

SKRIPSI

PENGARUH FITUR PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BSI *SMART AGENT* DI KOTA BANDA ACEH



Disusun Oleh:

ASH SHIDDIQ
NIM: 190603060

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2025 M/1446 H**

SKRIPSI

PENGARUH FITUR PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BSI *SMART AGENT* DI KOTA BANDA ACEH



Disusun Oleh:

ASH SHIDDIQ
NIM: 190603060

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2025 M/1446 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Ash Shiddiq

Nim : 190603060

Program studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan SKRIPSI ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap 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 bertanggung jawab atas karya ini.*

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan 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, 28 Juli 2025

Yang Menyatakan



Ash Shiddiq
Ash Shiddiq

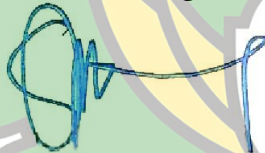
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKIRPSI
PENGARUH FITUR PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BSI *SMART AGENT*
DI KOTA BANDA ACEH

Disusun Oleh:

Ash Shiddiq
NIM. 190603060

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

Pembimbing I



Ismuadi, S.E., M.Si
NIP. 198601282019031005

Pembimbing II



Rachmi Meutia, S.E., M.Sc
NIP. 19880319201932013

A R - Mengetahui
Ketua Prodi



Dr. Nevi Hasnita, M.Ag
NIP. 197711052006042003

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

PENGARUH FITUR PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BSI *SMART AGENT* DI KOTA BANDA ACEH

Disusun Oleh:

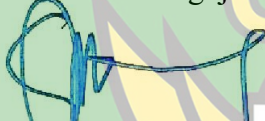
Ash Shiddiq

NIM. 190603060

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: Kamis/ 22 Mei 2025

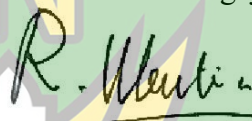
Ketua Penguji



Ismuadi, S.E., M.Si

NIP. 198601282019031005

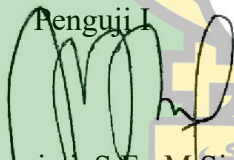
Sekretaris Penguji



Rachmi Meutia, S.E., M.Sc

NIP. 19880319201932013

Penguji I



Ayumiati, S.E., M.Si

NIP. 197806152009122002

Penguji II



Muksal, S.E.I., M.E.I

NIP. 199009022020121008

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec

NIP. 197711052006042003



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

Jl. Syekh 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:

Nama Lengkap : Ash Shiddiq

NIM : 190603060

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

E-mail : 190603060@student.ar-raniry.ac.id

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:

Analisis Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Akad Murabahah (Studi Kasus Pada Baitul Qiradh Baiturrahman Banda Aceh)

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 mempublikasikan 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.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh, 22 Mei 2025

Mengetahui,

AR - RANIRY

Penulis

Pembimbing I

Pembimbing II

Ash Shiddiq

NIM. 190603060 NIP. 198601282019031005

Ismuadi, S.E., M.Si

Rachmi Meutia, S.E., M.Sc

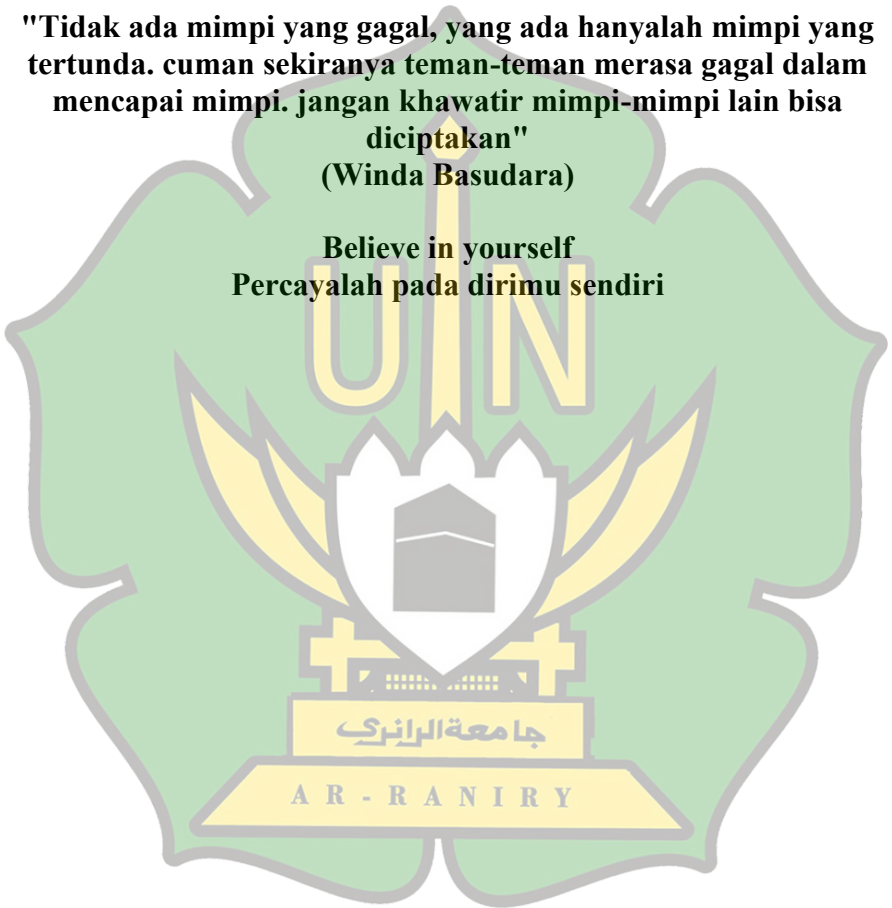
NIP. 19880319201932013

MOTTO

**“Allah Tidak Membebani Seseorang Melainkan Sesuai Dengan
Kesanggupannya”
(Q.S. Al-Baqarah: 286)**

**"Tidak ada mimpi yang gagal, yang ada hanyalah mimpi yang
tertunda. cuman sekiranya teman-teman merasa gagal dalam
mencapai mimpi. jangan khawatir mimpi-mimpi lain bisa
diciptakan"
(Winda Basudara)**

**Believe in yourself
Percayalah pada dirimu sendiri**



KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Allah SWT., atas berkat dan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Fitur Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna BSI *Smart Agent* di Kota Banda Aceh**”. Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW., yang dengan hadirnya penelitian ini semoga menjadi bagian menyampaikan sunnahnya dalam khazanah ilmu pengetahuan. Penelitian skripsi ini dilakukan dengan penuh perjuangan sehingga didalamnya tidak mungkin tidak ada dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak baik dalam bentuk moral maupun material, secara langsung maupun tidak langsung, maka kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada seluruh elemen yang terlibat dan terkait baik secara akademis maupun non akademis.

