada bank lalu Pak Doni mengalihkan utangnya kepada Pak Riki. Dengan demikian Pak Riki membayar utang Pak Doni yang ada di bank, sedangkan utang Pak Riki kepada Pak Doni dianggap selesai.

2.3 Konsep Layanan

2.3.1 Pengertian Layanan

Pelayanan berasal dari kata layanan yang berarti prihal atau cara melayani, sedangkan menurut istilah pelayanan adalah aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari suatu pihak kepada pihak lain (Hardiansyah, 2011:14).

Menurut Hasibuan (2015:152) pengertian pelayanan (*services*) adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

Pengertian pelayanan menurut Waworuntu (2007:11) yang menyatakan pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (hasil), dan pelayanan memberikan suatu kepuasan terhadap konsumen dan pelanggan atas apa yang

diharapkannya kepada kita ataupun perusahaan yang semuanya itu berdasarkan prosedur-prosedur yang telah ada.

Pada dasarnya pelayanan perbankan merupakan promosi secara tidak langsung yang diberikan oleh bank, yaitu dengan cara memberikan jasa berkualitas lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Selain itu, pelayanan (service) juga merupakan cara promosi secara tidak langsung yang dapat dilakukan oleh bank, apabila pelayanan yang diberikan kepada nasabah memuaskan, maka nasabah akan merasa puas dan dapat dijadikan alat untuk menarik nasabah (Hasyim Ali, 2005:141).

Menurut Kotler (2015:82), Pelayanan terhadap pelanggan sangat penting dilakukan perusahaan karena pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. kebutuhan dan keinginan dari pihak lain.

Kualitas pada pelayanan perbankan harus dimulai dari kebutuhan ataupun keinginan nasabah dan berakhir pada persepsi nasabah tersebut. Pada citra pelayanan yang berkualitas baik bukan dilihat dari sudut pandang penyedia jasa itu, melainkan dari sudut pandang nasabah dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak bank kepada dirinya tersebut.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli, maka dapat disimpulkan dari beberapa pengertian diatas pelayanan adalah suatu bentuk melayani, membantu menyiapkan dan menyelesaikan

serta mengurus semua kebutuhan seseorang ataupun sekelompok orang yang diinginkannya.

2.3.2 Ciri - Ciri Pelayanan yang Baik

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2012:257-258) antara lain adalah sebagai berikut:

1. Tersedianya Sarana dan Prasarana yang Baik

Pelanggan ingin dilayani secara prima, oleh karena itu untuk melayani pelanggan salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.

2. Asas Tersedia Karyawan yang Baik

Kenyamanan pelanggan juga tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar dan dalam bekerja dalam bidangnya.

3. Bertanggung Jawab Kepada Pelanggan

Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Pelanggan akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikannya.

4. Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat

Dalam melayani pelanggan diharapkan karyawan dapat melakukan sesuai prosedur, layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan.

5. Mampu Berkomunikasi

Para karyawan harus mampu berbicara dengan baik dan cepat memahami keinginan pelanggannya. Artinya para karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

6. Memberikan Jaminan Kerahasiaan setiap Transaksi

Menjaga rahasia perusahaan sama artinya dengan menjaga rahasia pelanggan. Oleh karena itu, karyawan harus mampu menjaga rahasia pelanggan terhadap siapapun. Rahasia perusahaan merupakan ukuran kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.

7. Memiliki Pengetahuan dan Kemampuan Yang Baik

Setiap karyawan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena karyawan selalu berhubungan dengan pelanggan, maka para karyawan tersebut dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi pelanggan atau kemampuan dalam bekerja.

8. Berusaha Memahami Kebutuhan Pelanggan

Karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggannya. Para karyawan yang lambat akan membuat pelanggan lari, usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

9. Mampu Memberikan Kepercayaan Kepada Nasabah

Kepercayaan calon pelanggan kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon pelanggan mau menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga pelanggan yang lama agar tidak lari maka perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan petugas customer service khususnya dan seluruh karyawan perusahaan umumnya.

Selanjutnya pelayanan yang tidak baik dan tidak disukai oleh pelanggan menurut Kasmir (2012:210) antara lain meliputi:

- a) Sikap kasar dan sombong.
- b) Tidak memiliki pengetahuan tentang barang.
- c) Makan atau ngobrol dengan teman sambil melayani.
- d) Bermuka masam.
- e) Membedakan pembeli.

2.3.3 Standar Layanan Perbankan

Standar layanan perbankan sangat penting mengingat industri perbankan berkembang semakin cepat seiring dengan kebutuhan nasabah yang juga semakin meningkat atau kompleks, serta membutuhkan standar penampilan layanan, pengetahuan dan

keterampilan mengenai produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank. Dalam konsep Islam, pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan.

Secara umum, standar layanan perbankan yang harus dipenuhi oleh perusahaan perbankan menurut Wiwik Saptia Apriyani (2015:31) antara lain meliputi :

a) Standar Penampilan Petugas Perbankan

Standar penampilan dibutuhkan untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah kepada bank sehingga nasabah dapat terlayani dengan baik dan membuat nasabah puas. Standar penampilan petugas perbankan meliputi standar dalam berpakaian dan penampilan fisik. Dalam pelayanan prima (*Service Excellent*) diperlukan suatu standar penampilan bagi petugas maupun perusahaan. Standar penampilan petugas diperlukan guna membangun keyakinan bagi nasabah dan image positif bagi perusahaan, meningkatkan pelayanan, dan menjaga kepuasan nasabah.

b) Kebersihan dan Kerapian Ruang Kerja

Ruang kerja pada umumnya adalah tempat berlangsungnya proses pekerjaan. Standar kebersihan dan kerapian ruang kerja dapat mendukung kenyamanan dalam memberikan layanan. Ruang kerja yang bersih, rapi dan nyaman memberikan efek kepuasan dan kenyamanan bagi nasabah.

c) Pengetahuan Produk dan Jasa Perbankan

Pengetahuann produk dan jasa perbankan yag dilayani dimana pegawai bank bekerja, harus dikuasai secara penuh minimal sesuai dengan fungsi jabatan masing-masing yang ditunjuk sebagai pelayan nasabah perbankan.

d) Standar Berkomunikasi dengan Nasabah

Komunikasi yang baik kepada nasabah dapat membangun kesan positif dari nasabah terhadap bank. Salah satu aspek yang harus dikomunikasikan dengan baik kepada nasabah adalah yang berhubungan dengan tranparansi informasi produk bank. Kondisitersebut harus didukung dengan terbitnya Peraturan Bank Indonesia (PBI) tentang transparansi informasi produk bank dan penggunaan data pribadi nasabah dimana salah satu dasar aturan ini adalah dalam rangka menghindarkan bank dari resiko reputasi.

e) Standar Penanganan Keluhan Nasabah

Pengaduan nasabah adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank. Penanganan keluhan harus serius, cepat dan tuntas.

2.3.4 Sikap Melayani Nasabah

Sikap melayani nasabah harus diperhatikan, sikap yang kurang baik akan berpengaruh terhadap hasil pelayanan yang diberikan. Berikut ini beberapa sikap yang harus diperhatikan

dalam melayani nasabah menurut Kasmir (2012:184-186) antara lain yaitu:

1. Memberi kesempatan nasabah berbicara

Memberi kesempatan nasabah berbicara berarti petugas Bank memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan keinginannya. Dalam hal ini petugas Bank harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

2. Mendengarkan baik-baik

Selama nasabah mengemukakan pendapatnya petugas Bank harus mendengarkan dan menyimak baik-baik tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah, terutama gerakan tubuh yang dianggap kurang sopan.

3. Jangan menyela pembicaraan

Sebelum nasabah selesai bicara petugas Bank dilarang memotong atau menyela pembicaraan. Usahakan nasabah sudah benar-benar selesai bicara baru petugas Bank menanggapi. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai bicara.

Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik, singkat dan jelas.

4. Jangan marah dan jangan mudah tersinggung

Cara bicara, sikap atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah. Kemudian petugas Bank jangan mudah

marah terhadap nasabah yang bertempramen tinggi. Usahakan tetap sabar dalam melayaninya.

5. Jangan mendebat nasabah

Jika ada hal-hal yang kurang disetujui usahakan beri penjelasan dengan sopan dan jangan sekali-kali bedebat atau memberikan argumen yang tidak dapat diterima oleh nasabah.

6. Jaga sikap, sopan, ramah dan selalu berlaku tenang

Dalam melayani nasabah sikap sopan santun, ramah tamah harus selalu dijaga. Begitu pula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.

7. Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya

Sebaiknya petugas Bank tidak menangani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenangnya. Serahkan kepada petugas yang berhak sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.

8. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu

Nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin dibantu. Oleh karena itu, berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu nasabah.

2.4 Penelitian Terkait

Kajian penelitian terdahulu dilakukan sebagai referensi bagi peneliti untuk melaksanakan penelitian. Berikut beberapa

penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh para peneliti yang ada kaitannya mengenai judul proposal yang akan diteliti yaitu: “Peran Agen BSI *Smart* dalam Memberikan Layanan kepada Masyarakat Pedesaan (Studi Kasus Kecamatan Peudada Kabupaten Bireuen)” adalah sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan oleh Leon Akbar (2018), tentang “Peran Agen BRILink Dalam Rangka Mewujudkan Literasi dan Inklusi Keuangan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO), Tbk Kantor Cabang Boyolali Studi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia KCP Simo”. Masyarakat harus memahami dengan benar manfaat dan risiko, mengetahui hak dan kewajiban serta meyakini bahwa produk dan layanan jasa keuangan yang dipilih dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pengumpulan data dilakukan selama kegiatan magang berlangsung. Data diperoleh dengan melakukan wawancara kepada supervisor, staff bagian mikro serta Agen BRILink. Hasil penulisan ini menunjukkan bahwa:

- (1) pertumbuhan Agen BRILink di unit kerja cabang Boyolali maupun KCP Simo fluktuatif. Sedangkan pertumbuhan kuantitas serta nominal transaksi Agen BRILink menunjukkan trend menurun,
- (2) Peran Agen BRILink bagi masyarakat yaitu kemudahan akses layanan jasa perbankan, bertransaksi tidak dibatasi jam kantor. Peran Agen BRILink bagi Bank BRI yaitu memperluas market share, sebagai marketing produk Bank BRI dan shifting transaksi dari Unit Kerja Operasional (UKO) ke Agen BRILink,
- (3)

hambatan yang dialami Agen BRILink yaitu minim signal pada mesin EDC, complaint handling yang kurang cepat.

Penelitian yang dilakukan oleh Herman Ahmadi (2018), yang berjudul “Analisis Penerapan BRILink di Bank BRI Kota Madiun sebagai upaya mendorong Financial Inclusion”, Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode Deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberlangsungan layanan BRILink pada PT BRI (persero), Tbk Kantor Cabang Madiun Cukup baik, serta adanya hambatan dalam penerapan BRILink ada pada Lokasi Agen dan Transaksi yang dilakukan agen mengalami kendala.

Penelitian yang dilakukan oleh Gustian Anita (2019) dengan judul penelitian “Analisis Implementasi Pengembangan Agen Brilink Dalam Mendukung Perekonomian Masyarakat”. Tujuan studi ini adalah untuk melihat adakah keuntungan bagi nasabah selama menjadi Agen BRILink, dan sudah terbantu atau belum beban perekonomian mereka. Subjek penelitiannya yaitu kepada nasabah yang menjadi Agen BRILink, lokasi dilakukan disekitaran curup terutama nasabah bank BRI Pat Petulai. Proses pengumpulan data dilakukan dengan pengambilan data nasabah yang menjadi Agen BRILink kemudian pengambilan datanya diperoleh dari bank dan mewawancara beberapa nasabah Agen BRILink. Materi hasil wawancara yang diperoleh ditranskrip dan di analisis. Hasil yang dibahas sangat berguna untuk memahami bagaimana Analisis Implementasi pengembangan Agen BRILink

dalam mendukung perekonomian masyarakat. Setelah di wawancara kepada bank, agen BRILink dan nasabah, bank mendapat keuntungan adalah edukasi perbankan yang lebih efektif dan menghilangkan batas-batas formal layanan perbankan, keuntungan agen BRILink adalah memperoleh margin, dagangan diwarung menjadi laku, mendapatkan keuntungan dan membantu perekonimin mereka, sedangkan keuntungan bagi nasabah adalah adanya agen BRILink lokasi lebih dekat dari pada bank, mudah untuk dijangkau ataupun bertransaksi, tidak perlu susah payah mengantri dan lainnya.

Pada penelitian Deny Yudiantoro dan Afif Nur Rahmadi (2021), tentang “Peran Agen Laku Pandai Dalam Meningkatkan Transaksi Non Tunai Pada Sektor Mikro di Masa Pandemi”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan peran dari Agen Laku Pandai Bank BRI yang disebut dengan Agen BRILink dalam meningkatkan kesadaran masyarakat khususnya pengusaha di Sektor Mikro untuk melakukan transaksi non tunai dimasa Pandemi. Penelitian ini berbentuk Descriptive Research dengan menggunakan pendekatan kualitatif serta metode yang digunakan adalah Studi Kasus. Hasil dari kegiatan pengamatan mendalam serta wawancara menunjukkan bahwa Keberadaan Agen BRILink di tengah masyarakat mampu meningkatkan literasi masyarakat pedesaan khususnya Pengusaha Mikro terhadap produk perbankan. Selain itu dengan adanya Agen BRILink dapat mempermudah transaksi non tunai dari Pengusaha Mikro dimasa

pandemi yang semua aktivitas harus dibatasi. Agen BRILink sebagai ujung tombak Bank BRI dapat meningkatkan penetrasi dan kinerja keuangan Bank BRI khususnya dalam hal penghimpunan dana serta penyaluran pembiayaan melalui segmen Pembiayaan Mikro.

Penelitian yang dilakukan oleh Ghonimah Zumroatun Ainiyah (2021) dengan tema “Analisis Penerapan Agen46 Sebagai Penyedia Layanan Keuangan Tanpa Kantor (Branchless Banking) dan Upaya Pendorong Financial Inclusion”. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan serta didukung oleh kajian pustaka dan juga pembahasan yang telah dipaparkan, maka dapat disimpulkan bahwa: Peran Agen46 terhadap financial inclusion memiliki peran terhadap pemerintah, BNI, dan masyarakat. a. Pemerintah, Agen46 memiliki peran membantu pemerintah dalam penyaluran bantuan sosial yang diberikan kepada masyarakat, b. BNI, Agen46 membantu BNI dalam menjangkau masyarakat yang belum mengenal, mengetahui, menggunakan layanan keuangan. Peran Agen46 dalam menjaring nasabah baru BNI sangat efektif karena jumlah Agen46 yang tersebar di wilayah Kabupaten Banjarnegara, c. Masyarakat, Masyarakat sangat terbantu dengan adanya Agen46 yang tersebar di Kabupaten Banjarnegara. Masyarakat dapat dengan mudah melakukan berbagai transaksi di Agen46 tanpa harus ke bank ataupun ke ATM. Mengingat literasi keuangan masyarakat di Kabupaten Banjarnegara yang rendah dan lokasi

tempat tinggal masyarakat yang jauh dengan akses layanan perbankan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Jenny Emile Paulina Marpaung (2022) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Petugas Agen Brilink (PAB) Terhadap Loyalitas Agen Brilink”. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas layanan Petugas Agen BRILink (PAB) terhadap tingkat kepuasan, kepercayaan dan loyalitas Agen BRILink dalam rangka pencapaian target volume transaksi Agen BRILink. Teknik analisis data dengan menggunakan metode Structural Equation Model (SEM) dan menggunakan software Lisrel 8.72 untuk menganalisis hubungan kasual antara kualitas layanan, kepuasan, kepercayaan dan loyalitas Agen BRILink, dan untuk mengevaluasi hipotesis mengenai hubungan antara konstruksi model. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh indikator Service Quality berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Agen BRILink, Kepuasan Agen BRILink berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Agen BRILink. Yang sangat memengaruhi kepuasan, kepercayaan dan loyalitas Agen BRILink adalah frekuensi kunjungan PAB kepada Agen BRILink, kemampuan PAB memotivasi Agen BRILink, dan BRI harus memperbaiki kualitas sistem dan jaringan.

Pada penelitian ini mempunyai persamaan ataupun perbandingan dengan penelitian- penelitian yang sebelumnya, kesamaannya pada penelitian ini terletak pada variabel yang

digunakan ialah sama-sama mengulas mengenai peran bank dalam melayani nasabah Sementara itu dari segi metode analisis data kebanyakan memakai penelitian kualitatif deskriptif. Sebaliknya perbedaannya dimana penelitian ini berfokus pada peran agen laku pandai di PT. Bank Syariah Indonesia. Objek penelitian dilakukan pada tempat serta tahun yang berbeda yang berlokasi pada Kecamatan Peudada Kabupaten Bireuen.

Berdasarkan kajian pustaka yang diuraikan di atas menegaskan bahwa penelitian yang dilakukan oleh peneliti terpaut dengan peran agen bank dalam melayani masyarakat atau nasabah di pedesaan. Penelitian ini murni diteliti oleh peneliti dengan mengangkat permasalahan yang baru serta bukan ialah hasil ciplakan ataupun plagiat dari penelitian orang lain. Oleh karena itu maka dapat penulis sajikan penelitian terdahulu yang relevan yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terkait

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Leon Akbar (2018)	Peran Agen BRI Dalam Rangka Mewujudkan Literasi dan Inklusi Keuangan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO), Tbk Kant Boyolali Studi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia	Hasil penulisan ini menunjukkan bahwa: (1) pertumbuhan Agen BRILink di unit kerja cabang Boyolali maupun KCP Simo fluktuatif. Sedangkan pertumbuhan kuantitas serta nominal transaksi Agen BRILink menunjukkan trend menurun, (2) Peran

Tabel 2.1-Lanjutan

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
		KCP Simo	Agen BRILink bagi masyarakat yaitu kemudahan akses layanan jasa perbankan, bertransaksi tidak dibatasi jam kantor. Peran Agen BRILink bagi Bank BRI yaitu memperluas market share, sebagai marketing produk Bank BRI dan shifting transaksi dari Unit Kerja Operasional (UKO) ke Agen BRILink, (3) hambatan yang dialami Agen BRILink yaitu minim signal pada mesin EDC, complaint handling yang kurang cepat.
2	Herman Ahmadi (2018)	Analisis Penerapan BRILink di Bank BRI Kota Madiun sebagai upaya mendorong Financial Inclusion.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberlangsungan layanan BRILink pada PT BRI (persero), Tbk Kantor Cabang Madiun Cukup baik, serta adanya hambatan dalam penerapan BRILink ada pada Lokasi Agen dan Transaksi yang dilakukan agen mengalami kendala.
3	Rahma Novitasari, 2018	Pengaruh kualitatif layanan BRILink terhadap kepuasan nasabah PT. Bank	Hasil penelitian metode pengambilan sampling dalam penelitian ini adalah nonprobability

Tabel 2.1-Lanjutan

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
		akyat Indonesia (PERSERO)	sampling jenis insidental sampling, untuk analisis data digunakan analisis deskriptif dan analisis regresi berganda, berdasarkan hasil uji hipotesis secara persial didapat sub variable akurasi dan keamanan berpengaruh tetapi tidak signifikan karena nilai thitung dan tabel dan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 sehingga H1 diterima. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara simulatan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dan BRI kantor cabang palangkaraya yang menggunakan layanan BRI Link.
4	Gustian Anita (2019)	Analisis Implementasi Pengembangan Agen Brilink Dan Mendukung Perekonomian Masyarakat	Hasil penelitian membuktikan bahwa Agen BRILink mendukung perekonomian masyarakat. Setelah di wawancara kepada bank, agen BRILink dan nasabah, bank mendapat keuntungan adalah edukasi perbankan yang

