

SKRIPSI

**ANALISIS DAMPAK LAYANAN JASA TRANSFER TUNAI
BSI *SMART* PADA MASYARAKAT DI KECAMATAN
MUTIARA TIMUR KABUPATEN PIDIE**



Disusun Oleh:

**RISKA MULIANI
NIM. 180603094**

**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 : Riska Muliani
NIM : 180603094
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.

AR - R A N I R Y

Banda Aceh, 06 April 2023

Yang Menyatakan,



Riska Muliani
Riska Muliani

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Analisis Dampak Layanan Jasa Transfer Tunai BSI *Smart* pada Masyarakat di Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie

Disusun Oleh:

Riska Muliani
NIM: 180603094

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

Pembimbing I,




Dr. Israk Ahmadsyah, B.Ec., M.Ec., M. Sc
NIP. 197209072000031001

Pembimbing II,



Evy Iskandar, S.E., M. Si, Ak, CA., CPAI
NIDN. 2024026901

Mengetahui
Ketua Program Studi Perbankan Syariah,


Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M. Ag
NIP. 197711052006042003

A R - R A N I R Y

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Analisis Dampak Layanan Jasa Transfer Tunai BSI *Smart* pada Masyarakat di Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie

Riska Muliani
NIM: 180603094

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, 14 April 2023 M
23 Ramadhan 1444 H

Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Israk Ahmadisyah, B.Ec., M.Ec., M. Sc
NIP. 197209072000031001

Evy Iskandar, S.E., M. Si, Ak, CA., CPAI
NIDN. 2024026901

Penguji I,

Penguji II,

Evriyenni, S.E., M.Si., CTT
NIDN. 2013048301

Akmal Riza, S.E., M.Si
NIDN. 2002028402

AR - RANIRY

Mengetahui,

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



Dr. Hafas Furgani, 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 : Riska Muliani
NIM : 180603094
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
E-mail : riskamuliani1510@gmail.com

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

ANALISIS DAMPAK LAYANAN JASA TRANSFER TUNAI BSI SMART PADA MASYARAKAT DI KECAMATAN MUTIARA TIMUR KABUPATEN PIDIE.

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 : 11 April 2023

Mengetahui

AR-RANIRY

Penulis,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Riska Muliani
NIM: 180603094

Dr. Istrak Ahmadsyah, B.Ec., M.Ec., M. Sc
NIP. 197209072000031001

Evy Iskandar, S.E., M. Si, Ak, CA., CPAI
NIDN. 2024026901

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya"

(Q.S Al-Baqarah ayat 286)

PERSEMBAHAN

Tiada lembar yang paling inti dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Laporan skripsi ini saya persembahkan sebagai tanda bukti kepada orang tua, keluarga, sahabat serta teman-teman yang selalu memberi support untuk menyelesaikan skripsi ini. Terlambat lulus atau tidak lulus tepat waktu bukanlah sebuah kejahatan dan bukan pula sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika mengukur kecerdasan seseorang hanya dari siapa yang paling cepat lulus. Bukankah sebaik-baiknya skripsi adalah skripsi yang selesai? Karena mungkin ada sesuatu hal dibalik ini semua, dan percayalah alasan saya disini merupakan alasan yang sepenuhnya baik.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “**Analisis Dampak Layanan Jasa Transfer Tunai BSI Smart pada Masyarakat di Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie**”. 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. Dr. Hafas Furqani, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
2. Dr. Nevi Hasnita S.Ag., M.Ag., dan Inayatillah, M.AEK selaku ketua dan sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar- Raniry Banda Aceh.
3. Hafiiz Maulana, SP., S,HL., selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

4. Dr. Israk Ahmadsyah, B.Ec., M.Ec., M. Sc dan Evy Iskandar, S.E., M.Si, Ak, CA., CPAI selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan masukan-masukan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Isnaliana, S.H.I., M.A selaku dosen Penasehat akademik yang telah membimbing serta memberikan nasihat dan motivasi terbaik untuk penulis selama menempuh pendidikan di program studi Strata satu (S1) Perbankan Syariah.
6. Seluruh dosen dan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
7. Kedua orang tua tercinta Ayahanda Kamaruddin, S.Pd dan Ibunda Marlaini yang selalu memberikan kasih sayang, do'a serta dorongan moril maupun materil yang tak terhingga, tidak terlepas pula dukungan dari abang Briptu Rizki Maulana, kakak ipar Sari Agus Melisa, A.Md.Farm dan adik saya Risna Maulidya yang selalu mendoakan dan memberi dukungan semangat kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan jurusan Perbankan Syariah angkatan 2018 yang turut membantu serta memberi saran-saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan untuk teman yang sangat teristimewa Fatia Azahra, Mita

Saputri, Niskiya, Zariya Riskina, Rosdiana, Naiza, Annisa Ul Husna, Dewi Sahara, Sarah Yulisa dan Rahayu yang telah banyak memberi dukungan moral maupun materil bagi penulis dalam penyelesaian skripsi ini, serta seluruh teman-teman lainnya yang tidak penulis sebutkan satu per satu.

9. Seluruh pihak terkait yang tidak penulis sebutkan satu per satu yang telah banyak memberikan bantuan, arahan dan kerjasama dalam menyusun 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, 6 April 2023

Penulis,

Riska Muliani

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	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
◌َ ي	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
◌ُ و	<i>Fathah</i> dan wau	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
اَ ي	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ ي	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ ي	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*
 رَمَى : *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/ rauḍatulatfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *Al-Madīnah al-Munawwarah/ alMadīnatul
Munawwarah*

طَلْحَةُ : *Ṭalḥah*

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: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan *Misr*; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya. **A R - R A N I R Y**
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

ABSTRAK

Nama Mahasiswa : Riska Muliani
NIM : 180603094
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul : Analisis Dampak Layanan Jasa Transfer Tunai BSI *Smart* pada Masyarakat di Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie
Pembimbing I : Dr. Israk Ahmadsyah, B.Ec., M.Ec., M. Sc
Pembimbing II : Evy Iskandar, S.E., M.Si,Ak, CA., CPAI

BSI *Smart* merupakan salah satu layanan laku pandai berbasis teknologi informasi yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak dan kendala dalam layanan Jasa transfer tunai BSI *Smart* pada masyarakat di Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie. Metode kualitatif dengan pendekatan penelitian lapangan (*field research*) ini mengolah data yang bersumber data primer dan sekunder. Tehnik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan angket terbuka terhadap informan yaitu terdiri dari 20 orang masyarakat dan 7 orang agen dari *outlet* BSI *Smart* di Kecamatan Mutiara Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan jasa transfer tunai BSI *Smart* berdampak positif dalam memberi manfaat dan kemudahan transaksi keuangan bagi masyarakat Kecamatan Mutiara Timur serta tidak terdapat kendala berat bagi agen dan masyarakat dalam penggunaan layanan transfer tunai BSI *Smart*.