Shalawat beriring salam tidak lupa kita sangjung sajikan kepada junjungan alam Nabi besar Muhammad SAW. Dimana beliau telah membawa banyaknya Perubahan dari alam jahiliyah menuju alam yang penuh kemuliaan seperti yang sedang kita rasakan saat ini, dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada beberapa kesulitan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Hafas Furqani. M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Nevi Hasnita, M.Ag selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Ana Fitria., S.E., M.Sc, RSA Selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah yang telah membantu memberikan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Hafiizh Maulana, SP., S.HI., ME selaku ketua Laboratorium, serta Staf Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, yang telah memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini.
4. Ismuadi, S.E., S.Pd.I., M.Si selaku Pembimbing I dan Rachmi Meutia, S.E., M.Sc. selaku Pembimbing II yang telah banyak membantu penulis, memberikan waktu pemikiran serta pengarahan yang sangat baik berupa saran dan bimbingan terhadap skripsi ini.
5. Teristimewa Athaillah, S.T selaku ayahanda dan Nurjannah, S.Ag selaku ibunda tercinta yang telah membersarkan dan memberikan kasih sayang, semangat dan dukungan doa yang tak henti-hentinya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan studi ini dengan lancar.
6. Terima kasih kepada kakak saya Asy Syifa'., S.T dan adik saya Adz Dzakira yang telah memberikan banyak semangat dan

dukungan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan studi ini dengan lancar

7. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan beserta sahabat-sahabat yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi serta terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak mungkin disebutkan satu persatu.

8. Dan yang terakhir kepada diri saya sendiri ASH SHIDDIQ. Apresiasi yang sebesar-besarnya karena telah berhasil bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Dan tidak pernah menyerah dan berhenti dalam situasi apapun. Semoga sukses Dunia Akhirat, Amiiinnnnn.

Skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Atas bantuan dan bimbingan dari semua pihak penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya semoga menjadi amal sholeh dan diberikan balasan oleh Allah SWT.

Banda Aceh, 28 Juli 2025

Penulis,



ASH SHIDDIQ

TRANSLITERASI

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
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 harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َـي	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
◌َـو	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْلَ : *hau^Ala*

يَذْهَبُ : *yazhabu*

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
آ/ي	<i>Faṭḥah</i> dan <i>alif</i> atau <i>Ya</i>	Ā
ِـي	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
ِـيْ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*
يَقُولُ : *yaqūlu*

4. Ta *Marbutah* (ö)

Transliterasi untuk ta *marbutah* ada dua.

a. Ta *marbutah* (ö) hidup

Ta *marbutah* (ö) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dhammah*, transliterasinya adalah t.

b. Ta *marbutah* (ö) mati

Ta *marbutah* (ö) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ö) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ö) itu ditransliterasikan dengan h.

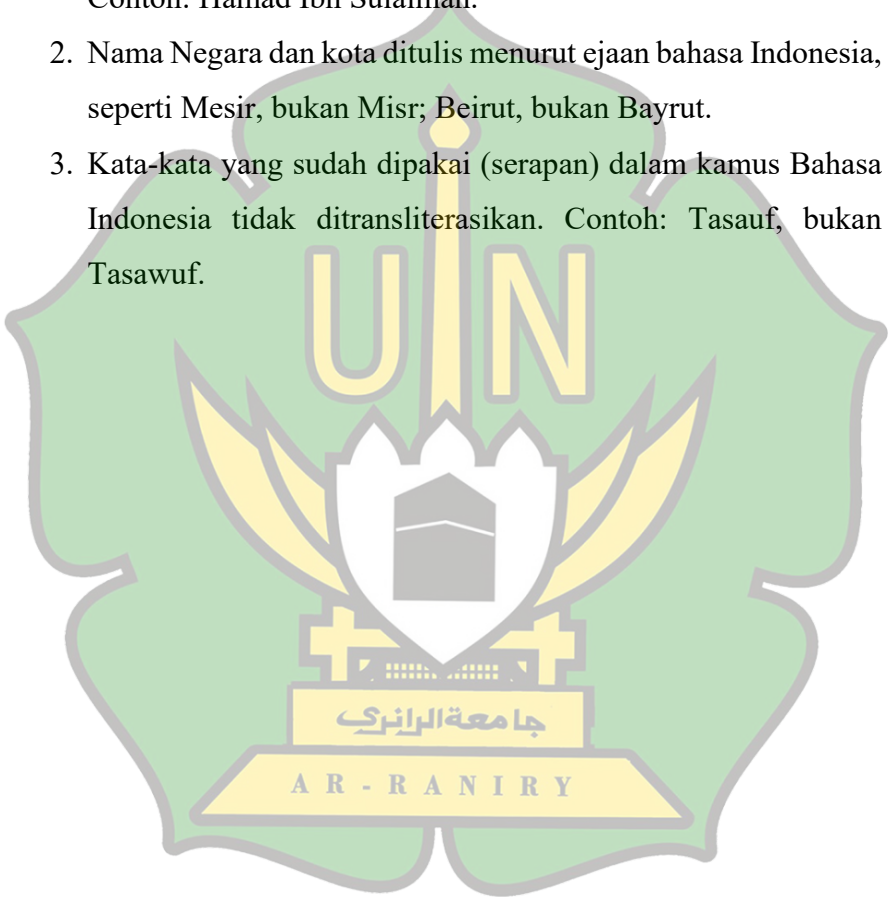
Contoh:

طَلْحَةُ : *ṭalḥah*
رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *rauḍ ah al-atfāl / rauḍ atul atfāl*
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *Al-Madīnatul-munawwarah*

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.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasikan. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.



