

SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI DAN RESPON MASYARAKAT TERHADAP MANFAAT LAYANAN AGEN BSILINK DI DESA NEUHEN ACEH BESAR



Oleh:

**PUJI SULFANI
NIM. 190603419**

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

SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI DAN RESPON MASYARAKAT TERHADAP MANFAAT LAYANAN AGEN BSILINK DI DESA NEUHEN ACEH BESAR



Oleh:

**PUJI SULFANI
NIM. 190603419**

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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Puji Sulfani
Nim : 190603419
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 mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiarasi 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, 05 Mei 2025

Yang Menyatakan



(Puji Sulfani)

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

PENGARUH PERSEPSI DAN RESPON MASYARAKAT TERHADAP MANFAAT LAYANAN AGEN BSILINK DI DESA NEUHEN ACEH BESAR

Disusun Oleh :

Puji Sulfani
NIM. 190603419

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

Pembimbing II

Isnaffiana, S.Ht., MA
NIDN. 20290999003

Jalilah, S.Ht., M.Ag
NIDN. 2008068803

Mengetahui,
Ketua Prodi,

Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag
NIP. 197711052006042007

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

PUJI SULFANI
NIM: 190603419

PENGARUH PERSEPSI DAN RESPON MASYARAKAT TERHADAP MANFAAT LAYANAN AGEN BSILINK DI DESA NEUHEN ACEH BESAR

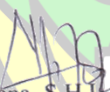
Telah Disidangkan oleh Dewan Sidang Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry dan
Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S1) dalam Bidang Perbankan Syariah

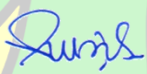
Pada Hari/Tanggal: Selasa, 26 Agustus 2025 M
3 Rabiul Awal 1447 H

Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua,

Sekretaris,


Isnaliaha, S.H.I., M.A.
NIP. 199009292025212004


Jalilah, S. HI., M. Ag.
NIDN. 200806803

Penguji I,

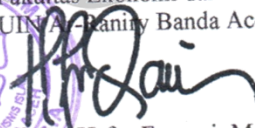
Penguji II,


Muhammad Arifin, Ph.D
NIP. 197410152006041002


Evy Iskandar, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA
NIP. 1969020242055211001

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. 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 ini:

Nama Lengkap : Puji Sulfani
NIM : 190603419
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
E-mail : 190603419@student.ar-raniry.ac.id

demikian 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..... (tulis jenis karya ilmiah yang berjudul (tulis judul karya ilmiah yang lengkap):

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.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh

Pada tanggal : Kamis, 05 Mei 2025

Penulis

Puji Sulfani

NIM. 190603419

Mengetahui
Pembimbing I

Isnaffana, S.HI., MA

NIDN. 20290999003

Pembimbing II

Jalilah, S.HI., M.Ag

NIDN. 2008068803

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi dan Respon Masyarakat Terhadap Manfaat Layanan Agen Bsilink Di Desa Neuhen Aceh Besar”** 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 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan 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.

3. Ana Fitria, M.Sc. selaku sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Ar- Raniry Banda Aceh.
4. Hafiizh Maulana, S.P., S.HI., M.E selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
5. Isnaliana, S.HI., MA dan Jalilah S.HI., M.Ag selaku pembimbing I dan Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan masukan-masukan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
7. Terimakasih kepada responden yang sudah membantu penulis dalam mengerjakan tugas akhir.
8. Kedua Orang tua tercinta. Ayahanda, Ibunda serta adik dan kakak yang selalu memberikan kasih sayang, doa serta dorongan moril ataupun materil yang tak terhingga agar penulis dapat menyelesaikan tugas akhir.
9. Teman-teman seperjuangan jurusan Perbankan Syariah angkatan 2019 yang turut membantu memberikan 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, 05 Mei 2025

Penulis,

Puji Sulfani



TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri 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	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Z
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	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
ˆ	<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
ي'	<i>Fathah dan ya</i>	Ai
و'	<i>Fathah dan wau</i>	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*
 هول : *haul*

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 / اِ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ / يِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اِ / يِ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*
 رَامَ : *ramā*
 قِيلَ : *qīla*
 يَقُولُ : *yaqūlu*