Kata Kunci: *Layanan laku pandai, BSI Smart*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	v
FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN ...	xi
ABSTRAK.....	xv
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Pembahasan	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	12
2.1 Bank Syariah.....	12
2.1.1 Pengertian Bank Syariah	12
2.1.2 Fungsi dan Peran Bank Syariah	13
2.1.3 Tujuan Bank Syariah.....	14
2.1.4 Produk Perbankan Syariah	15
2.2 Manajemen Pemasaran Bank Syariah	19
2.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran Bank Syariah....	19
2.2.2. Strategi Pemasaran Bank Syariah di Bidang Pelayanan.....	19
2.3 Layanan Jasa Transfer	27
2.3.1 Definisi Jasa Transfer.....	27
2.3.2 Manfaat dan Jenis Jasa Transfer	27
2.4 Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif	30

2.4.1	Dasar Hukum OJK tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam rangka Keuangan Inklusif ...	32
2.4.2	Tujuan Laku Pandai	34
2.4.3	Kegiatan Layanan oleh Agen.....	35
2.5	Dampak Jasa Layanan Perbankan Digital atau Layanan Perbankan tanpa Kantor	36
2.5.1	Pengertian Dampak.....	36
2.5.2	Layanan Bank Digital atau Layanan Perbankan Tanpa Kantor	37
2.6	Kerangka Pemikiran	47
BAB III METODE PENELITIAN.....		49
3.1	Jenis Pendekatan Penelitian.....	49
3.2	Lokasi Penelitian	50
3.3	Subjek Penelitian	51
3.4	Sumber Data Penelitian	52
3.5	Teknik Pengumpulan data	52
3.6	Metode Analisis Data	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		57
4.1	Gambaran Umum	57
4.1.1	Profil Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie	57
4.1.2	Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI)	58
4.1.3	Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia	59
4.1.4	BSI <i>Smart</i>	60
4.1.5	Syarat Menjadi Agen BSI <i>Smart</i>	61
4.1.6	Layanan BSI <i>Smart</i> di Kecamatan Mutiara Timur	62
4.2	Hasil Penelitian.....	66
4.2.1.	Sumber Informasi tentang Layanan BSI <i>Smart</i>	68
4.2.2.	Lama Penggunaan Layanan BSI <i>Smart</i>	69
4.2.3.	Waktu Menggunakan Layanan BSI <i>Smart</i>	71
4.2.4.	Tujuan Menggunakan Layanan Transfer Tunai BSI <i>Smart</i>	72
4.2.5.	Alasan Masyarakat Memilih Agen BSI <i>Smart</i> Untuk transaksi	73

4.2.6. Manfaat Menggunakan Layanan BSI <i>Smart</i>	75
4.2.7. Tujuan Transfer Tunai Menggunakan Layanan BSI <i>Smart</i>	76
4.2.8. Tanggapan Masyarakat Untuk Layanan BSI <i>Smart</i>	77
4.2.9. Kendala-kendala Ketika Menggunakan BSI <i>Smart</i>	78
4.2.10. Cara untuk Menghadapi Kendala Menggunakan Layanan BSI <i>Smart</i>	79
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian.....	80
4.3.1. Sumber Informasi tentang Layanan BSI <i>Smart</i>	80
4.3.2. Lama Penggunaan Layanan BSI <i>Smart</i>	81
4.3.3. Waktu Menggunakan Layanan BSI <i>Smart</i>	82
4.3.4. Tujuan Menggunakan Layanan Transfer Tunai BSI <i>Smart</i>	84
4.3.5. Alasan Masyarakat Memilih Agen BSI <i>Smart</i> Untuk transaksi	85
4.3.6. Manfaat Menggunakan Layanan BSI <i>Smart</i>	87
4.3.7. Tujuan Transfer Tunai Menggunakan Layanan BSI <i>Smart</i>	88
4.3.8. Tanggapan Masyarakat Untuk Layanan BSI <i>Smart</i>	89
4.3.9. Kendala-kendala Ketika Menggunakan BSI <i>Smart</i>	90
4.3.10. Cara untuk Menghadapi Kendala Menggunakan Layanan BSI <i>Smart</i>	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	94
5.1 Kesimpulan.....	94
5.2 Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	104
RIWAYAT HIDUP	123

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terkait.....	45
Tabel 3.1	Informan Penelitian	51
Tabel 4.1	Jumlah Outlet agen BSI Smart di Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie tahun 2022	62
Tabel 4.2	Tarif transfer tunai untuk pengguna layanan transfer tunai BSI Smart di Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie.....	64
Tabel 4.3	Daftar Informan masyarakat pengguna layanan transfer BSI Smart di Kecamatan Mutiara Timur..	66
Tabel 4.4	Sumber Informasi Tentang Layanan BSI Smart....	68
Tabel 4.5	Lama Penggunaan Layanan BSI Smart	70
Tabel 4.6	Waktu Menggunakan Layanan BSI Smart	71
Tabel 4.7	Tujuan Menggunakan Layanan Transfer Tunai BSI Smart.....	72
Tabel 4.8	Alasan Masyarakat Memilih Agen BSI Smart Untuk transaksi Transfer	74
Tabel 4.9	Manfaat Menggunakan Layanan BSI Smart.....	75
Tabel 4.10	Tujuan Transfer Tunai Menggunakan Layanan BSI Smart.....	76
Tabel 4.11	Tanggapan Masyarakat untuk Layanan BSI Smart.....	77
Tabel 4.12	Kendala yang Dihadapi Ketika Menggunakan BSI Smart.....	78
Tabel 4.13	Cara untuk Menghadapi Kendala Menggunakan Layanan BSI Smart.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Skema Kerangka Pemikiran 48



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pedoman Wawancara	104
Lampiran 2	Transkrip wawancara dengan agen BSI Smart di Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie...	109
Lampiran 3	Dokumentasi.....	118
Lampiran 4	Biodata Penulis.....	123



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bank Syariah terdiri dari dua kata, yaitu bank dan syariah. Bank bermakna suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara keuangan dari dua pihak, yaitu pihak yang berkelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana. Sedangkan kata syariah dalam versi bank syariah di Indonesia merupakan aturan perjanjian berdasarkan yang dilakukan oleh pihak bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam (Ali, 2010:1).

Bank Syariah merupakan suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang berkelebihan dana dan pihak yang berkekurangan dana untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum islam. Bank Syariah adalah suatu lembaga keuangan yang dalam pelaksanaan operasional nya tidak menggunakan sistem bunga (riba), spekulasi (*iftikar*) dan ketidakpastian atau ketidakjelasan (*gharar*) (Syafira, 2022).

Bank Syariah merupakan lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Qur`an dan hadis Nabi SAW. Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang

pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam (Muhammad, 2014:2).

Fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat serta bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional ke arah peningkatan taraf hidup rakyat banyak (Otoritas Jasa Keuangan, 2017).

Dalam melayani nasabahnya hal-hal yang sangat perlu diperhatikan adalah kenyamanan nasabah. Ciri-ciri pelayanan yang baik adalah tersedianya sarana dan prasarana yang baik untuk dapat melayani nasabah, tersedianya personil bank yang baik dengan memiliki sikap yang sopan, ramah serta menarik, bertanggung jawab dan mampu melayani secara cepat dan tepat. Untuk menghindari pengoperasian sistem bunga, lahirilah perbankan syariah yang sesuai dengan prinsip syariah ke dalam transaksinya (Syafira, dkk, 2022).

Salah satu transaksi yang sering dilakukan nasabah melalui bank adalah transfer dana. Umumnya, nasabah lebih memilih mentransfer dana menggunakan mesin ATM karena dinilai praktis dan mudah dijumpai di mana saja. Selain kemajuan teknologi digital, banyak bank yang akhirnya menerbitkan produk *mobile banking* yang memungkinkan nasabah melakukan segala kegiatan transaksi keuangan kapan saja dan di mana saja. Pasalnya, fasilitas *mobile banking* berbentuk aplikasi yang selalu melekat pada *smartphone* pengguna.