ABSTRAK

Nama : Ash Shiddiq
Nim : 190603060
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Fitur Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan pengguna BSI *Smart Agent* di Kota Banda Aceh
Tebal Skripsi : 116 halaman
Tanggal Sidang : 22 Mei 2025
Pembimbing I : Ismuadi, S.E., S.Pd.I., M.Si
Pembimbing II : Rachmi Meutia, M.Sc

BSI *Smart Agent* merupakan produk layanan laku pandai yang diluncurkan oleh Bank Syariah Indonesia pada Oktober 2021 lalu, sebagai produk yang menawarkan jasa agen menjadi pihak perantara dari BSI dalam memberikan layanan dimana sebelumnya agen ini merupakan nasabah dari BSI, agen BSI *Smart* juga memberikan pelayanan jasa yang berbasis produk layanan syariah bagi masyarakat baik dari kalangan nasabah BSI maupun bukan nasabah BSI. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fitur produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pada BSI *Smart Agent* di Kota Banda Aceh. Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan model regresi linier berganda sebagai metode analisis data. Hasil uji secara parsial menunjukkan bahwa variabel fitur produk dan variabel kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna BSI *Smart Agent* di Kota Banda Aceh. Dengan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pihak Bank Syariah Indonesia agar tetap menjaga serta meningkatkan kualitas dari fitur-fitur dan kualitas pelayanan sehingga masyarakat dapat menggunakan *Smart Agent* bisa terus meningkat dan nyaman di pakai oleh masyarakat.

Kata Kunci: *Fitur Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna.*

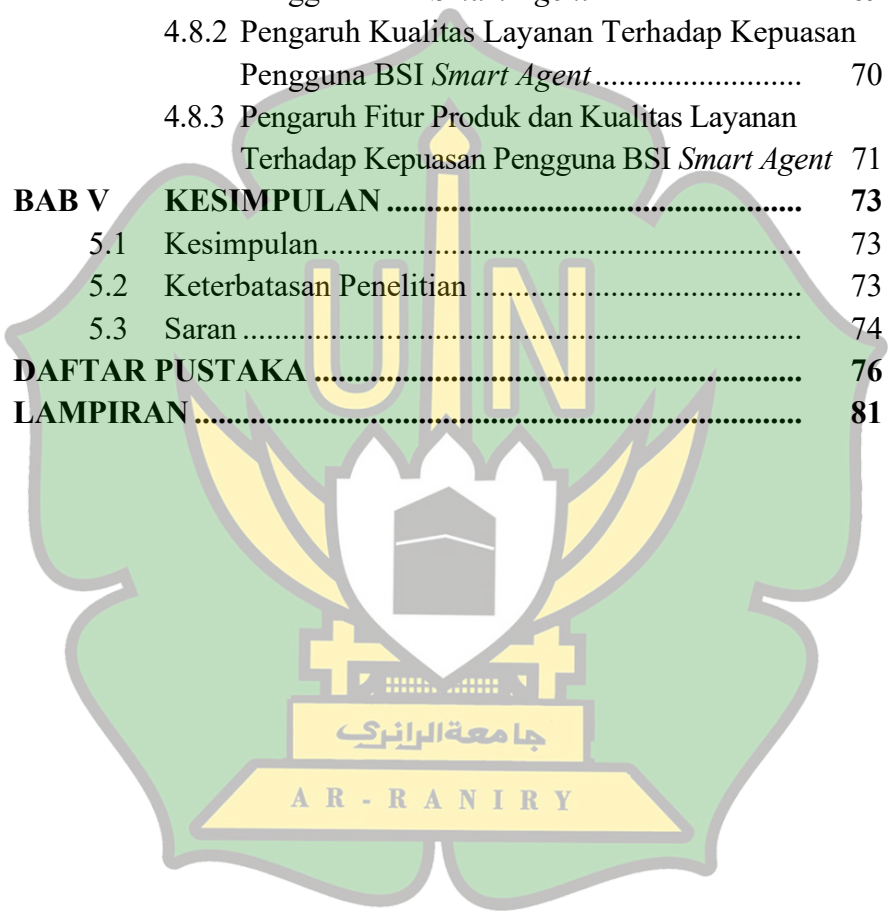
DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKIRPSI.....	iii
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	iv
FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI....	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
TRANSLITERASI	x
ABSTRAK.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Pembahasan.....	11
 BAB II LANDASAN TEORI	 13
2.1 Bank Syariah.....	13
2.2 Fitur Produk.....	14
2.3 Kualitas Layanan.....	16
2.4 Kepuasan Pengguna.....	17
2.5 Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan inklusif.....	19
2.5.1 Dasar Hukum OJK tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam rangka Keuangan Inklusif	21
2.6 Penelitian Terkait.....	22
2.7 Kerangka Berpikir	26
2.8 Hubungan Antar Variabel.....	27