4. *Ta Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk *ta marbutah* 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 atau 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:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *Rauḍah al-atfāl/ raudatulatfāl*

أَلْ مَدِينَةُ الْمُنَوَّارَةِ : *Al-Madīnah al-Munawwarah/*
alMadīnatul Munawwarah

طَلْحَةُ : *Talḥah*

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 : Puji Sulfani
NIM : 190603419
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam /
Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Persepsi dan Respon
Masyarakat Terhadap Manfaat Layanan
Agen BSILNK di Desa Neuhen Aceh
Besar
Pembimbing I : Isnaliana, S.HI., MA
Pembimbing II : Jalilah, S.HI., M.Ag

Kehadiran *BSILink* menjadi pilihan terbaik karena mampu memberikan layanan perbankan yang lebih mudah dijangkau melalui agen yang ditunjuk oleh Bank Syariah Indonesia (BSI). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel persepsi dan respon masyarakat terhadap manfaat layanan BSI *link*. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dengan penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda dibantu SPSS. Hasil menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan persepsi dan respon masyarakat berpengaruh signifikan terhadap manfaat layanan. Temuan ini menyimpulkan bahwa persepsi dan respon masyarakat yang baik mendorong peningkatan manfaat layanan perbankan melalui BSILink..

Kata Kunci : *Persepsi, Respon, Layanan BSILink*

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	
LEMBAR SAMPUL DALAM	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
PERSETUJUAN SIDANG	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI	iv
KATA PENGANTAR	v
TRANSLITERASI ARAB LATIN	viii
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Pembahasan	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Perbankan Syariah	12
2.2 Konsep Persepsi	24
2.3 Konsep Respon	38
2.4 Manfaat	43
2.5 BSILink	47
2.6 Penelitian Terkait	52
2.7 Kerangka Berpikir	62
2.8 Hubungan Antar Variabel	63
2.9 Hipotesis Penelitian	64

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	66
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	66
3.2 Populasi dan Sampel	67
3.3 Sumber Data	69
3.4 Teknik Pengumpulan Data	70
3.5 Operasional Variabel	71
3.6 Uji Instrumen	72
3.7 Uji Asumsi Klasik	74
3.8 Uji Regresi Linear Berganda	76
3.9 Uji Hipotesis	77
3.10 Uji Determinasi	79
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN	
 PEMBAHASAN	80
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	80
4.2 Deskripsi Data dan Karakteristik	
Responden	81
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	83
4.4 Hasil Uji Instrumen	86
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	90
4.6 Pengujian Hipotesis	96
4.7 Analisis Pembahasan Hasil Penelitian	100
 BAB V PENUTUP	102
5.1 Kesimpulan	102
5.2 Saran	103
 DAFTAR PUSTAKA	104

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terkait	56
Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert.....	70
Tabel 3.2 Informan Penelitian.....	70
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	81
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Jneis Usia	81
Tabel 4.3 Kriteria Skor Variabel Penelitian.....	83
Tabel 4.4 Tanggapan Responden pada Persepsi.....	83
Tabel 4.5 Tanggapan Responden pada Respon.....	84
Tabel 4.6 Tanggapan Responden pada Manfaat Layanan .	85
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel X1	86
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel X2	87
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Y	88
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	89
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas.....	90
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	91
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	94
Tabel 4.14 Hsil Uji T	95
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	97
Tabel 4.16 Hasil uji R^2	98



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Berpikir.....	63
Gambar 4.1 Pengujian Kolmogrov Smirnov	91
Gambar 4.2 Pengujian Scatterplot	94



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	108
Lampiran 2. Distribusi Data Penelitian.....	113
Lampiran 3. Uji Instrumen (Validitas dan Reliabilitas) ...	119
Lampiran 4. Uji Normalitas	128
Lampiran 5. Uji Heterokedasitas.....	129
Lampiran 6. Uji Multikolinearitas.....	129
Lampiran 7. Uji Regresi Linear Berganda (Uji T, Uji F, Uji Koefisien Determinasi.....	129



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan pertumbuhan ekonomi yang semakin pesat, muncul berbagai macam lembaga keuangan, bank dalam perekonomian merupakan lembaga keuangan yang memegang peranan yang sangat penting bagi suatu negara. Masyarakat di negara maju dan berkembang sangat membutuhkan bank sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangannya. Masyarakat menganggap bank sebagai lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan (Kusmayadi et al., 2017).