Transfer merupakan jasa pengiriman uang antar bank baik dengan bank yang sama atau bank yang berbeda. Pengiriman uang dapat dilakukan untuk dalam kota, luar kota maupun luar negeri (Kasmir, 2002:35). Sarana yang digunakan dalam jasa transfer ini bergantung pada kemauan nasabah dan hal tersebut akan mempengaruhi kecepatan pengiriman dan besar kecilnya biaya pengiriman.

BSI *Smart* hadir di tengah masyarakat dengan berbagai kemudahannya. BSI *Smart* agent merupakan sebuah layanan laku pandai atau disebut juga layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk menyediakan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya yang dilakukan tidak melalui jaringan kantor, namun melalui kerjasama dengan pihak lain dengan didukung sarana teknologi informasi (Bank Syariah Indonesia, 2021).

Bank Syariah Indonesia (BSI) bekerja sama dengan para nasabah yang ingin menjadi agen BSI *Smart* untuk membantu masyarakat yang ingin bertransaksi melalui perbankan. Agen BSI *Smart* ini tidak terikat dengan tempat dan waktu. Agen BSI *Smart* adalah kepanjangan tangan dari pihak BSI untuk menyediakan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya. Jadi, jika masyarakat dalam keadaan terdesak ingin melakukan transaksi keuangan seperti transfer uang, maka dapat langsung mendatangi agen BSI *Smart* terdekat.

BSI *Smart* menjadi wujud komitmen Bank Syariah Indonesia untuk terus memberikan layanan optimal bagi seluruh masyarakat di Aceh. Sejak diberlakukannya Qanun Aceh, maka agen BRILink beralih menjadi agen BSI *Smart*. Sejak Agustus 2021 lalu, peralihan seluruh agen BRILink menjadi agen BSI *Smart* telah mencapai 80% atau sekitar 4.700 agen BSI *Smart* yang tersebar diseluruh wilayah Aceh (Bank Syariah Indonesia, 2021).

BSI *Smart* dapat diakses melalui berbagai perangkat melalui *smartphone*, PC/laptop dan mesin EDC untuk melayani fitur yang beragam. Diantaranya untuk pembukaan rekening, setoran tunai, tarik tunai, pembayaran maupun pembelian serta turut mendukung program pemerintah dalam penyaluran bantuan sosial (Bank Syariah Indonesia, 2021). BSI *smart* banyak digunakan untuk transaksi *e-commerce* dari dalam kegiatan transfer dana antar bank.

Pemerintah berupaya memperluas jangkauan layanan perbankan dengan meningkatkan kualitas dan kapasitas layanan perbankan. Strategi nasional keuangan inklusif dalam rangka memperluas akses layanan keuangan tanpa kantor (*branchless banking*) dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), industri perbankan dan industri jasa keuangan lainnya. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) meluncurkan layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif. Keuangan inklusif adalah suatu keadaan di mana seluruh masyarakat dapat menjangkau akses layanan keuangan secara mudah dan memiliki budaya untuk mengoptimalkan penggunaan jasa keuangan (Supartoyo, 2013:61).

Menurut peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) nomor 19/PJOK.03/2014 tentang layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif, menimbang bahwa diperlukan ketersediaan akses layanan keuangan bagi masyarakat yang belum mengenal, menggunakan dan mendapat layanan perbankan atau layanan keuangan lainnya. Melalui layanan keuangan tanpa kantor (*branchless banking*) tersedia produk-produk keuangan yang dapat dijangkau, sederhana, mudah dipahami dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Pratiwi, 2019).

Layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif yang selanjutnya disebut laku pandai atau *smart service* adalah kegiatan menyediakan layanan perbankan dan atau layanan keuangan lainnya yang dilakukan tidak melalui jaringan kantor, melainkan melalui kerja sama dengan pihak lain dan perlu didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi. Terkait dengan program laku pandai, maka mendorong lembaga perbankan di Indonesia untuk mengembangkan berbagai layanan perbankan yang mendukung program *financial inclusion* di Indonesia (Pratiwi, 2019).

Tidak hanya diwilayah Aceh, agen BSI *Smart* juga melayani nasabah yang ada diseluruh wilayah Indonesia. Pada periode Agustus-Oktober 2021, total transaksi yang dilakukan agen BSI *Smart* di wilayah Aceh mencapai lebih dari 400 ribu transaksi dengan nominal transaksi mencapai 860 miliar rupiah (Bank Syariah Indonesia, 2021). Pertumbuhan transaksi BSI *Smart* di Aceh yang

sangat pesat menunjukkan bahwa dampak yang dirasakan masyarakat dalam menggunakan layanan BSI *Smart* cukup signifikan.

Dampak menurut KBBI (2010) adalah pengaruh yang mendatangkan akibat baik itu positif maupun negatif. Pengaruh di sini artinya daya yang ada dan timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan. Sehingga penulis ingin mengetahui dampak-dampak yang dirasakan masyarakat Kecamatan Mutiara Timur dengan kehadiran BSI *Smart*. Hal ini yang akan mendorong pedoman bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) sendiri agar dapat mengetahui penilaian masyarakat tentang produknya dan agar terdorong untuk terus mengembangkan produk dan layanan nya.

Berdasarkan pengamatan awal dari peneliti, jumlah *outlet* BSI *Smart* di Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie terus bertambah sejak empat tahun terakhir. Pada tahun 2019 *outlet* BSI *Smart* di Kecamatan Mutiara Timur ada tiga *outlet*. Kemudian pada tahun 2020 *outlet* BSI *Smart* di Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie berjumlah 5 *outlet*. Pada tahun 2021 terdapat 6 *outlet* BSI *Smart* di Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie. Pada Agustus tahun 2022 *outlet* BSI *Smart* di Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie berjumlah 14 *outlet*. Data ini diperoleh oleh peneliti dengan melakukan observasi langsung ke lapangan.

Adanya kenaikan jumlah *outlet* tersebut menandakan bahwa BSI *Smart* sangat diminati oleh masyarakat sekitar. Kabupaten Pidie

terdiri dari 23 kecamatan, salah satu diantaranya pada Kecamatan Mutiara Timur yang terdiri dari 48 gampong dengan jumlah penduduk sebanyak 35.130 jiwa (Badan Pusat Statistik Kabupaten Pidie, 2022). Rata-rata jumlah nasabah pengguna BSI *Smart* dalam satu *outlet* mencapai 20-50 nasabah setiap hari nya. Namun tidak semua *outlet* setiap hari nya memiliki jumlah nasabah yang sama. Hal ini dapat di pengaruhi oleh pelayanan yang diberikan pihak agen BSI *Smart* itu sendiri, suasana tempat, lokasi dan biaya administrasi yang ditetapkan agen BSI *Smart* kepada nasabah dalam bertransaksi.