Tabel 2.1-Lanjutan

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			<p>lebih efektif dan menghilangkan batas-batas formal layanan perbankan, keuntungan agen BRILink adalah memperoleh margin, dagangan diwarung menjadi laku, mendapatkan keuntungan dan membantu perekonomian mereka, sedangkan keuntungan bagi nasabah adalah adanya agen BRILink lokasi lebih dekat dari pada bank, mudah untuk dijangkau ataupun bertransaksi, tidak perlu susah payah mengantri dan lainnya.</p>
5	Nindya LinggaAmita, 2020	Pengaruh Persaingan, Kemudahan, Kegunaan, Resiko Terhadap Minat Menggunakan Produk BRILink.	<p>Hasil penelitian dengan teknik pengambilan sampel menggunakan Purposive Sampling. Alat analisis yang digunakan untuk menguji pengaruh variable independen terhadap variable dependen adalah analisis regresi linier berganda. Hasil menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi risiko memiliki</p>

Tabel 2.1-Lanjutan

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			<p>pengaruh yang signifikan terhadap minat menggunakan layanan produk BRILink. Hasil penelitian ini dapat digunakan pihak bank untuk meningkatkan efektivitas strategi pemasaran BRILink.</p>
6	Didik Tandika dan Lufthia Sevriana, 2020	Kajian Konseptual Implementasi Program Laku Pandai Pada Layanan BRILink	<p>Berdasarkan hasil penelitian bagi regulator (penyalur) dan Inovator Pada Layanan BRILink yakni OJK dan Bank penggiat layanan laku pandai, layanan BRILink adalah layanan yang lebih baik dari pada gagasan yang sudah ada sebelumnya. Bagi para agen dan pengguna layanan laku pandai, BRILink dapat diadopsi dengan cepat karena sejalan dengan nilai yang sudah ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan adopter potensial. Layanan BRILink sebagai salah satu inovasi program laku pandai, dapat diterima oleh user dengan proses difusi terhadap inovasi yang baik. Akan tetapi, bagi</p>

Tabel 2.1-Lanjutan

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			user dengan proses difusi terhadap inovasi yang kurang baik, layanan BRILink tidak dapat diterima.
7	Deny Yudiantoro dan Afif Nur Rahmadi (2021)	Peran Agen Laku Pandai Dalam Meningkatkan Transaksi Non Tunai pada Sektor Mikro di Masa Pandemi	<p>Penelitian ini berbentuk Descriptive Research dengan menggunakan pendekatan kualitatif serta metode yang digunakan adalah Studi Kasus. Hasil dari kegiatan pengamatan mendalam serta wawancara menunjukkan bahwa Keberadaan Agen BRILink di tengah masyarakat mampu meningkatkan literasi masyarakat pedesaan khususnya Pengusaha Mikro terhadap produk perbankan. Selain itu dengan adanya Agen BRILink dapat mempermudah transaksi non tunai dari Pengusaha Mikro dimasa pandemic. Agen BRILink sebagai ujung tombak Bank BRI dapat meningkatkan penetrasi dan kinerja keuangan Bank BRI khususnya dalam hal penghimpunan dana</p>

Tabel 2.1-Lanjutan

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			serta penyaluran pembiayaan.
8	Ghonimah Zumroatun Ainiyah (2021)	Analisis Penerapan Agen46 Sebagai Penyedia layanan Keuangan Tanpa Kantor (Blncless Banking) dan Upaya Pendorong Financial Inclusion.	Peran Agen46 terhadap financial inclusion memiliki peran terhadap pemerintah, BNI, dan masyarakat. a. Pemerintah, Agen46 memiliki peran membantu pemerintah dalam penyaluran bantuan sosial yang diberikan kepada masyarakat, b. BNI, Agen46 membantu BNI dalam menjangkau masyarakat yang belum mengenal, mengetahui, menggunakan layanan keuangan. Peran Agen46 dalam menjaring nasabah baru BNI sangat efektif karena jumlah Agen46 yang tersebar di wilayah Kabupaten Banjarnegara, c. Masyarakat, Masyarakat sangat terbantu dengan adanya Agen46 yang tersebar di Kabupaten Banjarnegara. Masyarakat dapat dengan mudah melakukan berbagai transaksi di Agen46 tanpa harus ke bank

Tabel 2.1-Lanjutan

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			<p>ataupun ke ATM. Mengingat literasi keuangan masyarakat di Kabupaten Banjarnegara yang rendah dan lokasi tempat tinggal masyarakat yang jauh dengan akses layanan perbankan.</p>
9	Mutiara Apriza (2021)	<p>Manfaat Penggunaan Layanan Digital Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Ipuh.</p>	<p>Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui manfaat penggunaan layanan digital bagi nasabah BSI Kcp Ipuh. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif lapangan dengan pendekatan penelitian deskriptif. Metode pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian yaitu Bank Syariah Indonesia Kcp Ipuh nasabah memberikan pendapat atau respon bahwa : (1) Praktis dan Mudah diakses, (2) Menghemat biaya dan waktu, (3) Bisa di lakukan kapan pun, (4) bisa tarik tunai. Dalam</p>

Tabel 2.1-Lanjutan

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			<p>penetapan digital BSI iyaitu: Bisa melakukan transaksi, tertib adminsitrasi dan penerapan transfer kesemua nasabah sehingga bisa mengetahui bahwasanya nasabah tersebut tidak ada keraguan dalam melakukan transaksi melalui digital BSI.</p>
10	Jenny Emile Paulina Marpaung (2022)	Pengaruh Kualitas Layanan Petugas Agen Brilink (PAB) Terhadap Loyalitas Agen Brilink	<p>Teknik analisis data dengan menggunakan metode Structural Equation Model (SEM) dan menggunakan software Lisrel 8.72 untuk menganalisis hubungan kasual antara kualitas layanan, kepuasan, kepercayaan dan loyalitas Agen BRILink, dan untuk mengevaluasi hipotesis mengenai hubungan antara konstruksi model. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh indikator Service Quality berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Agen BRilink, Kepuasan Agen BRILink berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Agen</p>

Tabel 2.1-Lanjutan

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			BRILink. Yang sangat memengaruhi kepuasan, kepercayaan dan loyalitas Agen BRILink adalah frekuensi kunjungan PAB kepada Agen BRILink.

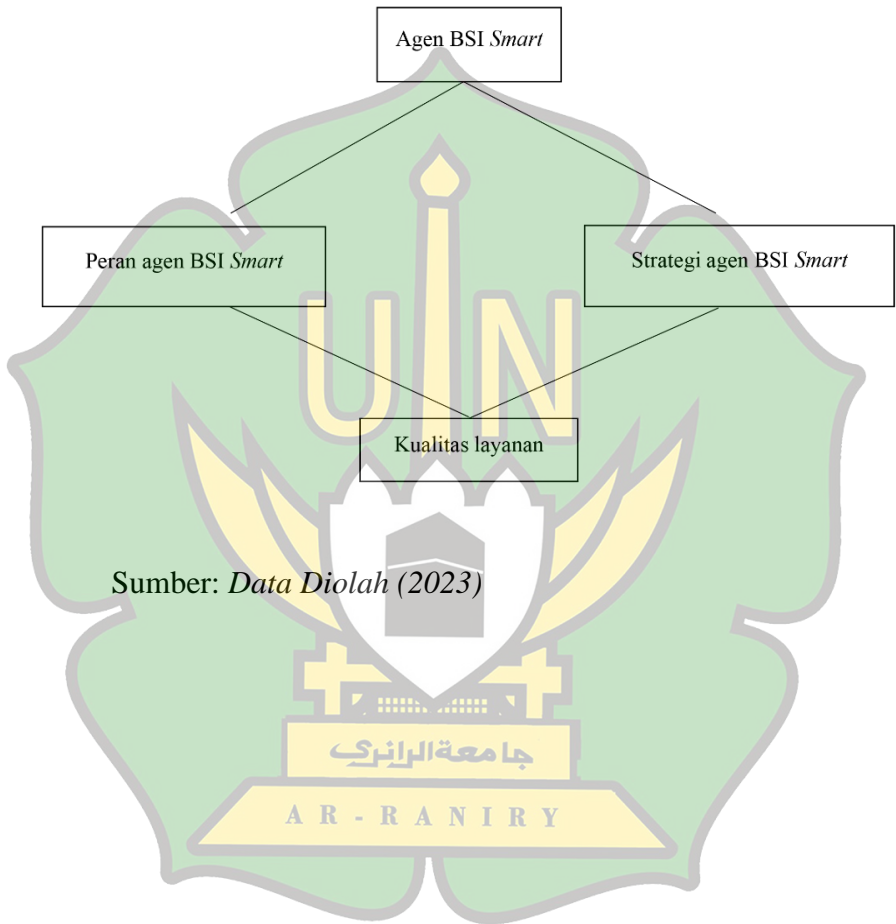
2.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah model konseptual mengenai teori yang berkaitan dengan berbagai faktor-faktor masalah penting. Kerangka pemikiran juga menjadi penjelasan sementara tentang berbagai gejala yang menjadi objek penelitian. Selain itu, alur berpikir yang dipakai juga berdasarkan penelitian terdahulu, baik dari pengalaman-pengalaman empiris yang berguna untuk menyusun hipotesis. Kerangka berpikir juga dapat dianggap sebagai visualisasi dalam bentuk diagram yang saling berhubungan. Dengan demikian, kerangka berpikir dapat dikatakan sebagai alur logis yang berjalan melalui penelitian. Namun, kerangka acuan ilmiah juga dapat terdiri dari titik-titik yang bersesuaian dengan variabel. Dalam kerangka berpikir, variabel-variabel penelitian bisa dijelaskan dengan lebih mendalam dan relevan dengan permasalahan yang diteliti.

Berdasarkan konsep dan teori yang telah dijabarkan maka dapat kita buat kerangka pemikiran dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dengan menggunakan penelitian deskriptif. Adapun metode yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif. Jenis penelitian deskriptif merupakan metode yang dilakukan dalam menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi, dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti dan terjadinya melalui hasil penelitian lapangan. Metode kualitatif bisa disebut sebagai penelitian yang berdasarkan fakta. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen), dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2017:103).

Penelitian ini bertujuan untuk menggali data yang bersumber dari lokasi atau lapangan penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan dan menyajikan data yang diterima dari subjek penelitian yaitu agen BSI *Smart* dan masyarakat di wilayah Kecamatan Peudada Kabupaten Bireuen sehingga memberikan gambaran yang cukup jelas dan sistematis untuk penulis

menganalisis serta membandingkan dengan teori yang ada dengan tema kajian peranan agen BSI *Smart* dalam melayani masyarakat pedesaan di Kecamatan Peudada Kabupaten Bireuen.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian akan dilaksanakan. Pada penelitian yang akan dilakukan diwilayah Kecamatan Peudada Kabupaten Bireuen Provinsi Aceh. Alasan penulis tertarik dengan penelitian di lokasi tersebut disebabkan tingginya peminat dari nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia yang akan melakukan transaksi pada perbankan syariah sehingga dapat membantu para pengusaha dan masyarakat sekitar pedesaan di Kecamatan Peudada Kabupaten Bireuen tersebut serta dapat mengendalikan usaha mereka. Oleh karena itu, penulis ingin mengetahui analisis peran Agen BSI *Smart* dalam melayani masyarakat pedesaan.

3.3 Objek dan Subjek Penelitian

Objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, valid, dan reliable terkait dengan variabel tertentu (Sugiyono (2017:108). Subjek penelitian adalah pihak informan, yang artinya orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi tempat penelitian. Dengan

kata lain, subjek penelitian yaitu orang yang diamati sebagai sasaran penelitian (Sugiyono, 2017:132)

Objek dalam penelitian ini yaitu PT. Bank Syariah Indonesia Unit Usaha Peudada Kabupaten Bireuen. Alasan penulis tertarik dengan objek penelitian di lokasi tersebut disebabkan tingginya peminat untuk menjadi agen BSI *Smart* pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) yang memiliki usaha dalam pengajuan menjadi mitra/agen produk pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Unit Usaha Peudada Kabupaten Bireuen.

3.4 Sumber Data

Sumber data merupakan sumber-sumber yang dimungkinkan seorang peneliti mendapatkan sejumlah informasi atau data-data yang dibutuhkan dalam sebuah penelitian, baik data utama maupun data pendukung. Sumber data dapat diperoleh dari lembaga atau situasi sosial, subjek informan, dokumentasi lembaga, badan, historis, ataupun dokumentasi lainnya (Mukhtar, 2013:81).

Dalam pengumpulan sumber data, peneliti melakukan pengumpulan sumber data dalam wujud data primer dan data sekunder. Berikut penjelasannya:

1) Data Primer

Data Primer ialah jenis dan sumber data penelitian yang di peroleh secara langsung dari sumber pertama (tidak melalui perantara), baik individu maupun kelompok. Jadi data yang di dapatkan secara langsung. Data primer secara khusus di

lakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Sumber data primer ini hanya mencakup hasil informasi dan wawancara dengan pihak terkait yaitu agent BSI *Smart* dan masyarakat pedesaan yang menggunakan layanan perbankan khusus PT. Bank Syariah Indonesia yang berada di Kecamatan Peudada Kabupaten Bireuen.

2) Data Sekunder

Data Sekunder merupakan sumber data suatu penelitian yang di peroleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (di peroleh atau dicatat oleh pihak lain). Data sekunder itu berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip atau data dokumenter. Penulis mendapatkan data sekunder ini dengan cara melakukan permohonan ijin yang bertujuan untuk meminjam bukti-bukti transaksi pada usaha masyarakat pedesaan yang menggunakan layanan perbankan khusus PT. Bank Syariah Indonesia dan buku yang di gunakan untuk pencatatan transaksi setiap harinya.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian yang akan dilaksanakan, terdapat beberapa teknik yang dapat digunakan dalam pengumpulan data. Teknik yang digunakan dibawah ini dimaksudkan untuk mempermudah dalam melakukan penelitian pada saat pengumpulan data diantaranya adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi menurut Sugiyono (2013:59) digunakan untuk menggali data dari sumber data yang berupa peristiwa, tempat atau lokasi, dan benda. Tujuan dari observasi adalah untuk mendeskripsikan suatu hal yang akan dipelajari dalam penelitian ini, aktivitas-aktivitas yang sedang berlangsung, serta orang-orang yang terlibat di dalamnya. Dengan metode ini peneliti dalam observasi berada dalam keadaan yang wajar tanpa ada rekayasa yang dibuat-buat. Pengamatan diawali dengan menganalisis konsep tentang layanan yang dapat digunakan pada BSI *Smart Agent*.

b. Wawancara

Interview (wawancara) digunakan sebagai teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti melalui serangkaian kegiatan tanya jawab atas beberapa pertanyaan yang kemudian memberikan data atas masalah yang sedang diteliti oleh peneliti. Teknik wawancara yang digunakan peneliti dilapangan yaitu menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur karena beberapa kendala pada informan. Pemilihan teknik wawancara tidak terstruktur ini untuk menghindari ketidaknyamanan informan. Wawancara dilakukan kepada nara sumber (partisipan) yang bertanggung jawab pada BSI *Smart* yang menjadi sumber informasi terkait.

Tabel 3.1
Tabel Daftar Informan

Agen/nasabah	Nama	Umur	Pekerjaan
Nasabah	Ana	24 tahun	Jualan online
Nasabah	Ibu Tia	43 tahun	Dagang kue
Nasabah	Jamal	29 tahun	Tukang bangunan
Nasabah	Afar, S.P., M.P	42 tahun	PNS
Nasabah	Aswi	34 tahun	Nelayan
Nasabah	Maididin	48 tahun	Wirauswasta
Nasabah	Fadhil	23 tahun	Wirausaha
Nasabah	Nadia	20 tahun	Mahasiswa
Agen	IACC	33 tahun	Jualan Accesoris
Agen	N Transaction	30 tahun	Jualan pulsa
Agen	Zara	34 tahun	Jualan sembako
Agen	M Grosir	35 tahun	Jualan grosir/eceran sembako
Agen	Izal	28 tahun	Jualan sembako
Agen	MRS	44 tahun	Grosir dan eceran sembako

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang

berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2015: 326). Metode dokumentasi dilakukan dengan memperoleh data dari agen BSI *Smart* dan masyarakat pedesaan mengenai layanan perbankan di Kecamatan Peudada Kabupaten Bireuen.

d. **Kepustakaan**

Penelitian kepustakaan adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mempelajari serta mengumpulkan teori-teori yang relevan dengan materi pembahasan guna dijadikan dasar dalam melakukan penilaian dan perbandingan dari penelitian yang telah dilakukan. Penelitian ini dilakukan dengan mengadakan penelaahan terhadap buku-buku literatur, buku teks, dan catatan kuliah, dengan metode ini akan diperoleh gambaran mengenai tema penelitian.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses pengumpulan data secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh kesimpulan. Analisis data menurut Sugiyono (2017:61) yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang

diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu analisis berdasarkan data yang diperoleh.

Menurut Miles & Huberman (1992: 16) analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Penjelasan mengenai ketiga alur tersebut secara lebih lengkapnya adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus menerus selama proyek yang berorientasi penelitian kualitatif berlangsung. Antisipasi akan adanya reduksi data sudah tampak waktu penelitiannya memutuskan (seringkali tanpa disadari sepenuhnya) kerangka konseptual wilayah penelitian, permasalahan penelitian, dan pendekatan pengumpulan data mana yang dipilihnya. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadilah tahapan reduksi selanjutnya (membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, membuat memo). Reduksi data/transformasi ini berlanjut terus sesudah penelian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun.

Reduksi data merupakan bagian dari analisis. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulankesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi. Dengan reduksi data peneliti tidak perlu mengartikannya sebagai kuantifikasi. Data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara, yakni: melalui seleksi yang ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkannya dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya. Kadangkala dapat juga mengubah data ke dalam angka-angka atau peringkatperingkat, tetapi tindakan ini tidak selalu bijaksana.

2. Penyajian Data

Membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Mereka meyakini bahwa penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid, yang meliputi: berbagai jenis matrik, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih. Dengan demikian seorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi, dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan

analisis yang menurut saran yang dikisahkan oleh penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna.

3. Menarik Kesimpulan

Penarikan kesimpulan menurut Miles & Huberman (1992: 16) hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran penganalisis (peneliti) selama ia menulis, suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan, atau mungkin menjadi begitu seksama dan menghabiskan tenaga dengan peninjauan kembali serta tukar pikiran di antara teman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif atau juga upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Singkatnya, makna-makna yang muncul dari data yang lain harus diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI)

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah bank syariah terbesar di Indonesia yang diresmikan oleh presiden Joko Widodo pada tanggal 1 Februari 2021 di Istana Negara. Pendirian Bank Syariah Indonesia ini adalah bagian dari upaya dan komitmen Pemerintah dalam memajukan ekonomi syariah sebagai pilar baru kekuatan ekonomi nasional yang juga secara jangka panjang akan mendorong Indonesia sebagai salah satu pusat keuangan syariah dunia.

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri Perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan terhadap inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Selain kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat.

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRI syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021 perihal pemberian izin penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT Bank BRI syariah Tbk serta izin perubahan nama dengan nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Dengan dikeluarkannya surat dari OJK ini maka semakin menguatkan posisi Bank Syariah Indonesia untuk melakukan aktivitas perbankan berlandaskan konsep syariah dan penggabungan dari 3 Bank pembentuknya.

Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Untuk sistemnya sendiri sudah terpisah dari masing-masing induk, yang awalnya BNI Syariah induknya dari BNI, BRI Syariah dari BRI, Bank Mandiri Syariah dari Bank Mandiri sudah terpisah dan sudah menjadi sendiri, Bank syariah yang besar di Indonesia.

4.1.2 Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Peudada Kabupaten Bireuen.