Bank memiliki peran yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat, karena bank melancarkan pertukaran barang dan jasa, simpan pinjam, investasi serta memberikan informasi dan pengetahuan maupun lainnya. Namun seiring dengan berkembangnya zaman dan teknologi saat ini menyebabkan proses pembayaran mengalami perubahan dalam melakukan transaksi perbankan. Maka tingkat persaingan antar bankpun menjadi semakin kompetitif untuk dapat dapat menghasilkan produk dan layanan yang canggih dengan memanfaatkan kemajuan teknologi (Tarigan & Bagaskara, 2022).

Persaingan antar bank dapat dilihat dari bagaimana bank tersebut mengkomunikasikan produk dan layanannya untuk menarik minat masyarakat dalam menggunakan produk serta layanan perbankan siapa yang paling mampu mengerti dan dapat menyediakan produk serta layanan jasa perbankan yang sesuai dengan keinginan masyarakat (Badruzaman, 2019). Tantangan yang dipandang penting dan menjadi kunci keberhasilan bisnis adalah kepercayaan masyarakat. Kepercayaan menjadi manfaat utama yang ditawarkan kepada masyarakat, hal ini dikarenakan sebagai lembaga keuangan tempat masyarakat mempercayakan pertukaran barang dan jasa, simpan pinjam, investasi dan sebagainya. Oleh sebab itu bank harus mampu untuk memberikan produk dan kualitas layanan yang bermutu bagi masyarakat dengan mampu menciptakan inovasi baru salah satunya adalah dengan menghadirkan transaksi yang sering dilakukan oleh masyarakat dengan menggunakan teknologi dan sistem perbankan seperti layanan *electronic transaction (e-banking)* melalui ATM, *phone banking* dan *internet banking* yang merupakan bentuk dari pelayanan bank yang mengubah pelayanan transaksi manual menjadi pelayanan transaksi yang berdasarkan teknologi (Utami, 2023).

Pada masa ini masyarakat akan selalu ingin selalu serba praktis, cepat mudah serta tanpa ingin ada rasa beban dan merepotkan sehingga bank berusaha menciptakan hal baru yang dapat memudahkan dan memberikan kenyamanan bagi nasabah

dalam bertransaksi. Melakukan transaksi secara online, efektif dan nyaman adalah solusi masalah setiap perusahaan dalam perkembangan informasi dan komunikasi telah mendorong perkembangan di Indonesia (Kirwanto, 2020).

Namun sebagian besar penduduk Indonesia masih banyak yang belum mengetahui, mengenal dan menggunakan layanan perbankan dan jasa keuangan lain yang sistemnya canggih dan efisien yang diterapkan dalam dunia perbankan, apalagi mempunyai jarak yang jauh dari kantor bank dan adanya biaya atau persyaratan yang memberatkan, serta penduduk yang ada di pedesaan masih menganggap segala sesuatu yang berhubungan dengan perbankan membutuhkan uang yang banyak serta memiliki tingkat kerumitan yang tinggi disetiap kegiatannya. Kendala lain dari pelayanan pihak perbankan adalah keterbatasan jangkauan dari pelayanan pihak perbankan karena cakupan wilayah yang sangat luas sehingga jaringan kantor belum mampu menjangkau pelayanan di wilayah masyarakat yang ada (Maulidya & Afifah, 2021).

Apabila dilihat dari segi yang luas sudah jelas bahwa semua pelayanan perbankan belum bisa mencakup semua wilayah termasuk di daerah terpencil, apalagi mengenal jaringan teknologi dan sistemnya yang lain. Semua pihak perbankan ingin mengatasi hal tersebut serta memperbanyak jaringan di wilayah tersebut, hanya saja biaya dalam mendikrikannya pasti memiliki dana yang besar. Dalam rangka meningkatkan dan mencapai keuangan

inklusif dilaksanakan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), industri perbankan dan industri keuangan lainnya. Mencapai keuangan inklusif merupakan keadaan masyarakat agar dapat menjangkau akses layanan keuangan secara mudah dan memiliki budaya untuk mengoptimalkan penggunaan jasa keuangan (Salman, 2017).