Penelitian sebelumnya mengenai dampak dari layanan telah dilakukan oleh beberapa peneliti dengan hasil yang berbeda-beda. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Syafira, dkk (2022) mengemukakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Sumut Syariah KCP Stabat memberikan kepuasan kepada nasabah. Penelitian lainnya dilakukan oleh Priyanto, dkk (2021) dengan hasil yang menunjukkan bahwa tingkat penjualan produk yang ada di PT. Holyland Abadi Wisata mengalami penurunan sehingga dibutuhkan upaya untuk meningkatkan penjualan di tengah pandemi covid-19.

Kemudian penelitian terkait dampak layanan juga dilakukan oleh Herna (2020) dengan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa layanan BRILink di Desa Mattunru-Tunrue sesuai SOP (*standard operating procedure*) yang disampaikan dari pihak BRI. BRILink ini dapat memudahkan dan mempercepat masyarakat ketika ingin melakukan transaksi perbankan. Penelitian terkait lainnya juga

dilakukan oleh Hanafi, dkk (2020) dengan hasil penelitiannya bahwa pertimbangan yang dominan dalam mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk BRILink di 38 B Banjarrejo Lampung Timur adalah pelayanan, produk, tempat/lokasi dan harga.

Kemudian penelitian lain terkait dampak layanan jasa yang dilakukan oleh Hamdani (2019) memperoleh hasil yang diuji secara simultan menunjukkan bahwa kualitas layanan dan nilai pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sementara hasil penelitian yang diuji secara parsial menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas layanan dan nilai pelanggan sama-sama berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di perbankan syariah. Penelitian terkait dampak layanan juga dilakukan oleh Ayu dan Susi (2019) dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa layanan inovasi SIMPADU-PMI berdampak positif pada peningkatan kecepatan pelayanan, peningkatan kepercayaan pelayanan publik, peningkatan akses bagi calon pekerja migran dan peningkatan perlindungan bagi pekerja migran.

Dari beberapa penelitian terkait di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan kepada nasabahnya sangat berdampak pada nasabahnya dan perusahaan itu sendiri. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada nasabahnya juga menentukan apakah perusahaan tersebut dapat mencapai tujuan yang direncanakan atau tidak.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut akan dampak layanan jasa transfer tunai BSI *Smart* terhadap masyarakat, dengan judul penelitian “**Analisis Dampak Layanan Jasa Transfer Tunai BSI *Smart* Pada Masyarakat di Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di paparkan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana dampak layanan jasa transfer tunai BSI *Smart* pada masyarakat di Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten pidie?
2. Apa saja kendala yang dialami masyarakat di Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie ketika menggunakan layanan jasa transfer tunai BSI *Smart*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penulis menyampaikan bahwa tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana dampak layanan jasa transfer tunai BSI *Smart* pada masyarakat di Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie.
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dialami masyarakat di Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie ketika menggunakan layanan jasa transfer tunai BSI *Smart*.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan dan informasi tentang dampak layanan transfer BSI *Smart* pada masyarakat.

2. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya, baik yang bersifat melanjutkan maupun melengkapi.

1.5 Sistematika Pembahasan

Untuk lebih memudahkan dalam penyusunan karya ilmiah ini, penulis menguraikan sistematika pembahasan supaya satu bab dengan bab berikutnya saling berkesinambungan yang mana tersusun menjadi 5 bab, yaitu:

Bab I: PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II: LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang teori-teori yang menyangkut dengan judul yang penulis lakukan dan temuan penelitian terkait.

Bab III: METODE PENELITIAN

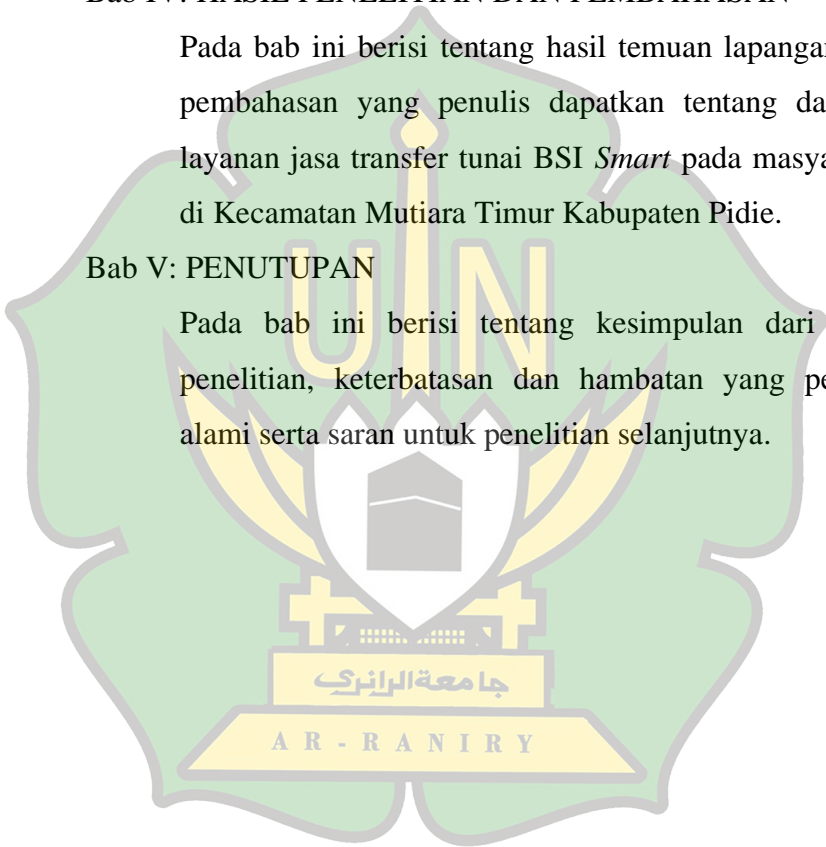
Pada bab ini berisi tentang metode yang penulis gunakan untuk mendapatkan data dan menemukan hasil dari pada penelitian yang penulis lakukan.

Bab IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang hasil temuan lapangan dan pembahasan yang penulis dapatkan tentang dampak layanan jasa transfer tunai BSI *Smart* pada masyarakat di Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie.

Bab V: PENUTUPAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan dan hambatan yang penulis alami serta saran untuk penelitian selanjutnya.



BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Bank Syariah

2.1.1 Pengertian Bank Syariah

Bank Syariah terdiri dari dua kata, yaitu bank dan syariah. Bank bermakna suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara keuangan dari dua pihak, yaitu pihak yang berkelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana. Sedangkan kata syariah dalam versi bank syariah di Indonesia merupakan aturan perjanjian berdasarkan yang dilakukan oleh pihak bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam (Ali, 2010:1).

Bank Syariah merupakan suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang berkelebihan dana dan pihak yang berkekurangan dana untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum islam. Bank Syariah adalah suatu lembaga keuangan yang dalam pelaksanaan operasional nya tidak menggunakan system bunga (riba), spekulasi (iftikar) dan ketidakpastian atau ketidakjelasan (gharar) (Syafira, 2022).

Bank Syariah merupakan lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Qur`an dan hadis Nabi SAW. Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang

pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam (Muhammad, 2014:2).

Ada hal yang perlu diperhatikan dalam melayani nasabah, yaitu kenyamanan nasabah. Pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri seperti tersedianya sarana dan prasarana yang baik untuk dapat melayani nasabah, tersedianya personil bank yang baik dan memiliki sikap yang sopan dan santun, ramah serta menarik, bertanggung jawab dan mampu melayani secara cepat dan tepat. Perbankan syariah lahir sesuai dengan prinsip syariah untuk menghindari pengoperasian sistem bunga. Dalam transaksinya bank memberikan kebebasan yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi.