Adapun Visi dan Misi dari Bank Syariah Indonesia KCP Peudada Kabupaten Bireuen adalah sebagai berikut:

a. Visi

“Menjadi salah satu dari sepuluh Bank Syariah terbesar (TOP 10 Global Islamic Bank) berdasarkan dengan kapitalisasi pasar secara global dalam waktu 5 (lima) tahun kedepan.”

b. Misi

- Memberikan akses solusi keuangan syariah. Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
- Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
- Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

4.1.3 BSI Smart Agent

BSI Smart Agent merupakan Layanan Laku Pandai (Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif) pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk menyediakan layanan perbankan dan/atau layanan keuangan lainnya yang dilakukan tidak melalui jaringan kantor, namun melalui kerjasama dengan pihak lain dengan sarana teknologi informasi. Laku Pandai disingkat dari Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif, yaitu Program penyediaan layanan perbankan dan/atau layanan keuangan lainnya

melalui kerjasama dengan pihak lain (agen bank) dan didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi (Pratiwi, 2019).

Laku Pandai menurut POJK No 19/POJK.3/2014, Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif yang selanjutnya disebut Laku Pandai adalah kegiatan menyediakan layanan perbankan dan/atau layanan keuangan lainnya yang dilakukan tidak melalui jaringan kantor, namun melalui kerjasama dengan pihak lain dan perlu didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi (Cahyaningrum, 2016).

Tujuan laku pandai adalah menyediakan produk-produk keuangan yang sederhana, mudah dipahami dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang belum dapat menjangkau layanan keuangan saat ini. Dengan semakin banyaknya anggota berbagai kelompok masyarakat di berbagai wilayah di Indonesia menggunakan layanan keuangan / perbankan, diharapkan kegiatan ekonomi masyarakat dapat semakin lancar sehingga mendorong pertumbuhan ekonomi dan pemerataan pembangunan antar wilayah di Indonesia terutama antara desa – kota (Amalia, 2016:14).

Tujuan penyelenggaraan BSI Smart Agent adalah: a. Menghimpun dana melalui rekening dana agen, b. Meningkatkan fee based income dengan peningkatan perangkat BSI atau utilitas EDC BSI, c. Mengurangi cost of transaction BSI dengan mengalihkan transaksi yang ada di unit kerja BSI, d. Memberikan kemudahan, kenyamanan, kecepatan, dan bagi nasabah melakukan

transaksi perbankan baik bagi nasabah yang telah memiliki nomor rekening maupun belum,

e. Memperluas jaringan mikro dan menambah jumlah nasabah (*customer based*).

Agen BSI Smart merupakan Agen laku Pandai dari Bank Syariah Indonesia, Fungsi Agen BSI Smart sama dengan fungsi Agen laku Pandai Bank Lain (BRI link, BNI Agen). Dengan menjadi Agen BSI Smart maka dapat melayani transaksi keuangan masyarakat setempat baik itu Transfer ke sesama rekening BSI, transfer ke rekening Bank lain, setor tunai pembelian pulsa dan pembayaran tagihan listrik.

Syarat menjadi Agen BSI Smart Bank Syariah Indonesia antara lain yaitu:

1. Memiliki Tempat Usaha

Tempat usaha menjadi syarat utama untuk mendaftar jadi Agen BSI Smart yang berarti adalah nasabah telah menjalankan usaha produktif seperti apotik, toko kelontong, warung kopi, toko elektronik, toko bangunan dan lainnya.

2. Telah Menjadi Nasabah BSI

Sebelum mendaftar jadi agen BSI Smart tentunya nasabah telah menjadi nasabah Bank BSI baik itu berstatus sebagai nasabah penabung atau nasabah pembiayaan. Nasabah penabung adalah seseorang yang telah memiliki rekening tabungan dari Bank BSI. Sedangkan Nasabah pembiayaan

adalah seseorang yang telah memperoleh fasilitas pembiayaan.

3. Belum Terdaftar Agen Laku Pandai Pada Bank Lain

Persyaratan berikutnya adalah nasabah belum terdaftar agen laku pandai pada bank lain. Jika telah menjadi Agen Laku Pandai tidak dapat lagi mengajukan permohonan menjadi Agen BSI Smart.

4. Jarak Minimal dari Agen Laku Pandai Lain

Harap perhatikan jarak minimal dari Agen Laku Pandai Lain bahwa lokasi nasabah belum terdapat agen laku Pandai lain seperti BRI Link, Agen BNI, Agen Mandiri dan lain. Apabila terdapat Agen laku Pandai, pastikan bahwa jarak Agen lain minimal 500 M dari tempat usaha nasabah.

5. Dana Deposit Awal

Deposit Awal yang menjadi persyaratan untuk menjadi agen BSI Smart adalah dana deposit awal. Dana Deposit awal minimal Rp. 1.000.000.

Alur Proses Menjadi Agen BSI Smart selanjutnya sebelum nasabah dapat mendaftarkan diri adalah dengan beberapa langkah-langkah yaitu sebagai berikut:

1. Berkunjunglah di Cabang Bank BSI terdekat dengan membawa E KTP, NPWP dan Buku rekening BSI.
2. Setelah sampai di Cabang Bank BSI yang dituju. Bertemulah dengan Satpam dan sampaikan bahwa nasabah ingin mendaftar sebagai Agen BSI Smart. Satpam akan

mengarahkan nasabah untuk bertemu Petugas Bank BSI yang menangani pendaftaran BSI Smart.

3. Setelah bertemu dengan Petugas BSI, nasabah akan diarahkan untuk mengisi formulir keagenan, isilah formulir tersebut dengan benar, data-data yang di isi adalah identitas diri serta nama dan jenis usaha yang nasabah jalankan.
4. Petugas BSI akan melakukan verifikasi berkas nasabah serta melakukan survei ke lokasi usaha nasabah.
5. Selanjutnya jika telah dinyatakan layak maka nasabah akan diregistrasi sebagai Agen BSI Smart oleh petugas Bank BSI.
6. Silahkan mengunduh aplikasi BSI Smart Agent, lihat lebih lanjut bagaimana Cara Download Aplikasi BSI Smart Agent.
7. Setelah semua registrasi telah dilakukan, terakhir adalah pemasangan Spanduk Agen BSI Smart ditempat usaha nasabah.

Beberapa keunggulan pada program Agen BSI Smart selaku agen laku pandai antara lain adalah sebagai berikut:

1. Mudah

Program Agen BSI Smart memiliki kemudahan dalam bertransaksi. Anggota masyarakat yang belum mengenal, menggunakan atau mendapatkan layanan perbankan dan keuangan lainnya dapat memanfaatkan layanan BSI Smart.

2. Fitur Perbankan yang Variatif

Agen BSI Smart memiliki fitur perbankan yang variatif. Layanan perbankan dan/atau layanan keuangan lainnya melalui kerjasama dengan pihak kedua dengan didukung sarana teknologi informasi.

3. Biaya Transaksi yang Ringan

Biaya Transaksi BSI Smart yang Ringan dapat digunakan sebagai strategi perusahaan agar nasabah dapat bertransaksi dengan biaya yang ringan.

4. Mengurangi resiko

Dengan adanya BSI SMART dapat mengurangi resiko bagi nasabah tidak mengerti mengoperasikan mesin ATM dan banyak sekali sekarang mesin ATM eror tiba-tiba sehingga banyak nasabah tertelan kartu dan tidak keluar uang tetapi saldo terotong.

5. Dapat menambahkan pendapatan dan memajukan usaha

Bagi agen dengan menjadi agen *BSI SMART* dapat menambahkan pendapatan dari pembayaran disaat nabasah melakukan transaksi dan juga memajukan Kembali usaha yang dijalankannya.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Peran Agen BSI *Smart* dalam Memberikan Layanan Perbankan pada Masyarakat

Agen BSI *Smart* merupakan layanan agen Laku Pandai milik Bank Syariah Indonesia (BSI). Dengan menggandeng pihak ketiga dalam hal ini nasabah BSI sebagai agen, agen BSI *Smart* memberikan berbagai layanan perbankan bagi masyarakat, baik nasabah BSI maupun non-nasabah BSI melalui pemanfaatan teknologi digital, maka dari itu nasabah yang menjadi Agen BSI *Smart* sudah banyak didesa-desa jadi bagi masyarakat awam bisa langsung ke Agen BSI *Smart* tersebut dan mempermudah mereka dalam melakukan transaksi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yaitu dari 8 narasumber yang merupakan masyarakat pengguna layanan perbankan di Kecamatan Peudada Kabupaten Bireuen yaitu:

“Menurut pendapat mereka layanan agen BSI Smart sebuah layanan yang berperan untuk melayani masyarakat sama seperti layanan di bank, karena layanan di BSI Smart bisa melakukan Tarik tunai, transfer dan lain-lain juga sangat membantu dalam bertransaksi karena bisa melakukan transaksi secara cepat tidak harus mengantri lama dan tidak jauh untuk melakukan transaksi, dikarenakan jauh bertempat tinggal dipedesaan baik dekat dengan pesisir pantai, pergunungan, perumahan, yang jauh dari mesin ATM juga jauh dari kantor bank BSI. Ada juga

yang lebih dekat dengan mesin ATM pun tetap melakukan transaksi di agen BSI SMART. Di agen BSI Smart banyak masyarakat yang sering melakukan transaksi Tarik tunai dan transfer baik sesama bank atau bank lain dan dari mereka juga sering menggunakan layanan baik di agen N TRANSACTION, IACC, MRS, M GROSIR, IJAL, dan ZARA. Di agen tersebut mereka memberikan layanan yang sangat bagus dan baik, meskipun banyak melakukan transaksi pihak agen tetap ramah dalam melayani kami di saat transaksi. Banyak dari mereka yang hampir setiap hari melakukan transaksi baik tarik tunai maupun transfer.”

a. Mengurangi resiko

Masyarakat sering melakukan transaksi di agen *BSI SMART* untuk mengurangi berbagai resiko seperti sesuai dengan wawancara dengan Ibu TIA umur 43 tahun seorang pedagang kue (wawancara, 14 November 2023) melakukan transaksi di BSI Smart untuk mengurangi resiko jika ke mesin ATM kami harus mengoperasikan mesin ATM sendiri yang tidak mengetahui bagaimana mengoperasikannya, apabila ada salah tekan mesin ATM bisa berakibat tertelannya kartu di mesin ATM, juga karena sering terjadi jaringan eror tiba-tiba. Layanan yang sering digunakan di BSI Smart penarikan bantuan sembako dan PKH. Kualitas pelayanan yang diberikan sangat bagus dan nyaman, meskipun dengan banyak yang mengantri kami tetap diberikan pelayanan yang bagus, kami akan sabar dalam menngantri, jika kami ada

masalah dengan kartu ATM di saat bertransaksi pihak agen membantu kami saat memperbaiki kami diberikan arahan disaat kami memperbaiki kartu ke bank BSI.” Sama hal dengan hasil wawancara dengan Bapak AFAR dan pak FADHIL selaku masyarakat yang menggunakan jasa layanan agen BSI Smart (wawancara, 16 November 2023) yang menegaskan bahwa: “sering terjadi ketika melakukan Tarik tunai di mesin ATM uang tidak keluar disaat melakukan bertransaksi tetapi saldonya terpotong direkening, juga bisa melakukan penarikan berapa saja bisa dari puluhan sampai jutaan dan ketika mesin ATM tidak bisa melakukan transaksi dan loket ATM pun mudah di jangkau dari rumah atau pasar, menggunakan jasa BSI Smart tidak terlalu mahal. Layanan yang sering mereka gunakan pembelian token listrik, Tarik tunai, transfer antar bank lain selain BSI dan TOP UP dana, karena untuk TOP UP dana tidak bisa dilakukan di bank BSI maupun di mesin ATM BSI. Harapan kedepan jaringan BSI semakin lancar, jika terjadi eror disaat bertransaksi sedang berlangsung bisa menyebabkan kartu ATM nasabah terblokir.”

b. Dapat melakukan transaksi tanpa batas

Di agen *BSI SMART* bisa melakukan transaksi tanpa batas karena karena setiap kartu ATM memiliki limit tertentu dan tidak terbatas waktu kapan saja bisa melakukan transaksi selagi loket *BSI SMART* terbuka, berikut ini sama dengan hasil wawancara dengan Bapak JAMA umur 29 tahun seorang tukang bangunan (wawancara, 14 November 2023) yang berpendapat bahwa: “Saya

tertarik menggunakan agen BSI Smart karena sangat membantu saya Ketika membutuhkan uang saat mendesak saya bisa tarik sepuasnya bisa melebihi limit ATM, tidak harus jauh-jauh ke bank dan harus mengantri di teller, karena ingin memberikan gaji orang kerja. Layanan yang sering gunakan Tarik tunai, transfer ke orang lain menggunakan ATM sendiri dan transfer ke rekening sendiri melalui agen BSI Smart, penarikan sembako, dan pembelian pulsa. Agen BSI Smart juga memiliki kekurangan Ketika bertransaksi ada mesin EDC tidak bisa digunakan karena jaringan BSI eror atau jaringan wifinya hilang dan juga hanya bisa menggunakan digunakan kartu ATM BSI saja tidak bisa menggunakan ATM bank lain.”

- c. Bisa melakukan transaksi tanpa memiliki rekening dan kartu ATM

Banyak sekali masyarakat di pedesaan masih tidak memiliki rekening sehingga mereka susah melakukan transaksi tetapi dengan adanya program agen *BSI SMART* di desa yang tidak terjangkau oleh bank BSI sendiri sehingga masyarakat di pedesaan bisa melakukan transaksi sama halnya dengan layanan bank BSI sendiri. Berikut wawancara dengan Nadia umur 20 tahun pekerjaan Mahasiswa dan bapak NAWI umur 34 tahun pekerjaan Nelayan (wawancara, 15 November 2023) yang berpendapat bahwa: “Bertransaksi di BSI Smart tidak harus ada rekening juga bisa melakukan transaksi baik Tarik tunai maupun transfer. Apabila ingin bertransaksi Tarik tunai hanya cukup minta nomor rekening

pihak agen dan hanya memperlihatkan bukti bahwa uang yang dikirimkan sudah sukses masuk ke rekening agen, untuk lebih mudah lagi jika ingin Tarik tunai tanpa kartu ATM bisa mengirimkan dengan memakai aplikasi BSI Mobile, dan untuk melakukan transaksi Tarik tunai setiap selesai melakukan transaksi harus menghitung uang didepan agen langsung apabila sudah diluar dari tempat bertransaksi uang ada yang tidak cukup maka pihak agen tidak lagi bertanggung jawab. Kekurangan di jasa BSI Smart ketika banyaknya penarikan bantuan PKH atau sembako untuk melakukan Tarik tunai secara mendadak dengan jumlah yang besar tidak bisa karena uang cash yang disediakan tidak cukup”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang menggunakan layanan perbankan melalui agen BSI Smart maka dapat dijelaskan bahwa Agen BSI *Smart* merupakan layanan agen Laku Pandai milik Bank Syariah Indonesia (BSI) yang berperan sangat penting bagi masyarakat khususnya di Kecamatan Peudada Kabupaten Bireuen yang jauh dari Kantor Cabang Bank Syariah Indonesia (BSI). Agen BSI *Smart* berperan memberikan berbagai layanan perbankan bagi masyarakat dan mempermudah mereka dalam melakukan transaksi. Selain memberikan layanan perbankan masyarakat, Agen BSI *Smart* juga berperan untuk mengedukasi masyarakat Indonesia dalam mengenal pengetahuan dasar tentang pengelolaan keuangan melalui pemanfaatan produk dan layanan perbankan. Masyarakat akan terbiasa dalam pengelolaan keuangan melalui pemanfaatan produk dan termasuk dalam pelayanan

perbankan. Dengan adanya agen BSI *Smart* masyarakat pedesaan khususnya di Kecamatan Peudada Kabupaten Bireuen dapat lebih mudah dalam melakukan transaksi perbankan.

Tujuan utama dari agen BSI *Smart* adalah untuk memberikan pelayanan perbankan khususnya kepada masyarakat yang belum terlayani oleh bank secara administratif. Melalui agen BSI *Smart*, nasabah BSI maupun masyarakat umum lainnya bisa mendapatkan pelayanan yang sama seperti halnya di kantor cabang Bank Syariah Indonesia (BSI). Masyarakat dapat melakukan setoran tabungan, penarikan secara tunai serta melakukan transaksi pembayaran melalui agen. Mempermudah masyarakat untuk bertransaksi tanpa bersusah payah untuk pergi ke bank langsung.

Hasil wawancara dengan 6 agen BSI *Smart* wawancara mengenai pelaksanaan layanan perbankan melalui BSI *Smart* bahwa:

“Untuk menjadi seorang agen, nasabah harus ada usaha, ada rekening bank BSI, lalu buka aplikasi agen dengan cara menjumpai pihak bank BSI. Pihak agen BSI Smart tidak ada kontrak kerja tetapi hanya harus memenuhi syarat saja seperti melampirkan surat keterangan usaha, surat permohonan menjadi agen BSI Smart, foto copy cover buku rekening BSI, pas foto, NPWP, KTP, untuk mendapatkan mesin EDC pihak agen harus di penuhi minimal 250 transaksi dalam sebulan, jika sudah terpenuhi maka dari pihak bank akan memberikan mesin EDC agar

memudahkan dalam bertransaksi, masyarakat maupun pihak agen sudah bisa memakai kartu ATM. Saldo yang mengendap di rekening yang tidak bisa Tarik oleh pemilik rekening sebesar Rp 3.500.000, dan di akhir bulan harus ada saldo minimal 50.000.000, dan juga harus ada transaksi. Dengan membuka usaha sampingan dari usaha tersendiri seperti agen "IACC" usaha aksesories, agen "M Grosir, IJAL, ZARA, MRS" membuka usaha grosir sembako, dan agen "N Transaction" membuka usaha jualan pulsa juga menjadi agen BSI Smart bisa memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk melakukan transaksi keuangan dan untuk menambahkan pendapatan. Jasa layanan yang diberikan oleh agen BSI Smart kepada masyarakat hanya diloket resmi agen BSI Smart tidak melayani yang melakukan transaksi secara online ada juga Sebagian agen menerima secara online dengan syarat tertentu karena pihak agen bekerja sesuai SOP. Jasa yang sering digunakan oleh masyarakat yaitu Tarik tunai, transfer baik ke bank BSI atau ke antar bank lain, top-up dana dan pembelian pulsa. Sehari biasanya terdapat minimal 15 – 50 transaksi baik Tarik tunai, transfer ataupun pembelian pulsa, apabila ada penarikan bantuan PKH atau sembako maka bisa bertingkatnya transaksi, jika tidak kendala seperti terjadi eror jaringan. Dan biaya/admin yang dikenakan untuk nasabah murah.

Prospek kedepan untuk fitur di mesin EDC di tambahkan agar bisa melakukan pembayaran lainnya dan di mesin EDC BSI bisa menggunakan kartu ATM selain kartu BSI,”

d. Menyediakan fasilitas

Di MRS (wawancara, 17 November 2023) salah satu agen menyediakan fasilitas seperti menyediakan tempat duduk dan minuman untuk ditempati oleh masyarakat saat mengantri ketika banyak yang melakukan transaksi. Di saat melakukan transaksi nasabah diharapkan teliti dan bisa meninggalkan tempat ketika transaksi sudah sukses.

Berdasarkan wawancara dengan narasumber yaitu agen BSI Smart maka dapat dijelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) bertanggung jawab atas kegiatan operasional BSI Smart seperti misalnya, nasabah yang tidak melakukan transaksi selama menjadi Agen BSI Smart, dalam hal ini Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki petugas Agen BSI Smart yang selalu melakukan pemantauan langsung dilapangan dengan cara mendatangi Agen BSI Smart wilayah kerjanya. Apabila terdapat kendala, Agen BSI Smart dapat menyampaikan langsung kepada petugas Agen BSI Smart tersebut ketika petugas datang kelokasi BSI Smart, maupun pesan kepada petugas untuk mendapatkan solusi secara cepat. Mengenai agen yang tidak melakukan transaksi biasanya petugas Agen BSI Smart memberikan pelayanan edukasi serta sharing secara langsung apa yang menjadi kendala agen sehingga agen tidak melakukan transaksi. Selanjutnya petugas akan menawarkan

kepada agen untuk membantu melakukan sosialisasi dan promosi kepada masyarakat sekitar mengenai keberadaan Agen BSI *Smart* tersebut.