Dalam mencapai keuangan inklusif OJK membentuk program *branchless banking* yang merupakan program dengan perluasan jangkauan layanan perbankan tanpa bertumpu pada kantor cabang dengan memanfaatkan media teknologi serta dibantu oleh agen seperti toko, kantor pos, perorangan dan lain sebagainya. Program *branchless banking* juga diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) melalui BSILink, melalui agen nasabah BSI dapat melakukan pelayanan yang sama baiknya yang didapatkan di bank. Masyarakat dapat melakukan setoran tabungan, penarikan secara tunai serta melakukan transaksi transfer serta pembayaran lainnya melalui agen (Harahap et al., 2020).

Dengan adanya produk-produk yang berkualitas diberikan untuk nasabah dan sistem perbankan yang meningkatkan kepercayaan nasabah dalam melakukan transaksi baik itu layanan keuangan di bank maupun layanan tanpa di bank, maka kepercayaan nasabah akan melahirkan loyalitas nasabah (Mohamed & Elgammal, 2023). Kemudian dalam mengetahui peningkatan yang cukup yang diberikan layanan agen BSILink yang perlu dilakukan adalah mengukur tingkat kepuasan nasabah yang menggunakan layanan tersebut. Bank akan lebih mudah dalam

melihat persaingan bisnis serta minat nasabah dalam layanan agen BSILink.

Adapun dalam melihat manfaat yang diberikan oleh agen BSILink dapat dilihat dari beberapa variabel, yang meliputi persepsi yang merupakan pengalaman mengenai benda, kejadian, atau kaitan yang didapat melalui deduksi data dan interpretasi komunikasi. Maka apabila persepsi dari BSILink bagus maka akan mampu meningkatkan manfaat yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu respon dari masyarakat juga mampu mempengaruhi manfaat dari penggunaan BSILink, adapun respon masyarakat adalah perilaku yang merupakan konsekuensi dari perilaku sebelumnya.

BSILink merupakan sebuah produk layanan perpanjangan tangan dari BSI ke nasabah dengan bantuan agen yaitu pihak ketiga yang telah memenuhi persyaratan yang telah ditentukan oleh pihak BSI. Selain bantuan dari agen serta alat EDC (*Electronic Data Capture*) yang dipinjamkan untuk para agen BSILink, agen BSILink juga harus mempunyai rekening di BSI dan mengajukan serta memenuhi semua persyaratan untuk menjadi agen BSILink. *Electronic Data Capture* merupakan mesin gesek kartu yang dapat digunakan untuk menerima transaksi pembayaran (*purchase*) dengan kartu kredit, kartu debit dan kartu *prepaid* yang diletakkan di *merchant*. Ada dua jenis mesin EDC yaitu EDC permanen dan EDC *portable*. EDC permanen merupakan mesin yang tidak dapat

dibawa kemana-mana sedangkan EDC *portable* merupakan mesin yang dapat dibawa kemana-mana (Rachmawati et al., 2020).

BSILink mempunyai keunggulan serta kelemahan, keunggulan dari BSILink merupakan kemudahan masyarakat dalam melakukan transaksi misalnya cek saldo, transfer, pembayaran listrik, pembelian pulsa dan sebagainya yang mampu menjangkau semua kalangan masyarakat, efisiensi waktu dan biaya, keamanan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi serta adanya *sharing fee* atau pembagian keuntungan sebesar 50:50 antara pihak bank dengan agen BSILink. Sedangkan kelemahannya adalah terbatasnya jaringan *provider* pada lokasi tertentu dari para agen yang menyebabkan kegagalan dalam transaksi.

Terbatasnya akses lokasi ATM menjadi dasar adanya BSILink di Desa Neuhen Aceh Besar serta ATM tersedia di desa lain dan masyarakat membutuhkan usaha untuk mengaksesnya, sehingga BSILink menjadi pilihan terbaik serta dikembangkan untuk memberikan layanan perbankan kepada masyarakat yang tinggal di Desa Neuhen. Selain itu sebagian masyarakat di Desa Neuhen belum terbiasa dengan penggunaan ATM sehingga BSILink merupakan solusi dalam mengatasi hal tersebut, hal ini dikarenakan layanan BSILink efektif dan efisien dalam menyediakan layanan perbankan.