2.1.2 Fungsi dan Peran Bank Syariah

Bank Syariah menjalankan fungsi intermediasinya berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Berikut beberapa peran dan fungsi Bank Syariah (Arifin, 2007:14):

- a. Sebagai tempat menghimpun dana dari masyarakat atau dunia usaha dalam bentuk tabungan (*mudharabah*) dan giro (*wadiah*), serta menyalurkannya kepada sektor riil yang membutuhkan.
- b. Sebagai tempat investasi bagi dunia usaha (baik dana dari modal maupun dana rekening investasi) dengan menggunakan prinsip-prinsip investasi sesuai syariah.
- c. Menawarkan berbagai jasa keuangan berdasarkan upah dalam sebuah kontrak perwakilan atau penyewaan.

- d. Memberikan jasa sosial seperti pinjaman kebaikan, zakat dan dana sosial lainnya yang sesuai dengan ajaran Islam.

2.1.3 Tujuan Bank Syariah

Selain bertujuan meraih keuntungan sebagaimana layaknya bank konvensional pada umumnya, bank syariah juga memiliki tujuan sebagai berikut (Wibowo, 2005:47):

- a. Menyediakan lembaga keuangan perbankan sebagai sarana meningkatkan kualitas kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat. Pengumpulan modal dari masyarakat dan pemanfaatannya kepada masyarakat diharapkan dapat mengurangi kesenjangan sosial guna tercipta peningkatan pembangunan nasional yang semakin mantap.
- b. Meningkatkan partisipasi masyarakat banyak dalam proses pembangunan karena keengganan sebagian masyarakat untuk berhubungan dengan bank yang disebabkan oleh sikap menghindari bunga. Metode perbankan yang efisien dan adil akan menggalakkan usaha ekonomi kerakyatan.
- c. Membentuk masyarakat agar berpikir secara ekonomis dan berperilaku bisnis untuk meningkatkan kualitas hidupnya.
- d. Berusaha bahwa metode bagi hasil pada bank syariah dapat beroperasi, tumbuh dan berkembang melalui bank-bank dengan metode lain.

Perbankan syariah tidak hanya ditujukan untuk memaksimalkan keuntungan semata, melainkan untuk

memberikan keuntungan-keuntungan sosial ekonomi bagi orang-orang muslim dan masyarakat luas (Remy, 2007:21). Bank Syariah yang berkembang saat ini mempunyai tugas dan tujuan mulia. Selain sebagai salah satu tujuan yang komersil tetapi juga sebagai suatu lembaga yang memperhatikan aspek kesejahteraan sosial.

2.1.4 Produk Perbankan Syariah

Produk perbankan syariah terdiri dari tiga bagian yaitu produk penyaluran dana, produk penghimpunan dan produk yang berkaitan dengan jasa yang diberikan kepada nasabahnya.

a. Produk Penghimpunan Dana

Prinsip operasional syariah yang diterapkan dalam penghimpunan dana masyarakat adalah prinsip *wadiah* dan *mudharabah* (Karim, 2010:107). *Wadiah* adalah titipan murni dari satu pihak ke pihak lain baik individu maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja di penitip menghendaki (Syafii, 2001:85). Sedangkan *mudharabah* merupakan bentuk kerjasama antara dua atau lebih dimana pemilik modal (*shahibul maal*) mempercayakan sejumlah modal kepada pengelola (*mudharib*) dengan suatu perjanjian pembagian keuntungan (PKES, 2008).

b. Produk penyaluran dana

Dalam menyalurkan dananya kepada nasabah, produk pembiayaan syariah terbagi ke dalam empat kategori yaitu:

1) Prinsip jual beli

Prinsip jual beli dilakukan dengan adanya perpindahan kepemilikan barang atau benda (*transfer property*).

Prinsip ini dibagi tiga, yaitu:

a) Pembiayaan murabahah

Murabahah merupakan suatu perjanjian antara bank dengan nasabah dalam bentuk pembiayaan pembelian atas suatu barang yang dibutuhkan oleh nasabah (Umam, 2016:103).

b) Pembiayaan salam

Salam merupakan jual beli dengan sistem pesanan dengan pembayaran dimuka, sementara barang diserahkan diwaktu kemudian (Subairi, 2023:66).

c) Pembiayaan istisna

Istisna menyerupai salam, tapi dalam istisna pembayarannya dapat dilakukan di awal, ditengah atau diakhir pesanan (Subairi, 2023:70).

Istisna dalam Bank Syariah umumnya diaplikasikan pada pembiayaan manufaktur dan konstruksi.

2) Prinsip sewa (*ijarah*)

Prinsip *ijarah* dilandasi dengan adanya manfaat. Jadi pada dasarnya prinsip *ijarah* sama dengan prinsip jual beli. Perbedaannya terletak pada objek transaksinya. Jika

pada jual beli objek transaksinya adalah barang, maka pada *ijarah* objek transaksinya adalah jasa (Pusat Komunikasi Ekonomi Syariah (PKES), 2008)

3) Prinsip bagi hasil

a) Pembiayaan *musyarakah*

Musyarakah (*Shirkah* atau *sharikah*) adalah akad kerja sama antara pemilik dana untuk menggabungkan modal melalui usaha bersama dan pengelolaan bersama dalam suatu hubungan kemitraan. Bagi hasilnya ditentukan sesuai dengan kesepakatan (biasanya ditentukan berdasarkan jumlah modal yang diberikan dan peran serta masing-masing pihak) (Saeed, 2003:106).

b) Pembiayaan *mudharabah*

Mudharabah merupakan bentuk kerjasama antara dua atau lebih dimana pemilik modal (*shahibul maal*) mempercayakan sejumlah modal kepada pengelola (*mudharib*) dengan suatu perjanjian pembagian keuntungan (PKES, 2008).

4) Akad pelengkap

a) *Hiwalah* (alih hutang-piutang)

Tujuan dari *hiwalah* adalah untuk membantu *supplier* untuk mendapatkan modal tunai agar dapat melanjutkan produksinya.

b) *Rahn* (Gadai)

Tujuan akad *rahn* adalah memberikan jaminan pembayaran kembali kepada bank dalam memberikan pembiayaan.

c) *Qard* (Pinjaman uang)

Qard dalam perbankan syariah diaplikasikan dalam empat hal yaitu: *pertama*, sebagai pinjaman talangan haji, *kedua* sebagai pinjamantunai, *ketiga* sebagai pinjaman kepada pengusaha kecil, *keempat* sebagai pinjaman kepada pengurus bank.

d) *Wakalah* (perwakilan)

Dalam aplikasi perbankan *wakalah* terjadi apabila nasabah memberikan kuasa kepada bank untuk mewakili dirinya melakukan pekerjaan jasa tertentu, seperti inkasi dan transfer uang.

e) *Kafalah* (Garansi bank)

Garansi bank dapat diberikan dengan tujuan untuk menjamin pembayaran suatu kewajiban pembayaran (Karim, 2004:105).

c. Produk Jasa

1) *Sharf* (Jual beli valuta asing)

Jual beli mata uang yang tidak sejenis ini penyerahannya harus dilakukan pada waktu yang sama (spot).