4.2.2 Strategi Agen BSI Smart dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Perbankan Kepada Masyarakat

Strategi Agen BSI *Smart* dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan di Bank Syariah Indonesia KCP Peudada Bireuen adalah kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang. Berkaitan dengan itu Agen BSI *Smart* melayani segala keperluan nasabah dengan memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi dengan nasabah.

Sebagai fungsi pihak ketiga, maka Agen BSI *Smart* di Bank Syariah Indonesia KCP Peudada Kabupaten Bireuen memiliki beberapa strategi, yakni:

a. Mempertahankan nasabah.

Agen BSI *Smart* memiliki strategi untuk melayani keinginan nasabah dan menjaga hubungan antara nasabah dengan perusahaan. Berkaitan dengan menjalankan tugasnya seorang Agen BSI *Smart* juga memiliki fungsi *Public Relations* ialah untuk menanggapi atau mengarahkan opini *public* yang digunakan untuk menjaga nama baik perusahaan juga mencapai tujuan dari perusahaan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dari narasumber yakni Agen BSI *Smart* yaitu ZARA

(wawancara, 16 November 2023) sebagai berikut: *“Perihal pelayanan dan strategi menjaga hubungan antara nasabah dengan perusahaan ya dek, jadi kalau di Bank Syariah Indonesia dalam pelayanan itu kami memiliki slogan yaitu, ultimate service artinya diatas excellent nah kenapa begitu karena kami ingin memberikan pelayanan yang tidak hanya sesuai kebutuhan atau keinginan nasabah tetapi lebih dari itu. Dari adanya pelayanan ultimate service itu nasabah secara tidak langsung juga akan menjadi marketingnya dek. Agen BSI Smart akan mengupayakan yang terbaik untuk nasabah. Agen BSI Smart akan berusaha semaksimal mungkin menghubungi para nasabah untuk menanyakan perihal ketidaknyamanan yang dialami oleh nasabah dan segera mengatasi permasalahan tersebut”*. Selanjutnya wawancara dengan agen BSI smart yaitu M Grosir (wawancara, 16 November 2023) mengatakan bahwa: *“Kami memang mengedepankan citra melayani yang baik dan peduli terhadap nasabah. Kami juga memiliki ukuran kepuasan nasabah dan itu dinilai juga dari nasabahnya. Kita tiap harinya ada scan barcode untuk kepuasan nasabah. Begitu juga dalam menjaga nasabah agar tidak tutup rekening, kami selalu mencoba mengcross check kembali nasabah yang sudah jarang melakukan transaksi dan menanyakan kendalanya, nah selanjutnya ketika ada nasabah yang mau pindah kami juga memberikan pertimbangan.”*

Dari kedua narasumber di atas dapat dijelaskan bahwa keduanya sama-sama mengatakan bahwa perihal melayani pihak agen BSI Smart KCP Peudada Kabupaten Bireuen mengedepankan kebutuhan nasabah dan memberikan pelayanan secara *ultimate service*, nasabah juga dapat memberikan penilaian kepuasan terkait pelayanan yang diberikan. Sehingga dari data hasil wawancara yang telah dipaparkan dapat ditarik kesimpulan bahwasanya strategi public relations yang dilakukan oleh Agen BSI Smart di Bank Syariah Indonesia KCP Peudada Kabupaten Bireuen ialah mengutamakan pelayanan *ultimate service*, dan menjaga hubungan antara nasabah dan perusahaan.

b. Meningkatkan hubungan dengan nasabah (*enhance*).

Dengan menyampaikan penjelasan berbagai macam informasi atas produk perbankan di Bank Syariah Indonesia (BSI). Selain memberikan pelayanan prima dan aware dengan semua nasabah agar terjalin hubungan baik antara nasabah dan Bank, Agen BSI Smart juga mempunyai kapasitas untuk menyampaikan berbagai macam informasi kepada nasabah. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dari narasumber yakni Agen BSI Smart IJAL (wawancara,

18 November 2023) sebagai berikut: “*Sebagai Agen BSI Smart saat ada promo dan lainnya kami akan menelfon nasabah dan menawarkan hal itu. Setiap Agen BSI Smart disini dituntut tidak hanya ramah namun juga harus bisa membangun kedekatan emosional yang baik untuk menjadikan nasabah tetap loyal*

terhadap Bank Syariah Indonesia KCP Peudada Kabupaten Bireuen ini.”

Selanjutnya wawancara dengan agen BSI Smart yaitu MRS (wawancara, 17 November 2023) bahwa dalam penjelasannya terkait cara memberikan penjelasan berbagai macam informasi atas produk perbankan, yaitu: *“Agar dapat menyampaikan informasi dengan baik, kami sebagai Agen BSI Smart diberikan bekal pembelajaran. Kalau di Agen BSI Smart itu tiap seminggu beberapa kali itu ada zoom meeting terkait produk, kemudian tidak cuma produk banyak sih pokoknya intinya kita itu setiap minggu itu ada zoom terkait pengetahuan (knowlagde). Nah kita punya strategi. Strategi terkait gimana caranya nasabah itu selain buka rekening, misalkan kamu buka rekening wadiah, kita harus punya penawaran lain selain wadiah misalkan mau buka rekening wadiah bisa bu, tapi itu kita punya produk lainnya nih ada cicil emas atau lainnya.”*

Berdasarkan dari hasil data yang diperoleh oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa Agen BSI Smart di Bank Syariah Indonesia KCP Peudada Kabupaten Bireuen juga berperan dengan sangat baik dalam menyampaikan informasi terkait produk-produk perbankan yang dimiliki. Dalam menerapkan pelayanan penyampaian informasi tersebut Bank Syariah Indonesia KCP Peudada Kabupaten Bireuen memiliki strategi yaitu, dengan memberikan pembelajaran yang dilakukan beberapa kali dalam seminggu via zoom meeting yang diberikan kepada Agen BSI

Smart terkait pengetahuan knowledge dan produk- produk perbankan yang baru.

- c. Menangani pertanyaan ataupun keluhan nasabah yang loyal.

Strategi selanjutnya yang dilakukan guna menjalankan peran Agen BSI *Smart* ialah selalu berusaha tanggap atas segala pertanyaan dan segera mungkin menjawab juga menerima keluhan yang diberikan nasabah. Adanya praktek tersebut ditujukan pada diberikannya pelayanan yang maksimal kepada nasabah. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dari narasumber yakni Agen BSI *Smart* yaitu MRS (wawancara, 17 November 2023) sebagai berikut: *“Bentuk pelayanan yang kami lakukan juga diharapkan agar dapat memuaskan nasabah, itu mengapa seperti yang telah saya sebutkan tadi kami menerapkan pelayanan ultimate service dan sudah menjadi tugas serta tanggungjawab kami selaku Agen BSI Smart untuk dapat tanggap atas segala pertanyaan juga keluhan nasabah. Dengan diberikannya pelayanan yang seperti demikian gak jarang nasabah itu akan menjadi marketingnya kita juga dek, untuk mendapatkan nasabah baru dengan menceritakan pelayanan yang kami berikan.”*

Hasil wawancara terlihat bahwa agen BSI *Smart* yang bermitra dengan Bank Syariah Indonesia KCP Peudada Kabupaten Bireuen memiliki serangkaian strategi dalam melayani nasabah yang memiliki loyalitas. Hal tersebut dilakukan dengan memberikan pelayanan maksimal dalam

menanggapi pertanyaan dan menerima segala keluhan yang masuk serta terus mengembangkan berbagai produk juga program yang ada demi keberlangsungan Bank Syariah Indonesia KCP Peudada Kabupaten Bireuen. Berdasarkan dari hasil data yang diperoleh oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa Agen BSI *Smart* di wilayah kerja Bank Syariah Indonesia KCP Peudada Kabupaten Bireuen menerapkan slogan *ultimate service* dengan sangat baik sehingga membuat para nasabah menjadi nyaman dengan pelayanan dan segala fasilitas yang disediakan dan tentu dari hal tersebut menciptakan nasabah-nasabah yang memiliki loyalitas terhadap Bank Syariah Indonesia KCP Peudada Kabupaten Bireuen.

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian

4.3.1 Peran Agen BSI Smart dalam Memberikan Layanan Perbankan pada Masyarakat

BSI Smart Agent merupakan Layanan Laku Pandai (Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif) pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk menyediakan layanan perbankan dan/atau layanan keuangan lainnya yang dilakukan tidak melalui jaringan kantor, namun melalui kerjasama dengan pihak lain dengan sarana teknologi informasi. Kebijakan ini berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa keuangan nomor 19/POJK.03/2014 tentang layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif, menimbang bahwa

diperlukan ketersediaan akses layanan keuangan bagi masyarakat yang belum mengenal, menggunakan atau mendapatkan layanan perbankan dan keuangan lainnya.

Agen *BSI Smart* berperan dalam memberikan berbagai layanan perbankan bagi masyarakat, baik nasabah BSI maupun non-nasabah BSI melalui pemanfaatan teknologi digital, maka dari itu nasabah yang menjadi Agen *BSI Smart* sudah banyak didesa-desa jadi bagi masyarakat awam bisa langsung ke Agen *BSI Smart* tersebut dan mempermudah mereka dalam melakukan transaksi.

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat dijelaskan bahwa peranan utama dari agen *BSI Smart* adalah untuk memberikan pelayanan perbankan khususnya kepada masyarakat yang belum terlayani oleh bank secara administratif Melalui agen *BSI Smart*, nasabah BSI maupun masyarakat umum lainnya bisa mendapatkan pelayanan yang sama seperti halnya di kantor BSI. Masyarakat dapat melakukan setoran tabungan, penarikan secara tunai serta melakukan transaksi pembayaran melalui agen, dan memudahkan masyarakat bertransaksi tanpa bersusah payah untuk datang ke bank langsung.

Hasil wawancara kepada bank, agen *BSI Smart* dan nasabah, maka dapat dijelaskan bahwa pihak bank akan mendapat keuntungan antara lain adalah edukasi perbankan yang lebih efektif dan menghilangkan batas-batas formal layanan perbankan, keuntungan agen *BSI Smart* adalah memperoleh margin, dagangan diwarung menjadi laku, mendapatkan keuntungan dan membantu

perekonimin mereka, sedangkan keuntungan bagi nasabah adalah adanya agen BSI *Smart* lokasi lebih dekat dari pada bank, mudah untuk dijangkau ataupun bertransaksi, tidak perlu susah payah mengantri dan lainnya. Perekonomian Agen sangat terbantu selama menjadi Agen BSI *Smart* dan masyarakat sekitar juga ikut terbantu dengan adanya agen BSI *Smart*.

Dengan demikian, keberadaan Agen BSI *Smart* dapat menjadi solusi bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan perbankan yang dapat dijangkau dengan akses yang mudah dari tempat tinggal salah satunya di kabupaten Bireuen, banyak masyarakat tidak mendapatkan layanan perbankan, yang mana pelayanan keuangan tanpa kantor BSI *Smart* dapat diakses melalui berbagai perangkat, seperti *Smartphone*, PC/laptop dan mesin EDC dengan fitur pelayanan yang beragam. Fitur tersebut antara lain pembukaan rekening, tarik tunai, setoran tunai, pembayaran, pembelian, transfer dan sebagainya.

Bank Syariah Indonesia (BSI) bertanggung jawab atas kegiatan operasional agen BSI *Smart*. Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki petugas Agen BSI *Smart* yang selalu melakukan pemantauan langsung dilapangan dengan cara mendatangi Agen BSI *Smart* di wilayah kerjanya. Apabila terdapat kendala atau permasalahan yang terjadi, Agen BSI *Smart* dapat langsung menyampaikan langsung kepada petugas Bank Syariah Indonesia (BSI).

Penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Akbar (2018) dengan judul “Peran Agen BRILink Dalam Rangka Mewujudkan Literasi dan Inklusi Keuangan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO), Tbk Kantor Cabang Boyolali Studi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia KCP Simo”. Hasil penelitian nya bahwa peran agen BRILink bagi masyarakat yaitu kemudahan akses layanan jasa perbankan, bertransaksi tidak dibatasi jam kantor. Peran agen BRILink bagi Bank BRI yaitu memperluas market share, sebagai marketing produk Bank BRI dan shifting transaksi dari Unit Kerja Operasional (UKO) ke Agen BRILink. Hambatan yang dialami Agen BRILink yaitu minim signal pada mesin EDC, complaint handling yang kurang cepat.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Yudiantoro dan Rahmadi (2021), tentang “Peran Agen Laku Pandai Dalam Meningkatkan Transaksi Non Tunai Pada Sektor Mikro di Masa Pandemi”. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa keberadaan agen BRILink di tengah masyarakat mampu meningkatkan literasi masyarakat pedesaan khususnya Pengusaha Mikro terhadap produk perbankan. Selain itu dengan adanya Agen BRILink dapat mempermudah transaksi non tunai dari Pengusaha Mikro dimasa pandemi yang semua aktivitas harus dibatasi.

4.3.2 Strategi Agen BSI *Smart* dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Perbankan Kepada Masyarakat

Agen BSI *Smart* memberikan berbagai layanan perbankan bagi masyarakat, baik nasabah BSI maupun non-nasabah BSI, tujuan utamanya adalah untuk memberikan pelayanan perbankan khususnya kepada masyarakat yang belum terlayani oleh bank secara administrasi sehingga melalui agen BSI *Smart*, nasabah BSI maupun masyarakat umum lainnya bisa mendapatkan pelayanan yang sama seperti halnya di kantor BSI.

Perusahaan dan agen pada lembaga keuangan membutuhkan hubungan yang baik pada masyarakat. Setiap bisnis tidak bisa lepas dari perannya sebagai komunikator. Agen BSI *Smart*, yang berperan penting dalam membangun hubungan positif antara korporasi dan publik yang dituju, dapat melaksanakan tugas ini. Ketika datang ke layanan agen BSI *Smart*, komunikasi sangat penting. Dalam situasi ini, kontak eksternal antara korporasi dan konsumennya terjadi dalam dua arah, baik resmi maupun informal. Akibatnya, keberadaan hubungan agen BSI *Smart* yang bertindak sebagai garda depan perusahaan, dituntut untuk terus memberikan layanan dan menyenangkan nasabah yaitu masyarakat. Dasar dari hubungan kepada masyarakat adalah koneksi nasabah yang terjalin dengan baik.

Agen BSI *Smart* di Bank Syariah Indonesia KCP Peudada Kabupaten Bireuen memiliki beberapa strategi dalam melayani masyarakat, yakni:

1) Mempertahankan nasabah.

Pihak agen BSI Smart KCP Peudada Kabupaten Bireuen mengedepankan kebutuhan nasabah dan memberikan pelayanan secara *ultimate service*, nasabah juga dapat memberikan penilaian kepuasan terkait pelayanan yang diberikan.

2) Meningkatkan hubungan dengan nasabah (*enhace*).

Selain memberikan pelayanan prima dan aware dengan semua nasabah agar terjalin hubungan baik antara nasabah dan Bank, Agen BSI *Smart* juga mempunyai kapasitas untuk menyampaikan berbagai macam informasi kepada nasabah. Agen BSI *Smart* di Bank Syariah Indonesia KCP Peudada Kabupaten Bireuen juga berperan dengan sangat baik dalam menyampaikan informasi terkait produk-produk perbankan yang dimiliki.

3) Menangani pertanyaan ataupun keluhan nasabah yang loyal.

Agen BSI *Smart* selalu berusaha tanggap atas segala pertanyaan dan segera mungkin menjawab juga menerima keluhan yang diberikan nasabah. Adanya praktek tersebut ditujukan pada diberikannya pelayanan yang maksimal kepada nasabah.

Serangkaian strategi dalam melayani nasabah yang memiliki tersebut dilakukan dengan memberikan pelayanan maksimal dalam menanggapi pertanyaan dan menerima segala keluhan yang masuk serta terus mengembangkan berbagai produk

juga program yang ada demi keberlangsungan Bank Syariah Indonesia KCP Peudada Kabupaten Bireuen. Agen BSI *Smart* di wilayah kerja Bank Syariah Indonesia KCP Peudada Kabupaten Bireuen menerapkan slogan *ultimate service* dengan sangat baik sehingga membuat para nasabah menjadi nyaman dengan pelayanan dan segala fasilitas yang di sediakan dan tentu dari hal tersebut menciptakan nasabah-nasabah yang memiliki loyalitas terhadap Bank Syariah Indonesia.

Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh monawarah (2020) yang meneliti tentang “Strategi dalam Mengatasi Keluhan Nasabah pada Bank Nagari Syariah Solok”. Hasil penelitian bahwa pelaksanaan strategi dalam mengatasi keluhan nasabah dengan beberapa langkah yaitu bank mengidentifikasi masalah atau keluhan nasabah, bank menentukan target dari informasi yang disampaikan, selanjutnya menentukan strategi untuk mengatasi keluhan dan yang terakhir adalah evaluasi.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di jelaskan pada Bab sebelumnya, maka dapat kita simpulkan beberapa hal antara lain adalah:

1. Peranan utama Agen BSI Smart melayani transaksi keuangan masyarakat setempat baik itu Transfer ke sesama rekening BSI, transfer ke rekening Bank lain, setor tunai pembelian pulsa dan pembayaran tagihan listrik. Dengan adanya BSI Smart dapat membantu masyarakat dalam bertransaksi sehingga masyarakat tidak harus lagi jauhjauh ke mesin ATM yang sangat jauh dari tempat tinggal nya. Agen BSI Smart sangat membantu dalam bertransaksi karena bisa melakukan transaksi secara cepat tidak harus mengantri lama dan tidak jauh untuk melakukan transaksi perbankan. Transaksi di BSI Smart juga sering digunakan untuk mengurangi resiko jika ke mesin ATM harus mengoperasikan mesin ATM sendiri yang tidak mengetahui bagaimana mengoperasikannya.
2. Agen BSI *Smart* yang bermitra dengan Bank Syariah Indonesia KCP Peudada Kabupaten Bireuen memiliki serangkaian strategi dalam melayani nasabah yang

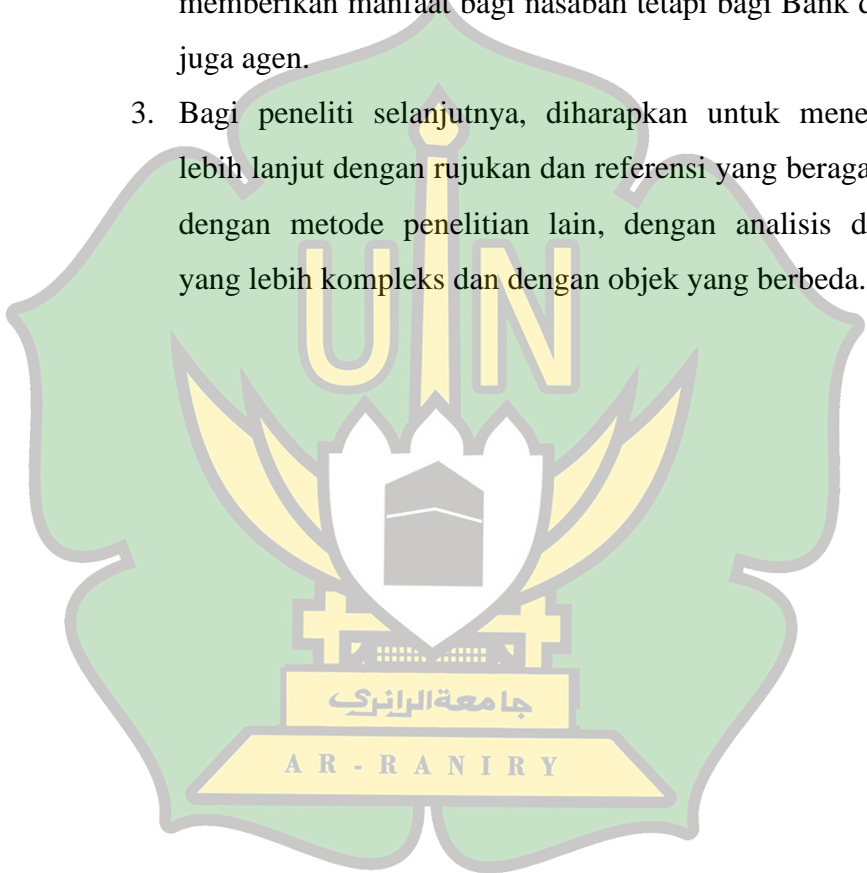
memiliki loyalitas. Hal tersebut dilakukan dengan memberikan pelayanan maksimal dalam menanggapi pertanyaan dan menerima segala keluhan yang masuk serta terus mengembangkan berbagai produk juga program yang ada demi keberlangsungan Bank Syariah Indonesia KCP Peudada Kabupaten Bireuen. Agen BSI *Smart* di wilayah kerja Bank Syariah Indonesia KCP Peudada Kabupaten Bireuen menerapkan slogan *ultimate service* dengan sangat baik sehingga membuat para nasabah menjadi nyaman dengan pelayanan dan segala fasilitas yang di sediakan dan tentu dari hal tersebut menciptakan nasabah-nasabah yang memiliki loyalitas terhadap Bank Syariah Indonesia.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan diatas, penulis memberikan saran yang bertujuan untuk kebaikan dan kemajuan pada agen BSI *Smart* di KCP Peudada Kabupaten Bireuen adalah sebagai berikut:

1. Bagi para Agen BSI *Smart* di wilayah kerja KCP Peudada Kabupaten Bireuen diharapkan untuk terus memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan arahan dari Bank Syariah Indonesia (BSI) agar nasabah benar-benar merasakan manfaat dari adanya agen BSI *Smart*.