2.8.1	Hubungan Antara Variabel Fitur Produk terhadap Kepuasan Pengguna	27
2.8.2	Hubungan Antara Variabel Layanan terhadap Kepuasan Pengguna	28
2.8.3	Hubungan Antara Fitur Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna.....	29
2.9	Hipotesis Penelitian	29
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1	Deskripsi Penelitian	32
3.2	Populasi dan Sampel.....	32
3.2.1	Populasi.....	32
3.2.2	Sampel.....	33
3.3	Data dan Teknik Pengumpulan Data	35
3.3.1	Sumber Data.....	35
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.4	Skala Pengukuran	36
3.5	Variabel Penelitian dan Operasional Variabel.....	37
3.5.1	Variabel Penelitian.....	37
3.5.2	Operasional Variabel.....	37
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	39
3.6.1	Uji Validitas	40
3.6.2	Uji Reliabilitas	40
3.7	Uji Asumsi Klasik	41
3.7.1	Uji Normalitas Data	41
3.7.2	Uji Heteroskedastisitas.....	41
3.7.3	Uji Multikolinieritas.....	42
3.8	Metode Analisis Data	42
3.8.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	42
3.9	Pengujian Hipotesis	43
3.9.1	Uji-t	43
3.9.2	Uji-F	43
3.9.3	Uji Kofisien Determinasi (R^2)	44

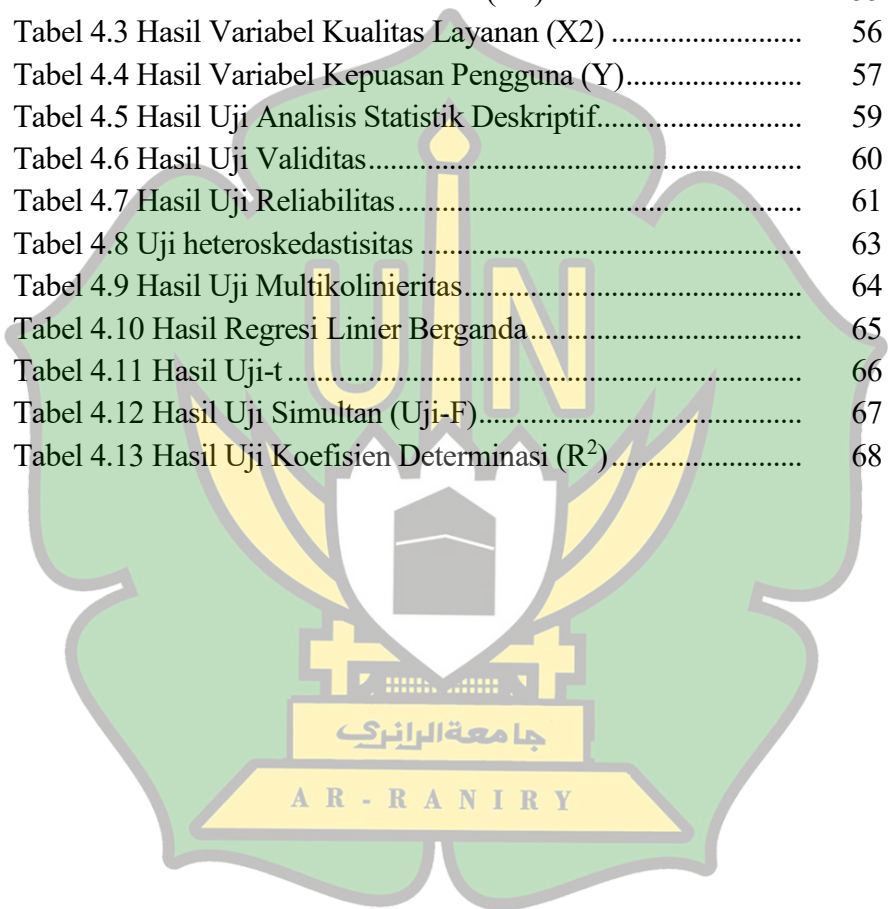
BAB IV	PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN..	45
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	45
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian (BSI <i>Smart Agent</i>)	45
4.1.2	Akad BSI <i>Smart Agent</i>	47
4.1.3	Manfaat BSI <i>Smart Agent</i>	47
4.1.4	Keunggulan dari BSI <i>Smart Agent</i>	47
4.1.5	Syarat menjadi <i>Agent</i> BSI <i>Smart</i>	48
4.1.6	Fitur dan Layanan BSI <i>Smart Agent</i>	48
4.1.7	Biaya tarnsaksi BSI <i>Smart Agent</i>	49
4.2	Karakteristik Responden	50
4.2.1	Alamat Responden	50
4.2.2	Jenis Kelamin	51
4.2.3	Usia	51
4.2.4	Latar Belakang Pendidikan	52
4.2.5	Penggunaan BSI <i>Smart Agent</i>	53
4.3	Tanggapan Responde terhadap Variabel Penelitian	54
4.3.1	Tanggapan Responden Terhadap Pengaruh Fitur Produk	55
4.3.2	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan	56
4.3.3	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pengguna	57
4.4	Hasil Penelitian	58
4.4.1	Statistik Deskriptif	58
4.4.2	Uji Validitas	59
4.4.3	Uji Reliabilitas	60
4.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	61
4.5.1	Uji Normalitas	61
4.5.2	Uji Heteroskedastisitas	63
4.5.3	Uji Multikolonieritas	63
4.6	Metode Analisis data	64
4.6.1	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	64

4.7	Hasil Uji Hipotesis.....	66
4.7.1	Hasil Uji Parsial (Uji-t)	66
4.7.2	Hasil Uji Simultan (Uji-F)	67
4.7.3	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	68
4.8	Pembahasan	69
4.8.1	Pengaruh Fitur Produk Terhadap Kepuasan Pengguna BSI <i>Smart Agent</i>	69
4.8.2	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna BSI <i>Smart Agent</i>	70
4.8.3	Pengaruh Fitur Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna BSI <i>Smart Agent</i>	71
BAB V	KESIMPULAN	73
5.1	Kesimpulan.....	73
5.2	Keterbatasan Penelitian	73
5.3	Saran	74
	DAFTAR PUSTAKA	76
	LAMPIRAN	81