2) *Ijarah* (Sewa)

Ijarah adalah salah satu akad yang dibutuhkan karena sifatnya yang tidak berpindah kepemilikan apabila hal yang disewakan adalah barang, jadi seseorang melakukan akad *ijarah* terkadang untuk keperluan sementara (Surianti, 2022:7).

2.2 Manajemen Pemasaran Bank Syariah

2.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran Bank Syariah

Manajemen merupakan proses dari penggerakan tenaga manusia, modal dan peralatan lainnya secara terpadu untuk mencapai tujuan tertentu (Sholihin, 2010:482). Sedangkan pemasaran ialah kegiatan mempercepat pemindahan barang dan jasa dari produsen ke konsumen yakni segala hal yang berkaitan dengan iklan, distribusi, perdagangan, rencana produk promosi, publilitas, penelitian dan pengembangan, penjualan, pengangkutan serta penyimpanan barang dan jasa (Sholihin, 2010:482). Dapat disimpulkan manajemen pemasaran merupakan seluruh aktivitas yang dilakukan oleh seseorang dengan tujuan menarik pelanggan untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

2.2.2. Strategi Pemasaran Bank Syariah di Bidang Pelayanan

Strategi dan pemasaran adalah dua kata yang berbeda. Strategi merupakan suatu cara yang dijalankan untuk meraih suatu tujuan berdasarkan sumber-sumber perusahaan serta lingkungan yang dihadapi (Kasmir, 2013:25). Sedangkan pemasaran adalah promosi

untuk mencapai tujuan yang cepat, menciptakan sasaran pengembangan bisnis dan membuat rencana untuk mencapai tujuan tersebut (Agus, 2022:34). Strategi pemasaran adalah serangkaian tujuan dan sasaran, kebijakan dan aturan yang memberi arah kepada usaha-usaha pemasaran perusahaan dari waktu ke waktu dalam menghadapi lingkungan dan keadaan persaingan yang selalu berubah guna dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen secara maksimal dalam penciptaan produk (Manap, 2013:73).

Berikut beberapa unsur strategi pemasaran terhadap pelayanan nasabah, yaitu:

a. *Segmentation*

Segmentasi pasar adalah membagi pasar menjadi kelompok pembeli yang dibedakan menurut kebutuhan, karakteristik atau tingkah laku yang mungkin membutuhkan produk yang berbeda (Sri, 2020: 17). Dasar-dasar yang digunakan untuk membuat segmentasi pasar (Rianto, 2012) adalah sebagai berikut:

- 1) Segmentasi wilayah (geografik), yaitu dengan memilah pasar dan membaginya berdasarkan tempat, lokasi dan daerah seperti negara, provinsi, perkotaan dan perdesaan.
- 2) Segmentasi secara demografik, yaitu dengan membagi pasar berdasarkan beberapa kelompok seperti pekerjaan, pendapatan, Pendidikan, umur, ras, jenis kelamin dan lain-lain.

3) Segmentasi secara psikografik, yaitu membagi pasar berdasarkan kepribadian, karakteristik sosial dan gaya hidup.

b. *Targeting*

Targeting dilakukan dengan pemilihan segmen atau menetapkan pasar sasaran. Melakukan *targeting* artinya bank syariah berupaya memposisikan sumber dayanya secara berdaya guna (Rianto, 2012).

c. *Positioning*

Positioning berupaya untuk membangun kepercayaan dimata konsumen bahwa produk jasa yang ditawarkan tersebut memang layak dipercaya dan kompeten. *Positioning* adalah merencanakan penawaran dan mengkonsep citra bank supaya pasar sasaran menganggap pentingnya posisi bank syariah dibandingkan competitor lain (Rianto, 2012).

Komponen-komponen pokok yang ada pada bauran pemasaran di bidang pelayanan antara lain:

a. *Place* (tempat)

Untuk produksi jasa, *place* diartikan sebagai tempat pelayanan jasa. Tempat adalah salah satu kegiatan yang perlu dilakukan oleh setiap produsen untuk memindahkan atau mendistribusikan produk barang/jasa yang dihasilkan dari suatu tempat ke tempat yang lain (Hurriyati, 2015:53)

b. *Product* (produk)

Produk adalah sesuatu yang ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminati, dibeli dan dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasar yang bersangkutan (Tjiptono & Chandra, 2012:95).

c. *Price* (harga)

Menurut Suparyanto dan Rosad (2015:141) harga adalah jumlah sesuatu yang memiliki nilai yang pada umumnya berupa uang yang harus dikorbankan untuk mendapatkan suatu produk.

d. *Promotion* (promosi)

Promosi adalah unsur dalam bauran pemasaran perusahaan yang didaya gunakan untuk memberitahukan, membujuk dan mengingatkan tentang produk yang ditawarkan perusahaan (Sunyoto, 2013:159).

e. *Process* (Proses)

Proses produksi atau operasional merupakan faktor penting bagi konsumen. Lama nya menunggu selama proses produksi atau operasional juga akan berpengaruh pada pelanggan.

f. *Physical Evidence* (bukti fisik)

Bukti fisik di sini bearti lingkungan fisik tempat jasa diciptakan dan langsung berinteraksi dengan konsumen (Lupiyoadi, 2013:92).

g. *People*

People adalah orang yang menangani langsung konsumen dalam aktivitas pemasaran dan pastinya sangat berpengaruh kepada kualitas jasa itu sendiri. Oleh karena itu setiap organisasi jasa harus secara jelas menentukan apa yang diharapkan dari setiap karyawan dalam berinteraksi dengan pelanggan (Lupiyodi, 2013: 92).

2.2.3 Sumber Informasi bagi Nasabah Konsumen

Karakteristik sumber informasi dalam perspektif perusahaan dapat memberikan dampak positif sekaligus dampak negatif. Sumber informasi dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kesadaran konsumen terhadap produk yang ditawarkan perusahaan, mendatangkan pelanggan-pelanggan baru melalui rekomendasi dari pelanggan-pelanggan lama serta dapat meningkatkan retensi pelanggan (Arwani, 2011:45).

Sumber informasi bagi konsumen merupakan salah satu upaya untuk mencari informasi yang terkait dengan alternatif-alternatif pemenuhan kebutuhan. Semakin besar resiko yang dirasakan konsumen yang terkait dengan suatu produk, maka probabilitas konsumen untuk terlibat dalam pencarian informasi yang ekstensif juga semakin besar. Setelah memperoleh sejumlah alternatif yang dianggap dapat memenuhi kebutuhannya, maka konsumen akan terlihat dalam suatu evaluasi atas alternatif-alternatif yang ada. Hasil

evaluasi atas alternatif tersebut nantinya akan membentuk suatu perilaku aktual konsumen atas suatu produk (Arwani, 2011:45).

Sumber informasi merupakan bentuk komunikasi yang penting dalam pemasaran, namun masih terdapat suatu hal yang masih menjadi pertanyaan berkaitan dengan hasil keputusan (membeli atau tidak membeli; berganti produk atau tetap menggunakannya) yang pada akhirnya diambil oleh konsumen. Keputusan pembelian konsumen merupakan hasil pertimbangan atas banyak faktor seperti kepuasan atau ketidakpuasan, promosi penjualan atau program-program lainnya (Arwani, 2011:46).