2. Bagi pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Peudada Kabupaten Bireuen untuk terus memberikan edukasi, pembelajaran dan arahan bagi para agen BSI Smart, hal ini dikarenakan agen BSI Smart bukan hanya memberikan manfaat bagi nasabah tetapi bagi Bank dan juga agen.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan untuk meneliti lebih lanjut dengan rujukan dan referensi yang beragam, dengan metode penelitian lain, dengan analisis data yang lebih kompleks dan dengan objek yang berbeda.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrachman. 2014. Ensiklopedia Ekonomi Keuangan Perbankan. Jakarta: PT. Pradya Paramitya
- Amalia, 2016. Pembangunan Kemandirian Desa melalui Konsep Pemberdayaan: suatu Kajian dalam Perspektif Sosiologi. Sosio informa, 1 (2).
- Arifin, Zainul. 2005. Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah. Pustaka Alvabet, Jakarta.
- Cermati.com. (2015). Sejarah dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia.
<https://www.cermati.com/artikel/sejarah-dan-perkembanganbank-syariah-diindonesia>.
- Dwi Suwiknyo. 2010. Analisis Laporan Keuangan Perbankan Syariah. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Hasibuan Malayu S.P, 2015. Dasar-Dasar Perbankan, cet ke- 4, Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasyim Ali, 2005. Manajemen Bank, cet. ke II, Jakarta: Bumi Aksara
- Hardiansyah, 2011. Kualitas Pelayanan Public, Yogyakarta: Gava Media.
- Hesti Astuti, 2021. Peranan Bank Syariah Indonesia Dalam Memberikan Pembiayaan Untuk Mendukung Peningkatan Kesejahteraan Usaha Kecil dan Menengah di Kota Bulukumba (Studi Kasus PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Bulukumba). Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Kasmir, 2012. Pemasaran Bank, Cetakan-5, Jakarta: Kencana Predana Media.

- Khalidin Bismi, 2022. Fee System Analysis and Its Disparity Under Bsi Smart Agent Services In The Samsarah Perspective,
<https://journal.arraniry.ac.id/index.php/iqtishadiyah/index>.
Universitas Islam Negeri ArRaniry Banda Aceh.
- Khoirun Niswah, 2022. Analisis Strategi Manajemen Bank Syariah Indonesia Dalam Meningkatkan Market Share Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi : Studi BSI KCP Stabat Proklamasi.
- Kotler, Armstrong, 2015, Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth edition, England : Pearson Education, Inc.
- Mukhtar. 2013. Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif. Jakarta: Referensi GP Press Group.
- Mutiara Apriza, 2021. Manfaat Penggunaan Layanan Digital Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ipu. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
- Moleong, L. J. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja. Rosdakarya.
- Peraturan Otoritas Jasa keuangan nomor 19/POJK.03/2014 tentang layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif.
- Permadi Ayodya Dwi, (2017) Persepsi Masyarakat Desa Pendem Terhadap
Teknologi Branchless Banking” Universitas Negeri Yogyakarta:
Yogyakarta.
- Pratiwi, 2019. Persepsi Mahasiswa Terhadap Penggunaan Mobile Banking. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Bengkulu.

- Rahmatika, A. N. (2014). Dual Banking System di Indonesia. AtTahdzib: Jurnal Studi Islam Dan Muamalah, Volume 2, Nomor 2.
- Ridwan, 2004. Manajemen Baitul Maal wa Tanwil (BMT), Yogyakarta: UII. Press.
- Sjahdeini. 2007. Perbankan Islam dan kedudukannya dalam Tata. Hukum Perbankan Indonesia. Jakarta: PT Pustaka Utama Grafiti.
- Sigit dan Totok (2008:9) secara spesifik bank
- Sigit dan Totok Triandaru, 2008. Bank dan Lembaga Keuangan. Lainnya. Salemba Empat, Jakarta.
- Sugiyono, Metodologi Penelitian (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D). Bandung: Alfabeta. 2014.
- Supangat. 2010. Statistik Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan. Nonparametrik. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No.7 Tahun 1992 Tentang Perbankan
- Waworuntu Bob, 2007. Dasar-Dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wiwik Saptia Apriyani, 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BSM Card Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCPTembilahan, Fakultas Syariah dan Hukum, Pekanbaru: Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Suska Riau.
- Wirartha. 2006. Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi dan Tesis. Yogyakarta: Andi.

Yuda & Meiranto, (2010) Yuda, Meiranto. (2010). Pengaruh Faktor Internal Bank Terhadap Jumlah Kredit Yang Disalurkan (Studi empiris pada bank yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia). Jurnal Akuntansi & Auditing, Universitas Diponegoro, Vol. 7, No. 1.



LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Identitas nasabah (Masyarakat)

Nama :

Umur :

Pendidikan :

Pekerjaan :

Pertanyaan Kepada Masyarakat

1. Apa pendapat anda mengenai layanan BSI *Smart*?
2. Kapan dan siapa yang memberitahu anda saat mulai menggunakan layanan BSI *Smart*?
3. Mengapa anda tertarik menggunakan jasa layanan BSI *Smart*?
4. Di loket BSI *Smart* mana anda sering melakukan transaksi ?
5. Mengapa anda lebih memilih loket BSI *Smart* tersebut untuk melakukan transaksi?
6. Layanan apa saja yang anda gunakan melalui BSI *Smart*?
7. Bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh agen BSI *Smart*?
8. Seberapa sering anda menggunakan BSI *Smart*?
9. Bagaimanakah harapan anda setelah menggunakan jasa layanan BSI *Smart*?

Identitas informan (Agen BSI smart)

Nama :

Umur :

Pendidikan :

Sejak berbisnis :

Pertanyaan kepada Agen BSI Smart

1. Bagaimana tahap untuk menjadi Agen BSI *Smart*?
2. Apakah ada perjanjian atau kontrak kerja dan syarat untuk mendaftar jadi Agen BSI *Smart*?
3. Adakah hal-hal yang bisa membuat kontrak kerja bisa batal?
4. Mengapa anda tertarik menjadi seorang Agen BSI *Smart*?
5. Siapa saja yang dapat menggunakan layanan BSI *Smart*?
6. Dimanakah nasabah dapat menggunakan layanan BSI *Smart*?
7. Mengapa nasabah tertarik dengan layanan BSI *Smart*?
8. Bagaimanakah kualitas layanan BSI *Smart* dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia?
9. Kapan biasanya nasabah menggunakan layanan BSI *Smart*?
10. Apa harapan agen BSI *Smart* ke depan terhadap layanan bagi nasabah?
11. Jasa apa yang paling sering digunakan oleh masyarakat?
12. Sehari rata-rata berapa orang yang datang melakukan transaksi?
13. Kendala apa yang sering terjadi saat nasabah melakukan transaksi?
14. Bagaimana prospek ke depan agen BSI *Smart* dengan teknologi yang semakin canggih?

Lampiran 2 Transkrip Wawancara

Hasil Wawancara Masyarakat

Narasumber : 01

Nama : Ana

Umur : 24

Pendidikan terakhir : SMP

Perkerjaan : Jualan online

No	Pihak	Hasil Wawancara
1.	Giska	Apa pendapat anda mengenai layanan BSI <i>Smart</i> ?
	Ana	Menurut saya layanan BSI <i>Smart</i> sangat membantu dalam bertransaksi karena bisa melakukan transaksi secara cepat tidak harus mengantri lama dan tidak jauh untuk melakukan transaksi, dikarenakan saya bertempat tinggal dipedesaan yang dekat dengan pesisir pantai yang jauh dari mesin ATM juga jauh dari kantor bank BSI.
2.	Giska	Kapan dan siapa yang memberitahu anda saat mulai menggunakan layanan BSI <i>Smart</i> ?
	Ana	Saya mengetahui bahwa agen BSI <i>smart</i> bisa bertransaksi seperti di kantor Bank BSI sendiri sejak jaringan BSI eror dan yang menyarankan saya meelakukan transaksi di BSI <i>Smart</i> yang lebih dekat dari tempat tinggal saya yaitu satpam di bank BSI.

3.	Giska	Mengapa anda tertarik menggunakan jasa layanan BSI <i>Smart</i> ?
	ana	Setelah saya melakukan transaksi di agen BSI sekali saya lebih nyaman dan sangat tertarik karena banyak mengurangi resiko,tidak banyak makan waktu saat ke ATM BSI dan saya selalu melakukan transaksi transfer dengan uang cash.
4.	Giska	Di loket BSI <i>Smart</i> mana anda sering melakukan transaksi ?
	Ana	saya sering menggunakan jasa layanan transaksi di loket BSI Smart MRS.
5.	Giska	Mengapa anda lebih memilih loket BSI <i>Smart</i> tersebut untuk melakukan transaksi?
	Ana	Karena di loket MRS memberikan layanan yang sangat bagus dan baik, meskipun banyak yang melakukan transaksi pihak agen tetap ramah dalam melayani kami di saat bertransaksi.
6.	Giska	Layanan apa saja yang anda gunakan melalui BSI <i>Smart</i> ?
	Ana	Di agen BSI <i>Smart</i> saya sering melakukan transaksi Tarik tunai dan transfer baik sesama bank atau transfer ke bank lain.
7.	Giska	Bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh agen BSI <i>Smart</i> ?
	Ana	Kualitas layanan yang diberikan sangat bagus dan

		memuaskan.
8.	Giska	Seberapa sering anda menggunakan BSI <i>Smart</i> ?
	Ana	Saya hampir setiap hari melakukan transaksi baik tarik tunai maupun transfer.
9.	Giska	Bagaimanakah harapan anda setelah menggunakan jasa layanan BSI <i>Smart</i> ?
	Ana	Harapannya kedepan untuk para agen tetap berlanjut dan selalu memberikan yang terbaik untuk untuk kami nasabah yang jauh dari mesin ATM atau kantor pusat bank BSI karena dengan BSI <i>Smart</i> bisa membantu kami bertransaksi dengan cepat. Di agen BSI <i>Smart</i> juga terdapat kekurangan seperti hilangnya jaringan dikarena keadaan seperti listrik padam dan juga cuaca memburuk dan Ketika jaringan BSI eror.

Narasumber : 02
 Nama : Ibu Tia
 Umur : 43
 Pendidikan terakhir : SMP
 Pekerjaan : Dagang kue

No	Pihak	Hasil wawancara
1.	Giska	Apa pendapat anda mengenai layanan BSI <i>Smart</i> ?
	Ibu Tia	Menurut saya layanan BSI <i>Smart</i> sebuah layanan yang melayani masyarakat sama seperti layanan di bank, karena layanan di BSI <i>Smart</i> bisa melakukan Tarik tunai, transfer dan lain-lain, jadi dengan adanya BSI <i>Smart</i> dapat membantu kami dalam bertransaksi sehingga kami tidak harus lagi jauh-jauh ke mesin ATM yang sangat jauh dari tempat tinggal saya, dan juga tidak harus mengantri Panjang di mesin ATM.
2.	Giska	Kapan dan siapa yang memberitahu anda saat mulai menggunakan layanan BSI <i>Smart</i> ?
	Ibu Tia	Saya melakukan transaksi di agen BSI <i>Smart</i> selama saya mendapatkan bantuan sembako atau PKH, saya diberitahu oleh pemilik toko sembako yang disana juga mereka adalah seorang agen BSI <i>Smart</i> di tempat saya tinggal.
3.	Giska	Mengapa anda tertarik menggunakan jasa layanan BSI <i>Smart</i> ?

	Ibu Tia	Saya tertarik menggunakan layanan BSI <i>Smart</i> , melakukan transaksi di BSI <i>Smart</i> karena dapat mengurangi resiko jika ke mesin ATM kami harus mengoperasikan mesin ATM sendiri yang tidak mengetahui bagaimana cara mengoperasikannya, saya juga takut terjadi kartu ATM tertelan di mesin ATM karena sering terjadi jaringan eror tiba-tiba.
4.	Giska	Di loket BSI <i>Smart</i> mana anda sering melakukan transaksi ?
	Ibu Tia	Saya sering melakukan transaksi di loket BSI <i>Smart</i> “ MRS ”.
5.	Giska	Mengapa anda lebih memilih loket BSI <i>Smart</i> tersebut untuk melakukan transaksi?
	Ibu Tia	bertransaksi dan biaya yang dikenakan sangat lah murah dan sesuai.
6.	Giska	Layanan apa saja yang anda gunakan melalui BSI <i>Smart</i> ?
	Ibu Tia	Layanan yang sering saya gunakan di BSI <i>Smart</i> penarikan bantuan sembako dan PKH.
7.	Giska	Bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh agen BSI <i>Smart</i> ?
	Ibu Tia	Kualitas pelayanan yang diberikan sangat bagus dan nyaman, meskipun dengan banyak yang mengantri kami tetap diberikan pelayanan yang

		bagus,kami akan sabar dalam menngantri,jika kami ada masalah dengan kartu ATM di saat bertransaksi pihak agen membantu kami saat memperbaiki kami diberikan arahan disaat kami memperbaiki kartu ke bank BSI.
8.	Giska	Seberapa sering anda menggunakan BSI <i>Smart</i> ?
	Ibu Tia	Saya melakukan transaksi di BSI <i>Smart</i> setiap ada penarikan bantuan sembako.
9.	Giska	Bagaimanakah harapan anda setelah menggunakan jasa layanan BSI <i>Smart</i> ?
	Ibu Tia	Harapan saya layanan BSI <i>Smart</i> tetap aktif seperti sekarang karena bisa memudahkan saya bertransaksi dengan cepat tidak harus ke mesin ATM yang sangat jauh dari tempat tinggal kami dipedesaan yang jauh dengan kota.Kekurangan di BSI <i>Smart</i> adalah disaat jaringan tiba-tiba eror sehingga saya tidak bisa melakukan transaksi dan disaat cuaca lagi kurang bagus juga jaringan tidak ada.

Narasumber : 03
 Nama : Jamal
 Umur : 29 tahun
 Pendidikan Terakhir : SMA
 Pekerjaan : Tukang Bangunan

No	Pihak	Hasil wawancara
1.	Giska	Apa pendapat anda mengenai layanan BSI <i>Smart</i> ?
	Jamal	Layanan BSI <i>Smart</i> sebuah tempat yang memudahkan masyarakat dipedesaan yang tempat tinggalnya jauh dari kota di saat bertransaksi, dengan adanya usaha agen BSI <i>Smart</i> di pedesaan saat ini untuk melakukan transaksi secara cepat dan mudah kapan saja.
2.	Giska	Kapan dan siapa yang memberitahu anda saat mulai menggunakan layanan BSI <i>Smart</i> ?
	Jamal	Saya melakukan transaksi selama adanya BSI <i>Smart</i> di desa saya, saya tau Ketika saya belanja di toko “MRS” saya melihat ada beberapa nasabah sedang mengantri baik yang memiliki rekening dan tidak memiliki rekening yang ingin bertransaksi, juga saya lihat bertransaksinya mudah dan cepat dengan adminnya pun murah tidak membebankan penarik.
3.	Giska	Mengapa anda tertarik menggunakan jasa layanan BSI <i>Smart</i> ?

	Jamal	Saya tertarik menggunakan agen BSI <i>Smart</i> sangat membantu saya Ketika membutuhkan uang saat mendesak saya bisa Tarik sepuasnya bisa melebihi limit ATM, tidak harus jauh-jauh ke bank dan harus mengantri di teller, karena ingin memberikan gaji orang kerja.
4.	Giska	Di loket BSI <i>Smart</i> mana anda sering melakukan transaksi ?
	Jamal	Saya sering melakukan transaksi di loket BSI <i>Smart</i> “ MRS ”
5.	Giska	Mengapa anda lebih memilih loket BSI <i>Smart</i> tersebut untuk melakukan transaksi?
	Jamal	bertransaksi sangat mudah dan pelayanannya juga bagus,ramah dan baik.
6.	Giska	Layanan apa saja yang anda gunakan melalui BSI <i>Smart</i> ?
	Jamal	Layanan yang sering saya gunakan Tarik tunai, transfer ke orang lain menggunakan ATM sendiri dan transfer ke rekening sendiri melalui agen BSI <i>Smart</i> , penarikan sembako dan pembelian pulsa.
7.	Giska	Bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh agen BSI <i>Smart</i> ?
	Jamal	Layanan yang diberikan sangat nyaman mereka tidak sombong selalu ramah,mereka juga memberi solusi Ketika saya susah untuk bertransaksi jika

		harus ke bank mereka membantu memberitahu Harus menjumpai siapa di bank.
8.	Giska	Seberapa sering anda menggunakan BSI <i>Smart</i> ?
	Jamal	Saya memakai jasa agen BSI <i>Smart</i> dalam seminggu 4 kali baik penarikan maupun transfer baik sesama bank maupun antar bank,ada juga dengan memakai kartu ATM sendiri juga menggunakan kartu ATM pemilik agen.
9.	Giska	Bagaimanakah harapan anda setelah menggunakan jasa layanan BSI <i>Smart</i> ?
	Jamal	Harapannya kedepan di agen BSI <i>Smart</i> bisa menggunakan semua kartu ATM di mesin EDC. Agen BSI <i>Smart</i> juga memiliki kekurangan Ketika bertransaksi ada mesin EDC tidak bisa digunakan karena jaringan BSI eror atau jaringan wifinya hilang dan juga hanya bisa menggunakan digunakan kartu ATM BSI saja tidak bisa menggunakan ATM bank lain.