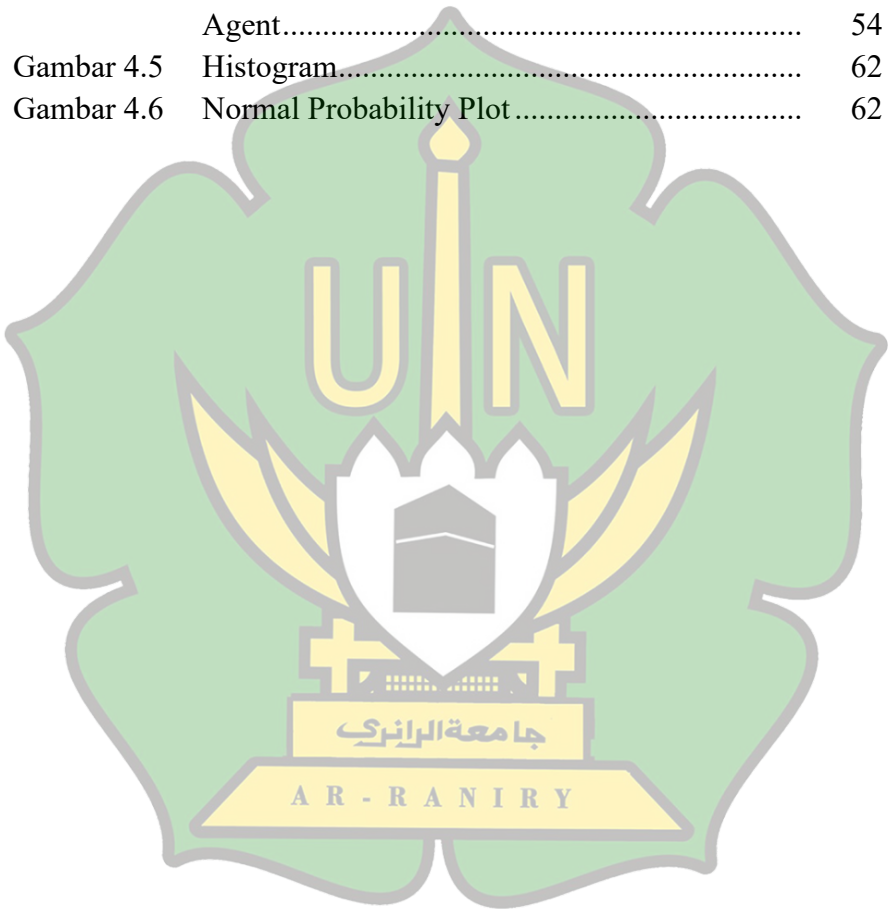
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan Tahunan Transaksi BSI Smart Agent di Indonesia 3	
Tabel 3.1 Instrumen Skala Likert	37
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel	39
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Alamat	50
Tabel 4.2 Hasil Variabel Fitur Produk (X1).....	55
Tabel 4.3 Hasil Variabel Kualitas Layanan (X2)	56
Tabel 4.4 Hasil Variabel Kepuasan Pengguna (Y).....	57
Tabel 4.5 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif.....	59
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	60
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	61
Tabel 4.8 Uji heteroskedastisitas	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas.....	64
Tabel 4.10 Hasil Regresi Linier Berganda.....	65
Tabel 4.11 Hasil Uji-t	66
Tabel 4.12 Hasil Uji Simultan (Uji-F).....	67
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	68



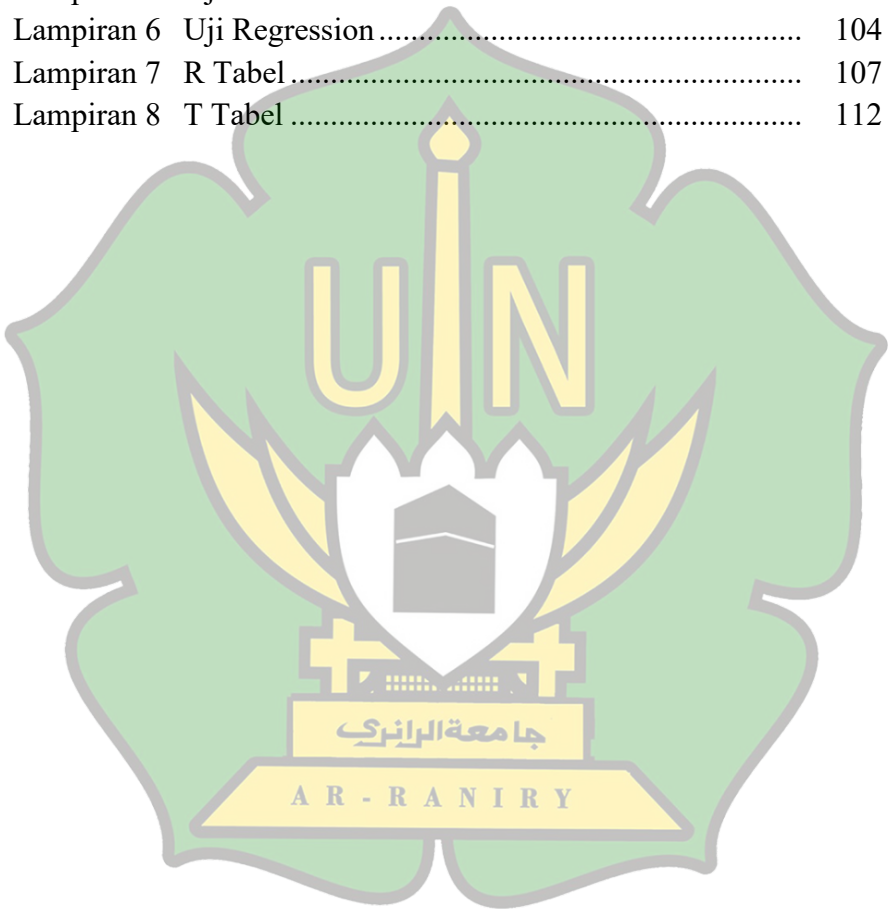
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka berpikir	26
Gambar 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Gambar 4.2	Responden Berdasarkan Usia	52
Gambar 4.3	Responden Berdasarkan Pendidikan.....	53
Gambar 4.4	Lamanya Responden Menggunakan Jasa BSI Smart Agent.....	54
Gambar 4.5	Histogram.....	62
Gambar 4.6	Normal Probability Plot	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	81
Lampiran 2	Karakteristik Responden	87
Lampiran 3	Tabulasi Data.....	88
Lampiran 4	Corelations	97
Lampiran 5	Uji Reliabilitas.....	100
Lampiran 6	Uji Regression	104
Lampiran 7	R Tabel	107
Lampiran 8	T Tabel	112