2.2.4 Kepuasan Nasabah atau Konsumen

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) suatu produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan puas. Kepuasan nasabah atau pelanggan adalah suatu persepsi terhadap produk dan jasa yang telah memenuhi harapannya. Selain itu, kepuasan konsumen adalah hasil perasaan dari dalam diri konsumen dalam menggunakan produk atau jasa (Setiawan, dkk 2016:54).

Faktor-faktor yang dapat menentukan puas atau tidaknya nasabah atau pelanggan adalah:

a. *Produk and service features*

Kepuasan konsumen atas suatu produk atau jasa secara signifikan dipengaruhi oleh evaluasi konsumen atas fitur

produk atau jasa. Konsumen akan membandingkan berbagai fitur dari jasa (contohnya harga dengan kualitas pelayanan dan keramahan dari personel pemberi jasa), tergantung pada tipe jasa yang dievaluasi.

b. *Consumer emotions*

Perasaan pelanggan juga dapat mempengaruhi persepsi atas kepuasan produk dan jasa. Perasaan seseorang atas produk atau jasa dapat dipengaruhi oleh kondisi suasana hati seseorang ketika menggunakan produk atau jasa tersebut.

c. *Attributes for service success or failure*

Atribut dari jasa dapat mempengaruhi persepsi dari kepuasan. Ketika pelanggan dikejutkan oleh hasil yang mereka dapat, mereka akan mencoba mencari alasan dibalik hal itu, penilaian mereka dapat mempengaruhi kepuasan mereka.

d. *Perceptions of equity or fairness*

Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi dari persepsi keadilan dan kewajaran. Pelanggan akan membandingkan apakah mereka diperlakukan secara adil dibandingkan pelanggan lain, apakah pelanggan lain mendapat perlakuan, harga dan kualitas pelayanan yang lebih baik. Pikiran tentang keadilan adalah pusat persepsi konsumen atas kepuasan terhadap kinerja produk dan jasa.

e. *Other consumers, family members and coworkers*

Selain dipengaruhi oleh perasaan dan persepsi seseorang, kepuasan pelanggan kadang dipengaruhi oleh orang lain seperti anggota keluarga dan pelanggan lain. Hal-hal seperti pengalaman, perilaku dan pandangan pihak lain dapat mempengaruhi konsumen (Setiawan, dkk 2016:55).

2.2.4 Penanganan Keluhan

Keluhan adalah pernyataan sikap “tidak puas” terhadap kinerja produk barang/jasa yang digunakan. Keluhan dapat berupa laporan yang formal dan informal yang dialami oleh pelanggan (nasabah) dalam kaitannya dengan pelayanan jasa atau produk yang dibelinya. Keluhan konsumen dijadikan sebagai bahan evaluasi oleh sebuah perusahaan untuk memperbaiki kinerjanya (Mauriza, 2022:18).

Perusahaan pada umumnya memiliki cara dan prosedur tertentu untuk menangani keluhan dari pelanggannya. Prosedur atau Langkah sistematis tersebut dinamakan dengan penanganan keluhan. Dalam konteks perbankan, penanganan keluhan merupakan Langkah strategis bank dalam memperbaiki kegagalan pelayanan yang menimbulkan ketidakpuasan (Mauriza, 2022:18).

Pengaduan terjadi karena bank tidak memberikan layanan yang diharapkan kepada nasabahnya, sehingga terjadi kegagalan layanan yang dapat merugikan nasabah. Penanganan keluhan yang tidak tepat dapat menyebabkan nasabah berpaling ke bank lain, hal

tersebut dapat memberikan kerugian kepada perusahaan (Mauriza, 2022:18).

2.3 Layanan Jasa Transfer

2.3.1 Definisi Jasa Transfer

Jasa merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Tjiptono, 2014:26). Sedangkan transfer merupakan jasa pengiriman uang antar bank baik bank yang sama atau bank yang berbeda. Pengiriman uang dapat dilakukan untuk dalam kota, luar kota, maupun luar negeri (Kasmir,2002:23). Sarana yang digunakan dalam jasa transfer ini bergantung pada kemauan nasabah dan hal tersebut akan mempengaruhi kecepatan pengiriman dan besar kecilnya biaya pengiriman.

Jadi dapat disimpulkan bahwa jasa transfer adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh sebuah bank atau jasa pengiriman uang yang dilakukan oleh suatu bank terhadap nasabahnya baik dalam kota, luar kota maupun luar negeri.

2.3.2 Manfaat dan Jenis Jasa Transfer

Adanya jasa transfer ini sangat membantu dan memberi manfaat yang besar dalam lalu lintas perdagangan. Dengan adanya transfer tidak menimbulkan pemborosan baik dalam waktu, tenaga dan biaya. Selain itu, transfer juga membawa rasa aman

kepada nasabah karena nasabah yang terlibat di dalam lalu lintas pembayaran tidak perlu membawa uang dalam jumlah besar.

Adapun manfaat transfer bagi nasabah adalah:

- 1) Membantu pelaksanaan pembayaran, seperti pembayaran uang kuliah, uang sekolah atau pembayaran penginapan dan lain-lain
- 2) Nasabah tidak perlu membawa uang ke tempat yang jauh
- 3) Nasabah merasa aman, cepat, murah dan efisien ataus pengiriman uangnya.

Selain untuk nasabah, transfer juga memiliki fungsi untuk bank itu sendiri, yaitu:

- 1) Membina dan mempercepat hubungan dengan masyarakat luas
- 2) Merupakan sumber dana yang tidak berbiaya bagi bank
- 3) Pengendapan dana
- 4) Adanya pendapatan dari ongkos kirim
- 5) Dapat memanfaatkan dana sektor transfer untuk pinjaman jangka pendek (Dewi, 2015).

Adapun jenis jasa transfer terbagi menjadi dua, yaitu:

- 1) Transfer keluar

Transfer keluar atau pengiriman uang keluar merupakan satu jenis pengiriman uang yang menyederhanakan lalu lintas pembayara. Media yang digunakan untuk melakukan transfer ini boleh secara tertulis ataupun melalui kawat.

Jika terjadi pembatalan transfer, harus diperhatikan bahwa pembatalan tersebut hanya dapat dilakukan bila transfer keluar

belum dibayarkan kepada penerima uang dan untuk bank pemberi amanat harus memberi perintah berupa “*stop payment*” kepada cabang pembayaran.

Pembayaran pembatalan ini baru dapat dilakukan oleh bank pemberi amanat kepada nasabah pemberi amanat hanya apabila telah diterima berita konfirmasi dari bank pembayar bahwa memang transfer dimaksud belum dibayarkan.

2) Transfer masuk

Transfer masuk adalah di mana bank menerima amanat dari salah satu cabang untuk membayar sejumlah uang kepada seseorang *beneficiary*. *Beneficiary* adalah pihak yang menerima uang yang dikirimkan oleh pengirim dalam transaksi uang ke luar negeri. Dalam hal ini bank pembayar akan membukukan hasil transfer kepada rekening nasabah *beneficiary* bila ia memiliki rekening di bank pembayar. Transfer masuk tidak dikenakan lagi komisi karena si nasabah pemberi amanat telah membebaskan sejumlah komisi pada saat memberikan amanat transfer.

Jika terjadi pembatalan, maka yang harus dilakukan adalah memeriksa apakah hasil transfer telah dibayarkan kepada *beneficiary* atau belum. Apabila belum, maka akan diblokir dan dibatalkan untuk kemudian dikembalikan kepada cabang pemberi amanat melalui pemindah bukuan (Dewi, 2015).