Narasumber : 04
 Nama : Afar,S.P.,M.P
 Umur : 42 tahun
 Pendidikan terakhir : S2 Pertanian
 Pekerjaan : PNS

No	Pihak	Hasil wawancara
1.	Giska	Apa pendapat anda mengenai layanan BSI <i>Smart</i> ?
	Afar	Layanan BSI Smart adalah suatu layanan dalam melakukan transaksi, karena BSI <i>Smart</i> melayani nasabah 24 jam, juga lokasinya dekat dengan masyarakat, saya memakai layanan BSI Smart sejak berlakunya BRILINK.
2.	Giska	Kapan dan siapa yang memberitahu anda saat mulai menggunakan layanan BSI <i>Smart</i> ?
	Afar	saya baru mengetahui bahwa di agen BSI Smart juga bisa transaksi sama seperti di BRILINK dahulu juga mengetahui dari rakan kerja, di saat saya mulai bertransaksi melalui agen BSI Smart sangat mudah tidak harus lagi antri di mesin ATM dan bertransaksinya pun cepat.
3.	Giska	Mengapa anda tertarik menggunakan jasa layanan BSI <i>Smart</i> ?
	Afar	saya tertarik menggunakan jasa agen BSI <i>Smart</i> dengan bertransaksinya mudah, cepat dan tidak harus mengantri lama, juga untuk menghindari

		resiko seperti tertelannya kartu ATM, uang tidak keluar disaat bertransaksi tetapi saldonya terpotong dimesin ATM, penarikan berapa saja bisa dan Ketika mesin ATM tidak bisa melakukan transaksi dan loket ATM pun mudah di jangkau dari rumah atau pasar,menggunakan jasa BSI <i>Smart</i> tidak terlalu mahal.
4.	Giska	Di loket BSI <i>Smart</i> mana anda sering melakukan transaksi ?
	Afar	Saya sering meenggunakan jasa di agen BSI <i>Smart</i> “IAAC”.
5.	Giska	Mengapa anda lebih memilih loket BSI <i>Smart</i> tersebut untuk melakukan transaksi?
	Afar	Karena lebih dekat dengan rumah,agennya juga ramah,murah senyum dan tempatnya pun nyaman dan bersih.
6.	Giska	Layanan apa saja yang anda gunakan melalui BSI <i>Smart</i> ?
	Afar	Layanan yang sering saya gunakan pembelian token listrik, Tarik tunai, transfer antar bank lain selain BSI.
7.	Giska	Bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh agen BSI <i>Smart</i> ?
	Afar	Kualitas yang diberikan oleh agen “IAAC” sangat

		<p>bagus,memuaskan dan orangnya sangat ramah,dan menerapkan sistem SOP sebelum transaksi transfer harus di hitung dulu uang oleh agen “IAAC” baru transaksi dilakukan,sedangkan saat penarikan tunai sebelum meninggalkan loket harus menghitung jumlah uang yang ditarik sama jumlahnya,apabila sudah tinggalkan tempat transaksi apabila ada kekurangan ditanggung oleh nasabah.</p>
8.	Giska	Seberapa sering anda menggunakan BSI <i>Smart</i> ?
	Afar	Saya menggunakan jasa agen BSI <i>Smart</i> dalam seminggu lebih kurang tiga kali dengan jasa yang digunakan Tarik tunai, transfer dan pembelian token listrik.
9.	Giska	Bagaimanakah harapan anda setelah menggunakan jasa layanan BSI <i>Smart</i> ?
	Afar	Harapan kedepan jaringan BSI semakin lancar, jika terjadi eror disaat bertransaksi bisa menyebabkan kartu ATM nasabah terblokir. BSI <i>Smart</i> juga ada kekurangannya apabila saya ingin melakukan jasa Tarik tunai lebih banyak saya harus melapor terlebih dahulu ke pihak agen.

Narasumber : 05
 Nama : Aswi
 Umur : 34 tahun
 Pendidikan terakhir : SMP
 Pekerjaan : Nelayan

No	Pihak	Hasil Wawancara
1.	Giska	Apa pendapat anda mengenai layanan BSI <i>Smart</i> ?
	Aswi	Layanan BSI <i>Smart</i> adalah tempat untuk masyarakat bertransaksi sama halnya dengan bank, yang dimana masyarakat bisa melakukan Tarik tunai, transfer, pembayaran dan pembelian lainnya
2.	Giska	Kapan dan siapa yang memberitahu anda saat mulai menggunakan layanan BSI <i>Smart</i> ?
	Aswi	Saya melakukan transaksi sejak berlakunya agen BSI <i>Smart</i> di tempat saya bekerja, dan mengetahui bahwa di “MR Swalayan” sudah bisa Tarik tunai atau transfer dengan memaki kartu ATM sendiri dari pemilik toko tersebut, karena saya sering berbelanja keperluan di toko tersebut untuk karyawan saya bekerja di tambak udang, Ketika saya tidak ada uang cash jadi saya melakukan pembayaran melalui BSI Mobile rekening pemilik agen sekaligus melakukan Tarik tunai untuk keperluan saya sehari-hari.
3.	Giska	Mengapa anda tertarik menggunakan jasa layanan

		BSI <i>Smart</i> ?
	Aswi	Saya tertarik menggunakan agen BSI <i>Smart</i> yang pertama kali adalah dekat dengan tempat kerja tidak harus pergi jauh-jauh ke mesin ATM yang hanya ada di kota saja, seberapa yang lakukan Tarik tunai selalu ada juga menanyakan kepada pihak agen terlebih dahulu sebelum saya transfer ke rekening agennya, biaya yang dikenakan tidak mahal kali cocoklah seberapa kita transaksi dan bisa negosiasi.
4.	Giska	Di loket BSI <i>Smart</i> mana anda sering melakukan transaksi ?
	Aswi	Saya sering melakukan transaksi di loket agen BSI <i>Smart</i> “ MRS ”
5.	Giska	Mengapa anda lebih memilih loket BSI <i>Smart</i> tersebut untuk melakukan transaksi?
	Aswi	Karena lebih dekat dengan tempat kerja dan biaya (admin) murah juga sekalian bisa belanja barang sembako tidak harus lagi ke tempat lain.
6.	Giska	Layanan apa saja yang anda gunakan melalui BSI <i>Smart</i> ?
	Aswi	Layanan yang sering digunakan di BSI <i>Smart</i> “MR Swalayan” transfer, Tarik tunai, pembelian pulsa, dan pembelian token listrik.
7.	Giska	Bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh

		agen BSI <i>Smart</i> ?
	Aswi	Kualitas layanan yang diberikan sangat bagus mereka selalu ramah dan sesuai antrian tidak mendahulukan yang terlambat, dan di saat Tarik tunai di sarankan harus menghitung uang Kembali apabila sudah sesuai dengan transaksi baru bisa meninggalkan tempat transaksi. Dan juga terdapat beberapa kekurangan seperti seringnya terjadi eror mesin EDC tidak bisa melakukan transaksi dan pernah tarik tunai secara mendadak untuk panen tetapi pihak agen tidak ada banyak uang cash karena sedang ada penarikan bantuan sembako atau PKH.
8.	Giska	Seberapa sering anda menggunakan BSI <i>Smart</i> ?
	Aswi	Saya menggunakan layanan BSI <i>Smart</i> sesering mungkin, dikarena saya harus Tarik tunai untuk gaji karyawan dan harus transfer tunai untuk pembelian keperluan di tambak udang.
9.	Giska	Bagaimanakah harapan anda setelah menggunakan jasa layanan BSI <i>Smart</i> ?
	Aswi	Harapan kedepan jasa BSI <i>Smart</i> tetap berlanjut seperti sekarang karena dengan jasa inilah kami para nelayan terbantu dalam bertransaksi secara cepat dan mudah, dan untuk agen tetap memberikan layanan yang bagus dan ramah.

Narasumber : 06
 Nama : Maiddin
 Umur : 48 tahun
 Pendidikan terakhir : SMA
 Pekerjaan : Wiraswasta

No	Pihak	Hasil Wawancara
1.	Giska	Apa pendapat anda mengenai layanan BSI <i>Smart</i> ?
	Maiddin	Layanan BSI <i>Smart</i> adalah layanan kedua setelah bank, karena di BSI <i>Smart</i> tempat bertransaksi masyarakat yang tidak mau mengantri dibank atau yang jauh dari mesin ATM, BSI <i>Smart</i> menjadi solusi masyarakat pedesaan dalam bertransaksi baik yang memiliki rekening atau yang tidak memiliki rekening.
2.	Giska	Kapan dan siapa yang memberitahu anda saat mulai menggunakan layanan BSI <i>Smart</i> ?
	Maiddin	Saya menggunakan layanan LINK untuk bertransaksi yang di namakan sekarang layanan laku pandai BSI <i>SMART</i> AGENT yang pengalihan dari BRILINK yang membedakannya adalah BRILINK hanya berlaku dari BANK BRI saja tetapi agen BSI <i>Smart</i> adalah pergabungan tiga bank yang terdairi bank MANDIRI, BNI, dan BRI. Saya mengetahui BSI <i>Smart</i> dulu dari spanduk yang ditempel didepan loket BSI <i>Smart</i> .

3.	Giska	Mengapa anda tertarik menggunakan jasa layanan BSI <i>Smart</i> ?
	Maididin	Saya melakukan transaksi di BSI <i>Smart</i> karena lebih dekat dengan usaha saya,biaya murah,tidak harus mengantri lama di bank,dan yang sering saya gunakan jasa transfer karena saya sering memegang uang cash untuk melakukan pembayaran pembelian di toko saya seperti transfer untuk membeli rokok disales atau barang lainnya.
4.	Giska	Di loket BSI <i>Smart</i> mana anda sering melakukan transaksi ?
	Maididin	Saya sering melakukan transaksi di toko “ ZARA ”
5.	Giska	Mengapa anda lebih memilih loket BSI <i>Smart</i> tersebut untuk melakukan transaksi?
	Maididin	Agennya sangat ramah,murah biayanya,cepat dan rakan kerja dalam berbisnis.
6.	Giska	Layanan apa saja yang anda gunakan melalui BSI <i>Smart</i> ?
	Maididin	Layanan yang sering saya gunakan transfer ada juga sesekali saya menggunakan jasa Tarik tunai jika ada keperluan mendesak Ketika bank tutup dan mesin ATM lagi eror.
7.	Giska	Bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh

		agen BSI <i>Smart</i> ?
	Maididin	Kualitas layanan yang di berikan di loket BSI <i>Smart</i> “ZARA” sangat memuaskan karena mereka sangat ramah disaat melayani masyarakat yang ingin bertransaksi meskipun lagi banyak yang mengantri untuk melakukan transaksi, tarif yang dikenakan juga sangatlah murah
8.	Giska	Seberapa sering anda menggunakan BSI <i>Smart</i> ?
	Maididin	Saya melakukan transaksi di BSI <i>Smart</i> Ketika saldo di rekening tidak cukup untuk membayar uang barang atau rokok di toko dan hanya ada uang cash.
9.	Giska	Bagaimanakah harapan anda setelah menggunakan jasa layanan BSI <i>Smart</i> ?
	Maididin	Harapan saya kedepan tetap seperti ini selalu aktif sehingga masyarakat pun tidak harus jauh-jauh ke mesin ATM dan bisa membantu masyarakat yang tidak memiliki rekening sendiri yang susah bertransaksi di bank atau di mesin ATM.

Narasumber : 07
 Nama : Fadhil
 Umur : 23 tahun
 Pendidikan terakhir : SMA
 Pekerjaan : Wirausaha

No	Pihak	Hasil Wawancara
1.	Giska	Apa pendapat anda mengenai layanan BSI <i>Smart</i> ?
	Fadhil	Layanan BSI <i>Smart</i> adalah sebuah tempat dimana masyarakat pedesaan bertransaksi yang dekat dengan tempat tinggalnya, tidak harus lagi jauh-jauh membutuhkan waktu yang banyak dalam perjalanan untuk melakukan transaksi baik di mesin ATM atau bank. Layanan BSI <i>Smart</i> sangat membantu masyarakat dipedesaan dalam bertransaksi saya sendiri yang agak dekat dengan mesin ATM tetapi tetap menggunakan jasa BSI <i>Smart</i> karena dapat mengurangi dari segala resiko dari bentuk apapun.
2.	Giska	Kapan dan siapa yang memberitahu anda saat mulai menggunakan layanan BSI <i>Smart</i> ?
	Fadhil	Saya melakukan transaksi dilayanan BSI <i>Smart</i> sudah lama dan saya tahu dari kawan kerja bahwa di BSI <i>Smart</i> juga ada layanan Tarik tunai dan top up dana.
3.	Giska	Mengapa anda tertarik menggunakan jasa layanan

		BSI <i>Smart</i> ?
	Fadhil	Saya tertarik melakukan transaksi di agen BSI <i>Smart</i> karena sangat mudah dan cepat tidak harus mengantri dan di BSI <i>Smart</i> bisa melakukan jasa top up dana dan Tarik tunai melalui dana dan biaya yang dikenakan sangat murah, saya juga melakukan jasa pembelian token listrik.
4.	Giska	Di loket BSI <i>Smart</i> mana anda sering melakukan transaksi ?
	Fadhil	Saya sering melakukan transaksi di toko “M Grosir”.
5.	Giska	Mengapa anda lebih memilih loket BSI <i>Smart</i> tersebut untuk melakukan transaksi?
	Fadhil	Karena lebih dekat dengan rumah dan sekalian bisa membeli keperluan lainnya.
6.	Giska	Layanan apa saja yang anda gunakan melalui BSI <i>Smart</i> ?
	Fadhil	Saya sangat sering melakukan transaksi di BSI <i>Smart</i> , sering menggunakan jasa Tarik tunai dari dana, top up dana, pembelian token listrik dan juga Tarik tunai melalui rekening.
7.	Giska	Bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh agen BSI <i>Smart</i> ?
	Fadhil	Kualitas layanan sangat lah baik, pihak agen BSI <i>Smart</i> selalu ramah, senyum dan sapa Ketika

		nasabahnya ingin bertransaksi dan Ketika transaksinya sudah sukses baru bisa nasabah meninggalkan tempat tersebut.
8.	Giska	Seberapa sering anda menggunakan BSI <i>Smart</i> ?
	Fadhil	Saya menggunakan jasa layanan BSI Smart dalam sebulan lebih kurang 6 kali.
9.	Giska	Bagaimanakah harapan anda setelah menggunakan jasa layanan BSI <i>Smart</i> ?
	Fadhil	Harapan saya kedepan jasa AGEN BSI <i>SMART</i> tetap aktif seperti sekarang, juga agen harus selalu ramah memberikan kenyamanan kepada nasabah yang ingin bertransaksi dan tetap membantu masyarakat dipedesaan yang tidak bisa melakukan transaksi karena tidak memiliki rekening.

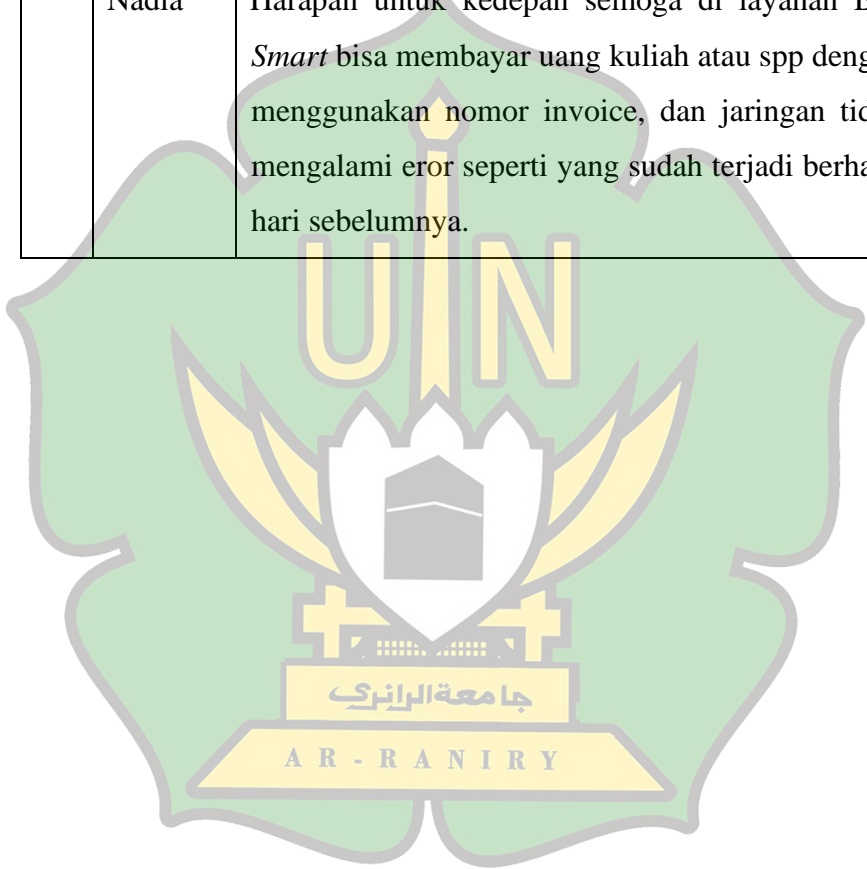


Narasumber : 08
 Nama : Nadia
 Umur : 20 tahun
 Pendidikan terakhir : SMA
 Pekerjaan : Mahasiswa

No	Pihak	Hasil Wawancara
1.	Giska	Apa pendapat anda mengenai layanan BSI <i>Smart</i> ?
	Nadia	Layanan BSI <i>Smart</i> adalah layanan yang membantu masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari kota yang susah saat melakukan transaksi, baik Tarik tunai, transfer maupun sejenis pembelian.
2.	Giska	Kapan dan siapa yang memberitahu anda saat mulai menggunakan layanan BSI <i>Smart</i> ?
	Nadia	Saya melakukan transaksi di BSI <i>Smart</i> sebelum saya memiliki rekening sendiri dan saya mengetahui dari tetangga bahwa bisa transaksi jika tidak memiliki rekening, disaat saya melakukan transaksi mau Tarik tunai dan transfer saya hanya minta nomor rekening pemilik agen, sedangkan ketika ingin transfer saya hanya tinggal sediakan uang cash saja.
3.	Giska	Mengapa anda tertarik menggunakan jasa layanan BSI <i>Smart</i> ?
	Nadia	saya tertariik menggunakan jasa layanan BSI

		<i>Smart</i> sangat membantu Ketika bertransaksi dan sangat mudah, apalagi sekarang sudah punya rekening sendiri bertambah mudah melakukan transaksi.
4.	Giska	Di loket BSI <i>Smart</i> mana anda sering melakukan transaksi ?
	Nadia	Saya sering melakukan transaksi menggunakan jasa “ N Transaction “.
5.	Giska	Mengapa anda lebih memilih loket BSI <i>Smart</i> tersebut untuk melakukan transaksi?
	Nadia	Saya tertarik di loket tersebut karena ibu yang melayani saya sangat baik dan ramah dan sangat memuaskan.
6.	Giska	Layanan apa saja yang anda gunakan melalui BSI <i>Smart</i> ?
	Nadia	Layanan yang sering saya gunakan transfer ke sama bank atau ke bank lain dan Tarik tunai.
7.	Giska	Bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh agen BSI <i>Smart</i> ?
	Nadia	kualitas layanan yang diberikan sangat baik dan memuaskan, saya sering bertransaksi di agen “ N Transaction” pemilik tempat sangatlah ramah dan sopan.
8.	Giska	Seberapa sering anda menggunakan BSI <i>Smart</i> ?
	Nadia	Saya melakukan transaksi lebih kurang satu bulan

		empat kali transaksi baik Tarik tunai maupun transfer.
9.	Giska	Bagaimanakah harapan anda setelah menggunakan jasa layanan BSI <i>Smart</i> ?
	Nadia	Harapan untuk kedepan semoga di layanan BSI <i>Smart</i> bisa membayar uang kuliah atau spp dengan menggunakan nomor invoice, dan jaringan tidak mengalami eror seperti yang sudah terjadi sehari-hari sebelumnya.



Hasil Wawancara Agen BSI *Smart*

Narasumber : 01
Nama agen : IACC
Umur : 33 tahun
Pendidikan terakhir : SMA
Sejak berbisnis : 2022

No	Pihak	Hasil Wawancara
1.	Giska	Bagaimana tahap untuk menjadi Agen BSI <i>Smart</i> ?
	IACC	Untuk menjadi seorang agen, nasabah harus ada usaha, ada rekening bank BSI, lalu buka aplikasi agen dengan cara menjumpai pihak bank BSI. Pihak agen BSI <i>Smart</i> tidak ada kontrak kerja tetapi hanya harus memenuhi syarat saja seperti melampirkan surat keterangan usaha, surat permohonan menjadi agen BSI <i>Smart</i> , foto copy cover buku rekening BSI, pas foto, npwp, ktp, harus memenuhi trantraksi dan juga saldo.
2.	Giska	Apakah ada perjanjian atau kontrak kerja dan syarat untuk mendaftar jadi Agen BSI <i>Smart</i> ?
	IACC	Jika syarat sebagai agen tidak terpenuhi maka dibatalkan untuk menjadi agen BSI <i>Smart</i> seperti tidak cukupnya transaksi minimal perbulan 250 transaksi per bulan.
3.	Giska	Adakah hal-hal yang bisa membuat kontrak kerja bisa batal?