Adanya manfaat BSILink sangat di rasakan oleh masyarakat di Gampong Neuhen Kecamatan Masjid Raya, Kabupaten Aceh Besar terlihat dari banyaknya outlet disana sebanyak 8 outlet. Menurut observasi awal terhadap 15 orang yang penulis temui menunjukkan bahwa 12 diantaranya menyatakan adanya manfaat pada layanan agen

BSILink dalam bertransaksi keuangan seperti penarikan, transfer, dan lain- lain.

Suhendi (2016) menyatakan bahwa masyarakat puas dalam menggunakan BSILink hal tersebut dikarenakan fungsi yang diberikan sama dengan ATM atau bank yang membuat masyarakat merasa lebih mudah dan menghemat waktu dalam melakukan transaksi perbankan. Sedangkan Permadi (2017) menyatakan bahwa masyarakat memiliki tingkat pengetahuan yang tinggi mengenai perbankan dan layanan berbasis *branchless banking* maka masyarakat memiliki tingkat persepsi penerimaan layanan yang tinggi terhadap layanan tanpa kantor.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan pengaruh persepsi dan respon masyarakat terhadap manfaat layanan agen BSILink di Desa Neuhen Aceh Besar. Sehingga judul penelitian ini adalah: **“Pengaruh Persepsi Dan Respon Masyarakat Terhadap Manfaat Layanan Agen BSILink Di Desa Neuhen Aceh Besar”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, terdapat beberapa pokok masalah yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Apakah persepsi berpengaruh terhadap manfaat layanan agen BSILink di Desa Neuhen Aceh Besar?
2. Apakah respon berpengaruh terhadap manfaat layanan agen BSILink di Desa Neuhen Aceh Besar?
3. Apakah persepsi dan respon berpengaruh terhadap manfaat layanan agen BSILink di Desa Neuhen Aceh Besar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian untuk manajemen risiko teknologi informasi PT. Bank Aceh Syariah adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi terhadap manfaat layanan agen BSILink di Desa Neuhen Aceh Besar.
2. Untuk mengetahui pengaruh respon terhadap manfaat layanan agen BSILink di Desa Neuhen Aceh Besar.
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi dan respon terhadap manfaat layanan agen BSILink di Desa Neuhen Aceh Besar.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil Penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambahkan khazanah ilmu pengetahuan, khususnya mengenai persepsi dan respon masyarakat mengenai layanan yang diberikan oleh BSILink, serta diharapkan juga dapat menjadi tambahan referensi bagi peneliti selanjutnya terkait dengan layanan yang diberikan oleh BSILink.

2. Bagi Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman serta informasi tentang persepsi dan respon masyarakat mengenai layanan yang diberikan oleh BSILink.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam kegiatan layanan yang diberikan oleh BSILink.
- c. Sebagai bahan kajian untuk pihak-pihak yang berkaitan didalamnya guna untuk terus dapat meningkatkan layanan yang diberikan oleh BSILink.

3. Bagi Kebijakan

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi tambahan dan masukan untuk layanan BSILink. Serta dapat menjadi pendorong dalam kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan layanan BSILink.

1.5 Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang penelitian ini, maka sistematika penulisannya adalah :

BAB I Pendahuluan

Dalam bab ini membahas mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Dalam bab ini membahas mengenai penelitian telaah pustaka, landasan teori, definisi yang mendukung penelitian dan hipotesis penelitian.

BAB III Metode Penelitian

Dalam bab ini membahas mengenai variabel yang digunakan dalam penelitian, teknik pengambilan data serta metode yang digunakan dalam menganalisis data.

BAB IV Hasil dan Pembahasan Penelitian

Dalam bab ini membahas mengenai analisis data yang ditemukan yang akan digunakan untuk menjawab masalah yang telah dirumuskan.

BAB V Penutup

Dalam bab ini membahas mengenai kesimpulan dapat diambil dari hasil penelitian dan juga saran yang diberikan oleh penulis kepada pihak-pihak yang bersangkutan dengan penelitian ini.