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan Bank Syariah ini diwujudkan dalam bentuk yang bervariasi baik dari segi inovasi produk, prinsip, sistem operasionalnya serta pergeseran paradigma sampai pada pengkonversian diri. Dari pergeseran dan perkembangan yang ada tersebut, dalam kurun waktu terakhir, muncul lembaga-lembaga keuangan berbasis syariah yang mana sebagai salah satu tonggak penting dalam pengembangan ekonomi syariah di Indonesia, di mana perkembangannya mengalami peningkatan yang cukup menggembirakan. Perkembangan sistem keuangan syariah semakin kuat dengan ditetapkannya dasar-dasar hukum operasional melalui UU No. 7 tahun 1992 tentang perbankan yang telah dirubah dalam UU No. 10 tahun 1998, UU No. 23 tahun 1999, UU No. 9 tahun 2004 tentang Bank Indonesia, dan UU No. 21 tahun 2008 tentang bank syariah. Tentu dukungan regulasi dari pemerintah ini memberikan peluang bagi beroperasinya bank dengan sistem syariah

Berkembangnya perbankan syariah yang semakin modern, berasaskan Islam namun telah banyaknya berbagai macam produk, fitur dan fasilitas layanan lainnya tidak secara otomatis menjadi perbankan syariah sebagai solusi atas transaksi dan pelayanan perbankan yang diharapkan oleh seluruh lapisan masyarakat, hal tersebut tidak terlepas dari adanya kelemahan sehingga masih

kurangnya tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah (TotoSukarnoto, 2020)

Di era globalisasi ini, masyarakat sudah lebih selektif dalam memilih bank mana yang akan menjadi tempatnya dalam melakukan transaksi keuangan. Dengan kenyataan seperti ini, bank dituntut terus melakukan inovasi dalam hal produknya dan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Produk dan jasa yang tidak memenuhi kualitas pelanggan dengan sangat mudah ditinggalkan dan akhirnya pelanggan beralih ke perusahaan atau bank lainnya. Untuk mengantisipasi hal tersebut, tentunya perusahaan akan mengutamakan harga yang tepat, kualitas produk yang layak dan pelayanan yang berorientasi pada pelayanan yang mengutamakan kepuasan nasabah.

Bank Syariah Indonesia adalah hasil merger antara PT. Bank BRI Syariah, PT. Bank Syariah Mandiri dan PT. Bank BNI Syariah. Setelah resmi Otoritas Jasa Keuangan mengeluarkan izin merger, Bank Syariah Indonesia kemudian juga mengeluarkan produk baru yaitu *BSI Smart Agent*, *BSI Smart Agent* merupakan salah satu layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif atau yang biasa dikenal dengan istilah laku pandai. Akad laku pandai *BSI Smart* adalah *Wakalah bil ujah*, dimana agen *BSI Smart* bertindak sebagai wakil *BSI* atau orang ketiga dalam melakukan transaksi dengan nasabah *BSI*. yang nantinya agen berhak menerima *ujrah* atau *fee* dari *BSI* sesuai dengan nominal yang disepakati pada saat akad. *Smart Agent* bertujuan memberikan layanan keuangan tanpa

kantor dalam rangka keuangan inklusif yang dapat membantu masyarakat dalam melakukan berbagai macam transaksi. (Muhsinrina, 2024).

Berdasarkan data analisis, kehadiran *BSI Smart Agent* merupakan merger dari BRILink yang sebelumnya telah beroperasi di Aceh, adanya merger karena diberlakukannya Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 Qanun ini mengatur seluruh lembaga keuangan yang beroperasi di Aceh, termasuk bank, dan mewajibkan mereka untuk menjalankan kegiatan sesuai dengan prinsip syariah. Dalam transaksi menggunakan produk *BSI Smart Agent* akan dibantu oleh para agen yang bekerjasama dengan pihak perbankan untuk memudahkan pemberian layanan kepada masyarakat, untuk membantu masyarakat dalam melakukan transaksi pihak agen yang dituntut untuk memiliki karakteristik jujur, kompeten, dan tanggap dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, sebagaimana pihak perbankan memberikan layanan kepada masyarakat yang berada di Aceh khususnya.

Tabel 1.1 Laporan Tahunan Transaksi BSI Smart Agent di Indonesia

Periode / Tahun	Jumlah transaksi	Nominal transaksi	Jumlah Agen BSI Smart
2021	400.000 Transaksi	Rp. 860 Miliar	4.700 Agen
2022	15,54 Juta Transaksi	Rp. 38.04 Triliun	57.973 Agen
2023	19,6 Juta Transaksi	Rp. 43,8 Triliun	86.000 Agen
2024	247,32 Juta Transaksi	Rp. 298,82 Triliun	102.000 Agen

Data sumber: Laporan Tahunan Bank Syariah Indonesia, 2021-2024

Berdasarkan data laporan yang diperoleh dari PT. Bank Syariah Indonesia tahun 2021-2024 mencatat, layanan BSI *Smart Agen* saat ini telah tersebar luas di Indonesia mulai dari tahun 2021 jumlah agen yang tersebar 4.700 agen dengan jumlah transaksi mencapai 400.000 transaksi dan nominal transaksi Rp. 860 miliar. Pada tahun 2022 adanya peningkatan jumlah agen mencapai 57.973 agen yang tersebar dengan jumlah transaksi Rp. 15,54 juta transaksi dan nominal transaksi mencapai Rp. 38,04 Triliun. Pada Tahun 2023 agen terus tersebar dari 57.973 agen menjadi 86.000 agen dengan jumlah transaksi Rp. 19,6 Juta Transaksi dan nominal transaksi mencapai Rp. 43,8 Triliun. Pada Tahun 2024 agen tersebar sudah mencapai 102.000 agent dengan jumlah transaksi Rp. 247,32 juta transaksi dan nominal transaksi mencapai Rp. 298,82 triliun. (Laporan Tahunan Bank Syariah Indonesia, 2021-2024) hal ini menunjukkan bahwa peran BSI *Smart agent* sangat berpengaruh dalam peningkatan inklusi keuangan syariah.