	IACC	Antara agen dengan pihak bank BSI tidak ada kontrak kerja yang batal.
4.	Giska	Mengapa anda tertarik menjadi seorang Agen BSI <i>Smart</i> ?
	IACC	Dengan membuka usaha sampingan dari usaha aksesories juga menjadi agen BSI <i>Smart</i> bisa memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk melakukan transaksi keuangan dan untuk menambahkan pendapatan.
5.	Giska	Siapa saja yang dapat menggunakan layanan BSI <i>Smart</i> ?
	IACC	Semua golongan masyarakat bisa bertransaksi dari remaja, dewasa dan tua, dan juga yang mempunyai rekening dan yang tidak memiliki rekening.
6.	Giska	Dimanakah nasabah dapat menggunakan layanan BSI <i>Smart</i> ?
	IACC	Jasa layanan yang diberikan oleh agen BSI <i>Smart</i> kepada masyarakat hanya diloket resmi agen BSI <i>Smart</i> tidak melayani yang melakukan transaksi secara online karena pihak agen bekerja sesuai SOP seperti transfer, pihak agen harus menerima uang cash terlebih dahulu lalu menghitung berapa yang ingin di transaksi oleh masyarakat berikutnya baru bisa melakukan transaksi.
7.	Giska	Mengapa nasabah tertarik dengan layanan BSI

		<i>Smart?</i>
	IACC	Nasabah tertarik melakukan transaksi di agen BSI <i>Smart</i> Ketika kantor bank BSI tutup dan mesin ATM tidak bisa di gunakan dan banyak mengantri karena letak loket BSI <i>Smart</i> ini sangat dekat dengan kantor bank BSI, masyarakat tertarik di loket ini karena beban biaya pembayaran saat bertransaksi sesuai seberapa banyak jumlah yang akan bertransaksi.
8.	Giska	Bagaimanakah kualitas layanan BSI <i>Smart</i> dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia?
	IACC	Pelayanan yang diberikan sebaik mungkin sehingga masyarakat yang akan bertransaksi aman baik yang menggunakan kartu ATM sendiri atau yang tidak memiliki kartu ATM, dan selalu mendengar keluhan masyarakat dengan baik juga memberi solusi dari masalah tersebut.
9.	Giska	Kapan biasanya nasabah menggunakan layanan BSI <i>Smart?</i>
	IACC	Untuk waktu melakukan transaksi di loket “IACC” setiap toko terbuka maka transaksi bisa dilakukan.
10.	Giska	Apa harapan agen BSI <i>Smart</i> ke depan terhadap layanan bagi nasabah?
	IACC	Harapan kedepan untuk fitur di mesin EDC

		maupun aplikasi mobile banking semakin bertambah atau layanan lainnya, seperti bertambahnya fitur pembayaran PDAM, pembayaran E-tol, dll.
11.	Giska	Jasa apa yang paling sering digunakan oleh masyarakat?
	IACC	Jasa yang sering digunakan oleh masyarakat yaitu Tarik tunai, transfer baik ke bank BSI atau ke antar bank lain, top-up dana dan pembelian pulsa.
12.	Giska	Sehari rata-rata berapa orang yang datang melakukan transaksi?
	IACC	Sehari biasanya terdapat 30-50 transaksi baik Tarik tunai, transfer ataupun pembelian pulsa.
13.	Giska	Kendala apa yang sering terjadi saat nasabah melakukan transaksi?
	IACC	Kendala yang sering terjadi adalah Ketika nasabah lupa pin ATM dan tiba-tiba jaringan BSI eror disaat transaksi berlangsung.
14.	Giska	Bagaimana prospek ke depan agen BSI <i>Smart</i> dengan teknologi yang semakin canggih?
	IACC	Prospek ke depan bagi agen BSI Smart adalah semoga tidak lagi ada gangguan seperti erornya jaringan BSI dan selalu stabil, juga menjanjikan dengan dunia digital kedepan akan semakin canggih seperti bisanya membuka rekening

		lanngsung di agen BSI Smart.
--	--	------------------------------



Narasumber : 02
 Nama agen : N Transaction
 Umur : 30 tahun
 Pendidikan terakhir : SMA
 Sejak berbisnis : 1 bulan

No	Pihak	Hasil Wawancara
1.	Giska	Bagaimana tahap untuk menjadi Agen BSI <i>Smart</i> ?
	N Transaction	tahap menjadi agen BSI <i>Smart</i> harus ada usaha yang sudah berjalan sebelum mendaftar diri menjadi agen BSI <i>Smart</i> , sudah terdaftar sebagai nasabah di bank BSI, lalu menlogin dan mengisi data di aplikasi agen BSI <i>Smart</i> .
2.	Giska	Apakah ada perjanjian atau kontrak kerja dan syarat untuk mendaftar jadi Agen BSI <i>Smart</i> ?
	N Transaction	Perjanjian atau syarat yang harus dipenuhi yang diserahkan ke kantor bank BSI,dengan harus mempersiapkan berkas seperti Surat keterangan usaha,surat permohonan menjadi agen BSI <i>Smart</i> , buku rekening BSI, Pas foto, NPWP, KTP, harus mencukupi saldo dan transaksi yang telah di tetapkan.
3.	Giska	Adakah hal-hal yang bisa membuat kontrak kerja bisa batal?
	N	Antara bank dengan agen BSI <i>Smart</i> tidak

	Transactio n	mempunyai kontrak kerja tetapi apabila tidak terpenuhi syarat salahsatunya dengan tidak cukupnya transaksi maka untuk menjadi agen BSI <i>Smart</i> dikarenakan transaksi yang harus di penuhi minimal 250 transaksi dalam sebulan, jika tidak terpenuhi maka pihak bank tidak bisa memberikan mesin EDC,dengan mesin EDC agen bisa memudahkan dalam bertransaksi,masyarakat maupun pihak agen sudah bisa memakai kartu ATM sendiri tidak harus mengirimkan lagi melalui mobile banking BSI berapa yang ingin bertransaksi .
4.	Giska	Mengapa anda tertarik menjadi seorang Agen BSI <i>Smart</i> ?
	N Transactio n	Saya sangat senang dengan menjadi seorang agen BSI <i>Smart</i> karena dengan membuka BSI <i>Smart</i> sehingga usaha kecilnya kios jualan pulsa bisa berkembang dan semakin banyak konsumen yang datang dan juga bisa menambahkan pendapatan sehari-hari.
5.	Giska	Siapa saja yang dapat menggunakan layanan BSI <i>Smart</i> ?
	N Transactio n	Semua orang bisa bertransaksi baik yang tidak ada kartu ATM juga bisa seperti transfer karena sekarang semua bisa online dengan belanja di

		shopee atau yang lainnya, banyak juga pegawai negeri yang melakukan transaksi karena untuk melakukan transaksi mereka harus menempuh jarak yang agak jauh dari tempat tinggal juga ada kebutuhan mendesak, di mesin ATM ada gangguan jaringan dan lain-lain dan banyak juga di sini nelayan yang bertransaksi ada yang tanpa kartu ATM maupun pakai kartu ATM.
6.	Giska	Dimanakah nasabah dapat menggunakan layanan BSI <i>Smart</i> ?
	N Transactio n	Melakukan transaksi harus ke tempat agen sendiri karena harus mengikuti SOP dengan kata lain harus menghitung uang terlebih dahulu baru bisa melakukan transaksi.
7.	Giska	Mengapa nasabah tertarik dengan layanan BSI <i>Smart</i> ?
	N Transactio n	Biaya yang dikenakan lebih murah tidak terlalu membebankan nasabah.
8.	Giska	Bagaimanakah kualitas layanan BSI <i>Smart</i> dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia?
	N Transactio n	Kualitas layanan yang diberikan dengan maksimal, seperti banyak yang antri kami menyediakan tempat duduk, selalu merespon

		baik ada atau tidaknya keluhan kesah dari masyarakat disaat transaksi sedang berlangsung, dan kami selalu sapa dengan ramah dan berbicara dengan sopan untuk menyamankan masyarakat yang ingin bertransaksi.
9.	Giska	Kapan biasanya nasabah menggunakan layanan <i>BSI Smart</i> ?
	N Transactio n	Transaksi dilakukan Ketika loket terbuka tidak melayani secara online.
10.	Giska	Apa harapan agen <i>BSI Smart</i> ke depan terhadap layanan bagi nasabah?
	N Transactio n	Harapan yang di harapkan oleh agen <i>BSI Smart</i> agar bertambahnya menu untuk bertransaksi seperti pembayaran PDAM, setor tunai dan lainlainnya.
11.	Giska	Jasa apa yang paling sering digunakan oleh masyarakat?
	N Transactio n	Jasa yang sering digunakan masyarakat saat bertransaksi penarikan, transfer, pembelian pulsa atau data juga top up shopee/link aja dan penarikan bantuan sembako atau PKH.
12.	Giska	Sehari rata-rata berapa orang yang datang melakukan transaksi?

	N Transactio n	Dalam sehari tidak tentu berapa orang yang melakukan transaksi jika jaringan mesin EDC tidak gangguan maka dalam sehari lebih dari 15 masyarakat yang akan melakukan transaksi apalagi sekarang banyak masyarakat yang mendapatkan bantuan sembako cair maka meningkatnya transaksi yang masyarakat lakukan.
13.	Giska	Kendala apa yang sering terjadi saat nasabah melakukan transaksi?
	N Transactio n	Kendala yang sering terjadi keseringan kartu ATM nasabah tiba-tiba tidak bisa karena rusak, jaringan BSI eror dan mesin EDC tidak bisa login untuk bertransaksi dan juga kendalanya cuaca yang lagi memburuk seperti hujan sehingga jaringannya hilang.
14.	Giska	Bagaimana prospek ke depan agen BSI <i>Smart</i> dengan teknologi yang semakin canggih?
	N Transactio n	Prospek kedepan semakin maju dan tidak ada lagi jaringan yang eror apalagi kedepan teknologi digital semakin maju masyarakat harus juga banyak yang tahu bahwa bukan hanya di kantor BSI saja masyarakat bisa bertransaksi dengan baik dan cepat, pihak agen akan memberikan pelayanan semaksimal

		mungkin seperti di kantor BANK SYARIAH INDONESIA.
--	--	---



Narasumber : 03
 Nama agen : Zara
 Umur : 34 tahun
 Pendidikan terakhir : SMA
 Sejak berbisnis : 2016

No	Pihak	Hasil Wawancara
1.	Giska	Bagaimana tahap untuk menjadi Agen BSI <i>Smart</i> ?
	Zara	Saya salah satu agen peralihan dari BRILINK ke BSI <i>Smart</i> Agent, untuk tahap menjadi agen pemula agen dari BRILINK ke BSI <i>Smart</i> harus ada tempat dan usaha yang sedang dijalankan, sudah terdaftar sebagai nasabah bank BSI, lalu mendaftar ulang memakai aplikasi agen BSI <i>Smart</i> .
2.	Giska	Apakah ada perjanjian atau kontrak kerja dan syarat untuk mendaftar jadi Agen BSI <i>Smart</i> ?
	Zara	Kontrak kerja atau perjanjian tidak ada penentuan apabila kita sudah tidak sanggup lagi menjalani kewajiban agen BSI <i>Smart</i> , bisa di laporkan ke pihak bank dengan segala alasan dan mengembalikan mesin EDC ke bank. Setiap menjadi agen harus memenuhi syarat seperti harus mengurus berkas yang sudah di terapkan oleh pihak bank seperti membuat surat keterangan

		usaha, surat permohonan ingin menjadi agen, foto tempat usaha, NPWP, pas foto, saldo maksimal ada Rp 20.000.000, dan transaksi harus semaksimal mungkin.
3.	Giska	Adakah hal-hal yang bisa membuat kontrak kerja bisa batal?
	Zara	menurut saya tidak ada kontrak kerja batal karena apabila kita tidak sanggup lagi mencari transaksi ataupun transaksi dalam sehari pun tidak ada sama sekali, maka dari kita sendiri bisa mengembalikan atau melapor ke pihak bank langsung, karena dalam sehari harus ada transaksi paling minimal 10 transaksi, dari pihak BSI juga di akhir bulan mengontrol apabila ada agen yang kurang transaksi maka akan ditegur dan disarankan ditingkatkan transaksi.
4.	Giska	Mengapa anda tertarik menjadi seorang Agen BSI <i>Smart</i> ?
	Zara	Saya tertarik menjadi agen BSI Smart karena bisa membantu masyarakat di sekitar pasar bisa melakukan transaksi baik Tarik, transfer, maupun pembelian listrik, token listrik, pembayaran belanja shopee dan lain-lainnya juga bisa menggunakan kartu ATM sendiri atau pun tanpa menggunakan kartu ATM saat melakukan

		transaksi.
5.	Giska	Siapa saja yang dapat menggunakan layanan BSI <i>Smart</i> ?
	Zara	Di agen BSI <i>Smart</i> semua masyarakat bisa bukan hanya nasabah BSI saja baik memiliki rekening atau tidak memiliki rekening.
6.	Giska	Dimanakah nasabah dapat menggunakan layanan BSI <i>Smart</i> ?
	Zara	Tempat untuk melakukan transaksi bisa ke toko langsung, tetapi ada Sebagian juga bisa melakukan transaksi secara tetapi dibatasi orang yang menurutnya bisa dipercaya seperti keluarga yang benar-benar tidak bisa ke toko dan keperluan mendadak tetapi harus buat perjanjian terlebih dahulu, dengan menunggu pembayaran selama 5 jam setelah melakukan transaksi.
7.	Giska	Mengapa nasabah tertarik dengan layanan BSI <i>Smart</i> ?
	Zara	Nasabah tertarik melakukan di tempat saya karena pelayanannya cepat, aman dan selalu memastikan transaksi yang di lakukan berhasil tanpa kendala apapun, masyarakat nyaman dikarenakan juga biaya yang dibebankan murah dari biaya Rp 5.000 - 10.000 setiap transaksi.
8.	Giska	Bagaimanakah kualitas layanan BSI <i>Smart</i> dalam

		meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia?
	Zara	Kualitas layanan dengan cara menyediakan tempat duduk, tempatnya lebih luas, bersih dan nyaman, kami tetap melayani nasabah dengan ramah dan sabar.
9.	Giska	Kapan biasanya nasabah menggunakan layanan BSI <i>Smart</i> ?
	Zara	Layanan yang akan memberikan layanan dari jam 8 pagi sampai jam 12 malam, selama toko terbuka masyarakat bebas kapan saja bisa melakukan transaksi dan tidak dibatasi jumlahnya.
10.	Giska	Apa harapan agen BSI <i>Smart</i> ke depan terhadap layanan bagi nasabah?
	Zara	Harapan agen BSI <i>Smart</i> kedepan layanannya dengan baik dengan tidak ada lagi jaringan yang eror, karena bisa mengganggu transaksi masyarakat.
11.	Giska	Jasa apa yang paling sering digunakan oleh masyarakat?
	Zara	Jasa yang sering digunakan masyarakat bermacam-macam dan berbeda-beda, ada yang ingin Tarik tunai, transfer ke rekening masyarakat itu sendiri, transfer antar bank lain atau sesama bank, pembelian token listrik, pembayaran spp,

		pembayaran listrik, dan top up.
12.	Giska	Sehari rata-rata berapa orang yang datang melakukan transaksi?
	Zara	Paling rendah transaksi dalam sehari sebesar 30 transaksi dan Ketika musim penarikan seperti penarikan bantuan sembako atau pkh dalam sehari akan meningkat.
13.	Giska	Kendala apa yang sering terjadi saat nasabah melakukan transaksi?
	Zara	Kendala yang sering terjadi di saat masyarakat ingin bertransaksi ada masyarakat lupa dengan pin kartu ATM sendiri, juga tiba-tiba jaringan mesin EDC eror maka transaksi yang sedang berlangsung harus di hentikan.
14.	Giska	Bagaimana prospek ke depan agen BSI <i>Smart</i> dengan teknologi yang semakin canggih?
	Zara	Prospek kedepan usaha BSI Smart tetap berlanjut dan lancar seperti ini meskipun kedepan teknologi semakin canggih karena untuk bertransaksi di agen tidak hanya menggunakan ATM maupun yang lain dengan mobile banking pun bisa melakukan transaksi oleh semua masyarakat, semoga kedepan akan bertambahnya fitur yang lebih menarik lagi.

Narasumber : 04
 Nama agen : M Grosir
 Umur : 35 tahun
 Pendidikan terakhir : S1 Teknik Informatika
 Sejak berbisnis : 5 tahun

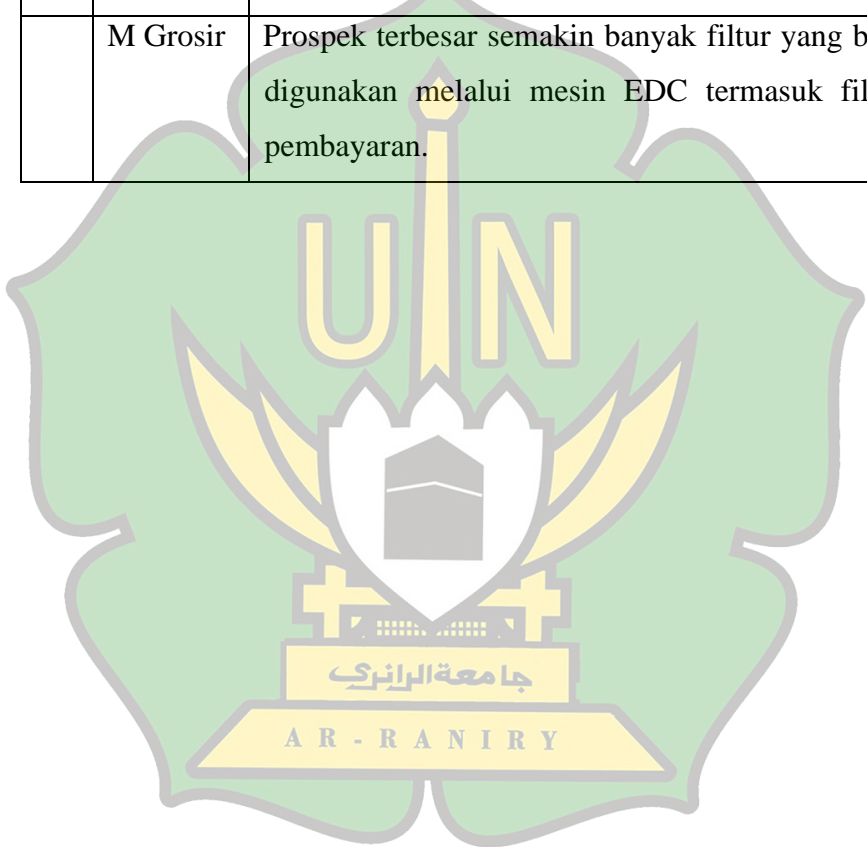
No	Pihak	Hasil Wawancara
1.	Giska	Bagaimana tahap untuk menjadi Agen BSI <i>Smart</i> ?
	M Grosir	Seorang yang ingin menjadi agen BSI <i>Smart</i> mendaftarkan diri, harus ada surat keterangan usaha yang sudah dijalankan dan ditandatangani oleh kepala desa, sudah terdaftar sebagai nasabah bank BSI dan mengisi data di aplikasi BSI <i>SMART AGENT</i> . Saya Salah satu agen peralihan dari BRILINK ke BSI <i>Smart</i> .
2.	Giska	Apakah ada perjanjian atau kontrak kerja dan syarat untuk mendaftar jadi Agen BSI <i>Smart</i> ?
	M Grosir	Perjanjian yang diajukan dari bank harus memenuhi syarat yang harus diserahkan ke pihak Bank yang meliputi surat permohonan diri menjadi agen BSI <i>Smart</i> , surat keterangan usaha, buku rekening BSI, belum pernah menjadi agen sebelum menjadi agen BSI, pas foto, NPWP, KTP, KK, harus mencukupi saldo yang dimana saldo di blokir sejumlah Rp 3.500.000,

		dan juga harus ada transaksi sehari minimal 10 transaksi dalam sehari.
3.	Giska	Adakah hal-hal yang bisa membuat kontrak kerja bisa batal?
	M Grosir	Jika dari salah satu syarat tidak terpenuhi maka untuk menjadi seorang agen bisa batal karena agen di anggap resmi Ketika sudah memiliki mesin EDC yang diserahkan langsung oleh pihak bank BSI sendiri.
4.	Giska	Mengapa anda tertarik menjadi seorang Agen BSI <i>Smart</i> ?
	M Grosir	Saya tertarik menjadi agen karena bisa membantu masyarakat di sekitar pasar bisa melakukan transaksi secara cepat dan mengurangi resiko seperti tertelannya kartu ATM atau resiko lainnya, dan selain dari itu di toko Mahabbah juga menjual segala perlengkapan seperti bahan sembako, aksesoris, dan skincare, apalagi sekarang yang dewasa atau remaja yang malas membawa uang cash sehingga mereka bisa melakukan pembayaran dengan memakai kartu ATM ataupun BSI mobile begitu juga dengan golongan lainnya.
5.	Giska	Siapa saja yang dapat menggunakan layanan BSI <i>Smart</i> ?

	M Grosir	Layanan BSI semua masyarakat bisa melakukan transaksi baik nasabah BSI maupun bukan nasabah BSI juga yang punya rekening atau yang tidak punya rekening.
6.	Giska	Dimanakah nasabah dapat menggunakan layanan BSI <i>Smart</i> ?
	M Grosir	Layanan agen hanya bisa dilakukan di tempat agen saja tidak melayani transaksi selain di tempat layanan.
7.	Giska	Mengapa nasabah tertarik dengan layanan BSI <i>Smart</i> ?
	M Grosir	Karena biaya adminnya murah, tidak harus ribet datang antri ke bank BSI atau ke ATM BSI.
8.	Giska	Bagaimanakah kualitas layanan BSI <i>Smart</i> dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia?
	M Grosir	Kualitas yang diberikan agen kepada masyarakat tertarik melakukan transaksi dengan dikenakan biaya yang murah.
9.	Giska	Kapan biasanya nasabah menggunakan layanan BSI <i>Smart</i> ?
	M Grosir	Layanan BSI <i>Smart</i> bisa melakukan transaksi selama jam kerja berjalan selama 15 jam kerja.
10.	Giska	Apa harapan agen BSI <i>Smart</i> ke depan terhadap layanan bagi nasabah?

	M Grosir	Harapan agen BSI <i>Smart</i> jaringan harus di maksimalkan jangan sedang transaksi di lakukan tiba-tiba jaringan nya eror apalagi di saat masyarakat penarikan bantuan sembako atau PKH yang sudah mengantri tiba-tiba tidak bisa melakukan transaksi lagi.
11.	Giska	Jasa apa yang paling sering digunakan oleh masyarakat?
	M Grosir	Jasa yang sering digunakan masyarakat Tarik tunai, transfer tunai baik sesama bank maupun antar bank lain, juga pembelian token listrik dan pembayaran kredit.
12.	Giska	Sehari rata-rata berapa orang yang datang melakukan transaksi?
	M Grosir	Sehari-hari masyarakat yang akan melakukan transaksi di agen paling sedikit 40 transaksi perhari.
13.	Giska	Kendala apa yang sering terjadi saat nasabah melakukan transaksi?
	M Grosir	Kendala yang sering terjadi adalah erornya jaringan BSI maka transaksi yang sedang dilakukan harus dihentikan, apabila jaringan eror maka resiko disaat transaksi berlangsung sangat berbahaya apalagi disaat transaksi transfer kemungkinan sukses atau tidaknya tidak bisa di

		cek secara langsung oleh pihak agen, jika transaksi penarikan kemungkinan akan terblokir pin kartu ATM masyarakat.
14.	Giska	Bagaimana prospek ke depan agen BSI <i>Smart</i> dengan teknologi yang semakin canggih?
	M Grosir	Prospek terbesar semakin banyak fitur yang bisa digunakan melalui mesin EDC termasuk fitur pembayaran.



Narasumber : 05
 Nama agen : Izal
 Umur : 28 tahun
 Pendidikan terakhir : SMA
 Sejak berbisnis : 2015

No	Pihak	Hasil Wawancara
1.	Giska	Bagaimana tahap untuk menjadi Agen BSI <i>Smart</i> ?
	Izal	Tahap menjadi agen BSI <i>Smart</i> harus ada usaha yang dijalankan sekecil apapun usaha harus berjalan, sudah memiliki rekening BSI, lalu download aplikasi BSI <i>SMART</i> AGENT dengan mengisi data yang sesuai di minta dari aplikasi tersebut.
2.	Giska	Apakah ada perjanjian atau kontrak kerja dan syarat untuk mendaftar jadi Agen BSI <i>Smart</i> ?
	Izal	Perjanjian yang harus di penuhi yaitu transaksi harus ada minimal 250 transaksi, saldo yang harus mengendap direkening yang tidak bisa Tarik oleh pemilik agen sebesar Rp 3.500.000, selebihnya bisa digunakan untuk melakukan transaksi, syaratnya harus ada surat keterangan usaha yang di tandatangani oleh kepala desa setempat, NPWP, KTP, pas foto dan surat permohonan menjadi agen BSI <i>Smart</i> .
3.	Giska	Adakah hal-hal yang bisa membuat kontrak kerja

		bisa batal?
	Izal	Perjanjian yang bisa batal tidak ada karena jika syarat diatas terpenuhi semua maka akan di berikan mesin EDC yang resmi oleh pihak bank BSI. Perjanjian hanya saldo di akhir bulan,minimal Rp 50.000.000, untuk transaksi setiap agen hanya ditegur agar bisa ditingkatkan.
4.	Giska	Mengapa anda tertarik menjadi seorang Agen BSI <i>Smart</i> ?
	Izal	Saya tertarik menjadi agen karena ingin membantu masyarakat di sekitar untuk bertransaksi karena jarak rumah dengan bank sangat lah jauh karena daerah kami tinggal didaerah pegunungan,jadi hampir semua masyarakat banyak susah bertransaksi, Ketika ke mesin ATM pun ada banyak kendala kemungkinan di mesin ATM pun tidak ada uang sehingga tidak bisa melakukan Tarik tunai,ada juga kendalanya sudah melakukan transaksi di mesin ATM saldo rekening nasabah terpotong dan uangnya pun tidak keluar, maka dari situ saya tertarik ingin menjadi agen BSI Smart untuk menambahkan pendapatan sampingan dari usaha jualan sembako.
5.	Giska	Siapa saja yang dapat menggunakan layanan BSI

		<i>Smart?</i>
	Izal	Semua orang bisa tapi kebanyakan nasabah BSI yang akan melakukan transaksi ada juga yang tidak mempunyai rekening tetapi hanya bisa melakukan transaksi transfer, di sini juga pegawai negeri ataupun pengusaha sawit juga sales rokok banyak juga melakukan transaksi karena ingin mempercepat transaksi.
6.	Giska	Dimanakah nasabah dapat menggunakan layanan BSI <i>Smart</i> ?
	Izal	Di toko saya boleh melakukan transaksi secara langsung ke toko dan boleh juga dengan online tetapi hanya berlaku transaksi Tarik tunai dengan cara mengirimkan terlebih dahulu ke rekening pihak agen.
7.	Giska	Mengapa nasabah tertarik dengan layanan BSI <i>Smart</i> ?
	Izal	Karena memudahkan mereka melakukan transaksi secara cepat dan biayanya pun bisa sepekatin.
8.	Giska	Bagaimanakah kualitas layanan BSI <i>Smart</i> dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia?
	Izal	Kualitas yang diberikan sangat enak seperti masalah tarif mungkin yang ingin transfer tetapi biaya yang dikenakan Rp 5.000, tetapi nasabah

		hanya memiliki uang Rp 3.000,transaksi tetap kami lanjut karena ingin membantu masyarakat sekitar.
9.	Giska	Kapan biasanya nasabah menggunakan layanan <i>BSI Smart</i> ?
	Izal	Transaksi kapan saja bisa digunakan misalkan ada yang ingin Tarik tunai tetapi bisa mengirimkan ke rekening agen terlebih dahulu kapan mereka ingin mengambil uangnya hanya memberikan slip atau bukti uang sudah masuk ke rekening kami kapan saja mau di ambil kami siap memberikan asal buktinya ada sesuai dengan yang kami terima.
10.	Giska	Apa harapan agen <i>BSI Smart</i> ke depan terhadap layanan bagi nasabah?
	Izal	Harapan saya kedepannya adalah di mesin EDC <i>BSI</i> menambahkan filter untuk penarikan tunai untuk yang bukan nasabah <i>BSI</i> seperti menggunakan kartu ATM <i>BRI,MANDIRI,BNI</i> dan Bank <i>ACEH</i> .
11.	Giska	Jasa apa yang paling sering digunakan oleh masyarakat?
	Izal	Jasa yang sering digunakan yaitu pembayaran,transfer,Tarik tunai,pembelian pulsa dan lain-lain.
12.	Giska	Sehari rata-rata berapa orang yang datang

		melakukan transaksi?
	Izal	SEhari bisa kemungkinan kurang dari 50 transaksi tidak dengan hari sabtu dan minggu dimana di hari tersebut sangat banyak masyarakat melakukan transaksi paling banyak 100 transaksi dalam sehari.
13.	Giska	Kendala apa yang sering terjadi saat nasabah melakukan transaksi?
	Izal	Kendala yang sering terjadi Ketika upgrade sistem terjadi maka agen tidak bisa melakukan transaksi seperti biasanya.
14.	Giska	Bagaimana prospek ke depan agen BSI <i>Smart</i> dengan teknologi yang semakin canggih?
	Izal	Dengan teknologi semakin canggih maka jasa layanan BSI <i>Smart</i> terus maju juga bertambahnya fitur di mesin EDC kedepan juga semakin memudahkan masyarakat bertransaksi yang tidak mempunyai kartu ATM BSI sehingga bisa menggunakan kartu ATM lainnya di mesin EDC BSI.

Narasumber : 06
 Nama agen : MRS
 Umur : 44 tahun
 Pendidikan terakhir : SMA
 Sejak berbisnis : 1 tahun

No	Pihak	Hasil Wawancara
1.	Giska	Bagaimana tahap untuk menjadi Agen BSI <i>Smart</i> ?
	MRS	Tahap-tahap menjadi agen BSI harus memiliki saldo yang lumayan banyak di dalam rekening BSI, sudah memiliki usaha yang dijalankan, lalu mengisi data di aplikasi BSI <i>SMART</i> AGEN.
2.	Giska	Apakah ada perjanjian atau kontrak kerja dan syarat untuk mendaftar jadi Agen BSI <i>Smart</i> ?
	MRS	Syarat yang harus dipenuhi terdiri dari NPWP, surat keterangan usaha, surat permohonan menjadi agen yang sudah ditandatangani dengan menggunakan materai, pas foto, saldo pun tidak mencukupi dan transaksi harus memenuhi syarat sebanyak 250 transaksi. Dari syarat tersebut juga jika pihak agen sudah terpenuhi semua maka akan diberikan mesin EDC oleh bank secara resmi, hanya mengeloin dengan mengisi username dan password, dan juga sebaliknya apabila ada yang tidak terpenuhi maka agen tersebut belum bisa

		menerima mesin EDC seperti dengan tidak cukupnya transaksi dan saldo yang maksimal.
3.	Giska	Adakah hal-hal yang bisa membuat kontrak kerja bisa batal?
	MRS	Untuk kontrak kerja tidak ada begitu juga dengan perjanjian,tetapi apabila ingin menjadi agen BSI Smart harus memenuhi syarat yang di atas,karena apabila kita tidak sanggup lagi memenuhi syarat yang diatas seperti harus ada saldo akhir bulan dan transaksi, dari pihak agen bisa melaporkan dan mengembalikan mesin EDC ke bank dan bisa diberikan ke pihak agen lain yang belum mendapatkan mesin EDC.
4.	Giska	Mengapa anda tertarik menjadi seorang Agen BSI <i>Smart</i> ?
	MRS	Saya tertarik karena banyak masyarakat yang dipesisir laut Ketika membutuhkan uang,ingin belanja di toko sembako saya tetapi tidak mempunyai uang cash mereka bisa membayar dengan menggunakan kartu ATM/mengirimkan melalui BSI mobile ke rekening agen, juga bisa sekaligus tarik tunai,dengan menggunakan layanan BSI Smart masyarakat memudahkan dalam bertransaksi Ketika keperluan mendadak,agen juga membantu masyarakat yang

		tidak bisa mengeporasi mesin ATM, dan banyak juga sales-sales yang barang lebih memilih dikirimkan uang belanjaan ditoko pada uang cash yang cukup banyak, dan hanya memberikan bukti/slip transaksi saja
5.	Giska	Siapa saja yang dapat menggunakan layanan BSI <i>Smart</i> ?
	MRS	Semua orang bisa melakukan transaksi baik dari anak-anak sampai ke orang tua,dari pegawai negeri sampai yang berprofesi seperti guru,pegawai kantor, petani, nelayan, mahasiswa, pengusaha, dan masyarakat umum lainnya,dan juga bisa untuk masyarakat yang tidak mempunyai rekening juga bisa melakukan transaksi baik dari Tarik tunai dengan cara dari pihak agen memberikan nomor rekening, dari agen “MRS” mempunyai dua rekening yang diberikan kepada masyarakat salah satunya yang tidak terdaftar ke rekening agen, karena itu salah salah satu resiko menurut saya.
6.	Giska	Dimanakah nasabah dapat menggunakan layanan BSI <i>Smart</i> ?
	MRS	Transaksi bisa dilakukan hanya diloket agen BSI <i>Smart</i> , ada juga melakukan transaksi melalui online tetapi mereka membuat kesepakatan

		<p>terlebih dahulu sebelum melakukan transaksi seperti uang cash harus diterima oleh pihak agen beberapa jam setelah melakukan transaksi, tetapi ini hanya berlaku kepada orang yang terdekat seperti keluarga agen atau sesama bisnis yang sudah di percaya.</p>
7.	Giska	<p>Mengapa nasabah tertarik dengan layanan BSI <i>Smart</i>?</p>
	MRS	<p>Alasan nasabah menarik melakukan transaksi di agen ditempat saya karena lebih mudah dan cepat karena dekat dengan tempat tinggal masyarakat, biaya (admin) yang dikenakan kepada masyarakat murah dan bisa negosiasi asal tidak merugikan salah satu pihak, pelayanannya dilakukan memaksimalkan dengan selalu ramah, senyum, sapa dan membantu mengatasi masalah yang dihadapi oleh masyarakat dengan baik.</p>
8.	Giska	<p>Bagaimanakah kualitas layanan BSI <i>Smart</i> dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia?</p>
	MRS	<p>Kualitas pelayanan yang diberikan selalu membuat nasabah nyaman, menyediakan tempat duduk saat ada yang mengantri dan menyediakan sebuah aqua gelas yang diberikan setelah melakukan transaksi, dan sebelum nasabah pulang</p>

		pihak agen memastikan transaksi yang dilakukan sudah benar-benar sukses.
9.	Giska	Kapan biasanya nasabah menggunakan layanan BSI <i>Smart</i> ?
	MRS	Waktu untuk bertransaksi tidak terbatas dari buka toko sampai tutup dan tidak dibatasi berapa yang akan bertransaksi, jika bertransaksi dengan jumlah yang banyak masyarakat harus mengabari pihak agen sebelum transaksi dilakukan baik itu Tarik tunai, transfer dan pembelian.
10.	Giska	Apa harapan agen BSI <i>Smart</i> ke depan terhadap layanan bagi nasabah?
	MRS	Harapan saya sebagai agen agar kedepan jaringan mesin EDC tidak terjadi gangguan lagi bisa mengakibatkan kurangnya transaksi dan juga nasabah susah melakukan transaksi Ketika mereka ada keperluan mendesak dan untuk menu di mesin EDC ditambahkan agar bisa melakukan pembayaran yang lain-lain.
11.	Giska	Jasa apa yang paling sering digunakan oleh masyarakat?
	MRS	Jasa yang sering digunakan masyarakat adalah Tarik tunai, transfer sesama bank atau antar bank lain, pembelian, pembayaran, dan penarikan bantuan PKH, sembako dan PIP.

12.	Giska	Sehari rata-rata berapa orang yang datang melakukan transaksi?
	MRS	Dalam sehari yang bertransaksi di agen “MRS” minimal mencapai 30 masyarakat yang bertransaksi apabila ada penarikan bantuan sembako, PKH dan PIP, maka transaksi akan mencapai 500 lebih masyarakat yang bertransaksi dalam sehari.
13.	Giska	Kendala apa yang sering terjadi saat nasabah melakukan transaksi?
	MRS	Kendala yang sering terjadi sehingga terhambatnya transaksi adalah jaringan BSI eror atau mesin EDC, juga BSI mobile tidak bisa dilogin dan kartu ATM masyarakat bermasalah seperti pin ATM terblokir dan kartu ATM terblokir.
14.	Giska	Bagaimana prospek ke depan agen BSI <i>Smart</i> dengan teknologi yang semakin canggih?
	MRS	Prospek kedepan dari pihak agen semoga kedepan bertambah lengkap fitur atau menu yang bisa digunakan seperti bisa membayar uang sekolah/SPP kuliah dengan menggunakan nomor invoice, pembayaran kredit, dan di mesin EDC BSI bisa menggunakan kartu yang selain BSI.

Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara

Dokumentasi Wawancara Agen Bsi Smart



Wawancara agen N Transaction



Wawancara agen M Grosir



Wawancara agen ZARA



Wawanacara agen Izal



Wawancara agen MRS



Wawancara agen N Transaction



Wawancara agen MRS



Wawancara agen IACC

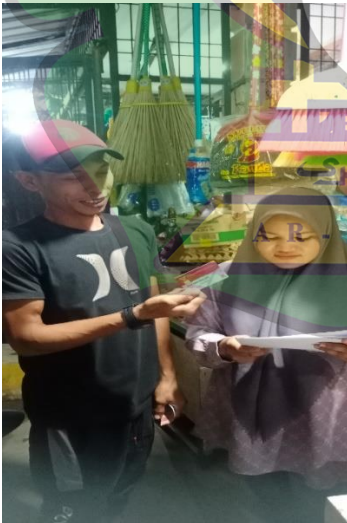
Dokumentasi Wawancara Masyarakat



Wawancara ibu Ana



wawancara ibu Tia



Wawancara pak Jamal



wawancara pak afar



Wawancara pak Nawi



Wawancara Pak Maiddin



Wawancara pak Fadhil



Wawancara Nadia

Lampiran 4 Biodata Penulis

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Giska Mustina
NIM : 190603026
Tempat/ Tgl. Lahir : Paya / 1 Agustus 2001
Status : Mahasiswa
Alamat : Paya Timu, Kecamatan. Peudada,
Kabupaten Bireuen.
No. Hp : 0822 8969 1763
Email : 190603026@student.ar-raniry.ac.id

Riwayat Pendidikan

1. SD : 2013
2. SMP : 2016
3. SMA : 2019
4. Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Data Orang Tua

Nama Ayah : Muslem
Pekerjaan : Dagang
Nama Ibu : Ratna Juwita
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat Orang tua : Paya Timu, Kecamatan. Peudada,
Kabupaten Bireuen.