BSI *Agent Smart* ini juga memerlukan kepuasan pengguna agar mendapatkan keuntungan baik dari agen dan juga nasabah sehingga dapat saling menguntungkan salah satunya yaitu kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna yaitu suatu harapan seseorang yang membeli produk dan memakai layanan dengan harapannya tercapai oleh konsumen. Harapan dan kenyataan inilah yang menjadi kepuasan pelanggan (Kasmir,2017).

Kepuasan merupakan penilaian nasabah/konsumen terhadap suatu ciri maupun keistimewaan produk atau jasa yang ditawarkan

dengan menyediakan tingkat kesenangan konsumen/nasabah dalam kegiatan pemenuhan kebutuhan konsumen/nasabah (Nuralam, Perwangsa, 2017). Kepuasan pengguna ini penting karena kunci sukses dalam sebuah bisnis yang mana dengan puasny pengguna/nasabah akan menjadi pelanggan yang loyal dan kepuasan pengguna menjadi salah satu faktor terpenting yang menentukan apakah Perusahaan berhasil atau tidak dengan mengukur kepuasan pengguna kita dapat memanstikan bahwa nasabah akan mendapatkan pengalam yang mereka harapkan atau sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Kepuasan pengguna juga dapat di artikan bahwa pengguna harus dapat sebuah kepuasan dalam hal tertentu yang diinginkan dan di butuhkan. Ketercapain kepuasan pengguna dapat dikatakan berhasil apabila tanggapan pengguna terhadap kualitas jasa pelayanan sama atau lebih dari yang di harapkannya terhadap kualitas tersebut. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam penelitian ini hanya memfokuskan pada 2 faktor saja yaitu.

Fitur produk merupakan berbagai aspek dari suatu produk dan fitur produk mempunyai manfaat bagi konsumen (Astuti & Matondang, 2020). Fitur produk ini penting dikarenakan nasabah dapat lebih mudah seperti harga yang terjangkau, kemudahan pengguna dalam melakukan kegiatannya. Selain fitur produk kualitas layanan juga sangat menentukan

Suatu produk dapat di tawarkan dalam berbagai model dasar, model tanpa fitur tambahan, dan model dengan berbagai fitur.

Dengan menambahkan lebih banyak fitur, Perusahaan dapat mencapai tingkat permodelan yang lebih tinggi. Fitur sendiri adalah sarana kompetitif untuk membedakan produk Perusahaan dari pesain (Firmansyah, 2019). Perusahaan dapat mensurvei konsumen yang telah menggunakan produk secara periodic sehingga Perusahaan nantinya dapat menjadikan hasil survei sebagai bahan pertimbangan untuk mengembangkan suatu fitur (Rankuti, 2013).

Menurut Tjiptono, (2014:268) Kualitas layanan berfokus pada Upaya pemenuhan kebutuhan konsumen serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi konsumen. Kualitas layanan ini penting dikarenakan dapat membangun reputasi yang baik di mata konsumen/pelanggan, reputasi yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan membua lebih menarik bagi calon pelanggan.

Kualitas layanan hal yang terpenting dalam sebuah perusahaan atau lembaga, karena kualitas layanan merupakan salah satu faktor untuk mendapatkan kepuasan konsumen, Bukti empiris menunjukkan bahwa organisasi yang mampu meningkatkan penjualan, keuntungan, dan biaya efisiensi adalah organisasi yang kegiatan fokus pada kepuasan pelanggan melalui layanan yang berkualitas (Kassim & Asiah Abdullah, 2010; a Parasuramen *et al.*, 1988). Menurut (Poon, 2008).

Produk berkualitas memiliki peranan penting dalam membentuk kepuasan nasabah. Kepuasan pelanggan sebagai perasaan suka atau tidak seseorang terhadap suatu produk setelah membandingkan antara prestasi produk tersebut dengan harapan.

Selain produk, penentu nilai tambahan bagi nasabah adalah meliputi jumlah nilai bagi nasabah (nilai pelayanan, nilai personil, nilai citra) dan jumlah biaya nasabah (biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, biaya pikiran). Setiap nasabah selalu ingin mendapatkan suatu nilai tertinggi, dibatasi oleh biaya pencarian, pengetahuan yang terbatas, mobilitas dan penghasilannya. Nasabah membentuk suatu harapan nilai dan kemudian bertindak atas dasar harapan nilai itu. Selain itu nasabah akan mengetahui apakah penawaran benar-benar memenuhi harapan nilainya. Hal ini akan sangat berpengaruh pada kepuasan nasabah.

Bank Syariah Indonesia tidak henti-hentinya menghadirkan inovasi-inovasi terbaru. Dan baru-baru ini bank BSI telah meluncurkan salah satu layanan yang dinamakan BSI *Smart Agent*. BSI *Smart Agent* adalah layanan laku pandai yang merupakan layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif yang di luncurkan oleh Bank Syariah Indonesia untuk menyediakan layanan perbankan dan keuangan lainnya yang dilakukan tidak melalui kantor cabang KCP/KC. Melainkan kerjasama dengan pihak lain. Dengan didukung sarana teknologi informasi. Serta difalitasi dengan mesin EDC, Aplikasi *Mobile apps* menggunakan *Smartphone* dan aplikasi berbasis *weBSite* yang menggunakan PC, Laptop. Layanan BSI *Smart Agent* ini sama seperti layanan agen BRI *link* yang dimiliki oleh Bank BRI yang diperuntukkan bagi nasabah perorangan maupun badan usaha.

PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) memperluas pangsa pasar di Aceh. Salah satunya, dengan meresmikan BSI *Smart Agent* 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 BRI *link* yang sebelumnya telah beroperasi di Aceh. Sejak diberlakukannya Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 Qanun ini mengatur seluruh lembaga keuangan yang beroperasi di Aceh, termasuk bank, dan mewajibkan mereka untuk menjalankan kegiatan sesuai dengan prinsip syariah, maka agen BRI *link* beralih menjadi agen BSI *Smart*. Sejak Agustus 2021 lalu, peralihan seluruh agen BRI *link* menjadi BSI *Smart Agent* telah mencapai 80 persen atau sekitar 4.700 *Agent* yang tersebar di seluruh wilayah Aceh.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Inalayah Sholehatin (2022) tentang Pengaruh kualitas pelayanan dan transaction fee terhadap loyalitas nasabah BRILink di Desa Tlogosari Kecamatan Sumbar Malang Kabupaten Situbondo menunjukkan bahwasanya kualitas pelayanan mempunyai arah negative serta tidak signifikan pada loyalitas nasabah. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Fadilla (2022) tentang Pengaruh tingkat kepuasan, harga, dan kepercayaan masyarakat terhadap minat transaksi pada agen BSILink Banda Aceh menunjukkan bahwa secara parsial variabel Tingkat kepuasan, harga dan

kepercayaan masyarakat memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap minat transaksi masyarakat pada agen BSILink Kota Banda Aceh. Dan penelitian yang dilakukan oleh Mufti Arief dkk, (2022) tentang analisis pemasaran layanan BSI *Smart* FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta, penelitian ini menunjukkan bahwa hasil analisis uji hipotesis menyimpulkan bahwa produk yang dimiliki oleh BSI *Smart* tidak berpengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan penggunaan layanan BSI *Smart* bagi mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan diatas dan juga penelitian sebelumnya, penulis tertarik untuk mempelajari lebih jauh tentang kepuasan pelayanan terhadap nasabah dijadikan tujuan utama bagi keberhasilan perusahaan dengan judul **“Pengaruh Fitur Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna BSI *Smart Agent* di Kota Banda Aceh”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Fitur Produk BSI *Smart Agent* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Banda Aceh?
2. Apakah Kualitas Layanan BSI *Smart Agent* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Banda Aceh?
3. Apakah Fitur produk dan Kualitas Layanan BSI *Smart Agent* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Banda Aceh?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas maka tujuan penelitian ini yaitu

1. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fitur produk BSI *Smart Agent* Banda Aceh terhadap kepuasan nasabah di Banda Aceh
2. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan dari BSI *Smart Agent* di wilayah Banda Aceh terhadap kepuasan nasabah di Banda Aceh
3. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fitur produk dan kualitas layanan BSI *Smart Agent* terhadap kepuasan nasabah di Banda Aceh

1.4 Manfaat Penelitian

Adapaun manfaat penelitian ini yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat guna memberikan penambahan atau masukan serta dapat dijadikan tambahan kepustakaan untuk bahan referensi penelitian selanjutnya tentang Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan BSI *Smart Agent*.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah kreativitas Bank Syariah Indonesia guna menciptakan inovasi-inovasi baru dan berkualitas sehingga meningkatkan pelayanan pada kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia.

3. Manfaat Kebijakan

Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan arahan kebijakan dengan perkembangan masa sebelum, masa sekarang dan masa yang akan datang agar dapat diterapkan dengan baik dan efektif sesuai dengan produk perkembangan zaman.

1.5 Sistematika Pembahasan

Penelitian ini berdasarkan pada sistematika penulisan dalam buku panduan penyelesaian tugas akhir program sarjana (skripsi) Fakultas Ekonomi dan Bisni Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Berikut merupakan sistematika, di antaranya:

Bab I dalam penelitian ini pendahuluan yang membahas mengenai latar belakang penelitian yang menjelaskan secara singkat. Dalam bab ini juga dipaparkan mengenai rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika pembahasan penelitian.

Bab II ini berisikan landasan teori, tinjauan pustaka guna memastikan bahwa penelitian yang dilakukan merupakan kelanjutan, penyempurnaan, atau perbaikan dari penelitian sebelumnya sekaligus mencegah penjiplakan. Selanjutnya pada bagian ini juga memuat landasan teori dengan berisikan teori yang relevan dengan topik penelitian, hipotesis yang merupakan jawaban sementara atas suatu persoalan yang masih harus dibuktikan kebenarannya, kerangka berpikir merupakan serangkaian teori yang tertuang dalam telaah pustaka dan landasan teori.

Bab III ini berisikan tentang uraian metode penelitian yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian yang meliputi jenis dan pendekatan penelitian, *setting* penelitian, subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, pengujian keabsahan dan teknik analisis data.

Bab IV berisikan hasil penelitian dan pembahasan. Hal yang dimuat dalam bab ini dapat berupa hasil proses analisis serta pembahasan secara mendalam tentang hasil temuan.

Bab V berisikan penutup yang meliputi kesimpulan dan saran. Kesimpulan meliputi pernyataan singkat dan faktual tentang masalah dan hasil pembahasan, serta rekomendasi untuk penelitian di masa mendatang dengan perubahan masalah yang ditemukan sesuai dengan pembahasan sebuah studi yang ditunjuk pada pihak-pihak yang terlibat.

Bagian akhir dalam penulisan ini adalah daftar Pustaka yaitu referensi yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian serta lampiran-lampiran yang terkait dengan penelitian yang dilakukan.