2.4 Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif

Layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif diatur dalam peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) nomor 19/PJOK.03/2014. Peranan industri perbankan dan industri jasa keuangan lainnya sangat penting dalam menunjang kegiatan dan pertumbuhan perekonomian di Indonesia. Dalam perkembangan terkini, masing-masing industri dituntut untuk meningkatkan dan memperluas akses layanan keuangannya, agar dapat memberikan manfaat lebih kepada segenap lapisan masyarakat Indonesia.

Terdapat beberapa hal yang menjadi alasan terbatasnya ketersediaan akses layanan perbankan dan layanan keuangan di Indonesia, antara lain sebagai berikut:

- 1) Banyaknya wilayah Indonesia yang belum memiliki jaringan kantor layanan keuangan karena lokasi yang terpencil
- 2) Biaya yang perlu dikeluarkan cukup besar atau waktu yang lama dibutuhkan oleh masyarakat di daerah terpencil untuk menjangkau lokasi untuk menjangkau lokasi layanan keuangan
- 3) Kompleksitas proses layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya
- 4) Rendahnya pengetahuan dan pemahaman mengenai produk dan layanan jasa keuangan

5) Masih rendahnya penghasilan Sebagian masyarakat sehingga belum mampu untuk menabung.

Perluasan akses layanan keuangan tentu sangat diperlukan bagi segenap lapisan masyarakat. Dengan semakin inklusifnya layanan keuangan tersebut diharapkan akan berdampak pada semakin banyaknya pihak yang terlibat selain pemerintah dan swasta juga masyarakat yang dapat mendorong pertumbuhan ekonomi sehingga kesejahteraan semakin merata di seluruh Indonesiadan pada akhirnya dapat berperan dalam usaha pengentasan kemiskinan di Indonesia.

Menyadari pentingnya keuangan inklusif, pemerintah bersama pemangku kepentingan yang terkait termasuk dari industri keuangan juga ikut menyusun Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI) yang diterbitkan pada Juni 2012 dan disempurnakan pada Juni 2013.

Ada 6 (enam) pilar Strategi Nasional Keuangan Inklusif, yaitu:

- a) Edukasi keuangan
- b) Fasilitas keuangan publik
- c) Pemetaan informasi keuangan
- d) Kebijakan atau peraturan pendukung
- e) Fasilitas intermediasi dan distribusi
- f) Perlindungan konsumen.

Dalam mencapai tujuan akhir SNKI yaitu menciptakan sistem keuangan yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat dalam rangka mencapai kesejahteraan ekonomi, pemerintah tentunya harus mendapat dukungan dari berbagai pihak. Otoritas Jasa Keuangan

bersama lembaga jasa keuangan ikut berpartisipasi aktif dalam pilar edukasi keuangan, kebijakan atau peraturan pendukung, fasilitas intermediasi dan distribusi, serta perlindungan konsumen.

Salah satu program dalam pilar SNKI tentang fasilitas intermediasi dan distribusi adalah penyediaan layanan keuangan tanpa kantor (*branchless banking*) yang antara lain dapat dilakukan melalui layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif (laku pandai). Melalui layanan laku pandai, lembaga jasa keuangan berperan penting untuk mendukung SNKI dalam rangka mewujudkan keuangan inklusif.

Dengan bertambahnya pengetahuan dan pemahaman mengenai layanan keuangan diharapkan dapat membantu meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya pengelolaan keuangan. Pengelolaan keuangan yang lebih baik dapat meningkatkan penghasilan dan kesejahteraan masyarakat. Apabila kesadaran ini sudah semakin meluas dan menguat pada setiap lapisan masyarakat, maka akan mendukung terwujudnya keuangan inklusif di Indonesia.

2.4.1 Dasar Hukum OJK tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam rangka Keuangan Inklusif

Layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif atau disebut juga dengan laku pandai merupakan program penyedia layanan perbankan atau layanan keuangan lainnya melalui kerja sama dengan pihak lain (agen bank) dan didukung dengan

penggunaan sarana teknologi informasi (Otoritas Jasa Keuangan, 2014).

OJK merupakan sebuah lembaga independen yang mempunyai fungsi dan wewenang pengaturan, pengawasan pemeriksaan dan penyidikan sebagai mana dimaksud dalam Undang-undang Nomor 21 tahun 2011. Lembaga tersebut melaksanakan kegiatan di sektor perbankan, pasar modal, peransuransian dana pensiun, lembaga pembiayaan dan lembaga keuangan lainnya (Otoritas Jasa Keuangan, 2017)

Disebutkan dalam official website www.ojk.go.id bahwa visi OJK adalah menjadi lembaga pengawas industri jasa keuangan yang terpercaya, melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat dan mampu mewujudkan industri jasa keuangan menjadi pilar perekonomian nasional yang berdaya saing global serta dapat memajukan kesejahteraan umum. Adapun misi OJK yaitu:

1. Mewujudkan terselenggaranya seluruh kegiatan di dalam sektor jasa keuangan secara teratur, adil, transparandan *akuntable*
2. Mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil
3. Melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

Dengan tujuan tersebut, OJK diharapkan dapat mendukung kepentingan sektor jasa keuangan nasional sehingga mampu meningkatkan daya saing nasional. OJK harus mampu menjaga kepentingan nasional, antara lain meliputi sumber daya manusia

pengelolaan pengendalian dan kepemilikan sektor jasa keuangan dengan tetap mempertimbangkan aspek positif globalisasi. Dalam pasal 7 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Otoritas Jasa Keuangan memiliki wewenang untuk pengaturan dan pengawasan di sektor perbankan yang meliputi:

- 1) Perizinan untuk pendirian bank, pembuatan kantor bank, anggaran dasar, rencana kerja, kepemilikan, kepengurusan dan sumber daya manusia, merger, konsolidasi dan akuisisi bank, serta pencabutan izin usaha bank.
- 2) Kegiatan usaha bank antara lain sumber dana, penyedia dana dan aktivitas di bidang jasa.

Bank Indonesia memerlukan pemeriksaan khusus terhadap bank tertentu untuk melaksanakan fungsi tugas dan wewenangnya. Bank Indonesia dapat melakukan pemeriksaan langsung terhadap bank tersebut dengan menyampaikan pemberitahuan terlebih dahulu kepada lembaga OJK.

2.4.2 Tujuan Laku Pandai

Berdasarkan aturan Otoritas Jasa Keuangan tahun 2014, adapun tujuan laku pandai (*branchless banking*) adalah sebagai berikut:

- 1) Menyediakan produk-produk keuangan yang sederhana, mudah dipahami dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang belum dapat menjangkau layanan keuangan saat ini.
- 2) Dengan semakin banyaknya anggota berbagai kelompok masyarakat diberbagai 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 baik di desa maupun di kota.

2.4.3 Kegiatan Layanan oleh Agen

Dalam rangka penyelenggaraan laku pandai, kegiatan layanan yang dilakukan oleh agen terhadap nasabah atau calon nasabah harus sesuai dengan cakupan layanan yang dicantumkan dalam perjanjian kerjasama sebagai berikut:

- 1) Transaksi terkait tabungan dengan karakteristik BSA, meliputi pembukaan rekening, penyetoran dan penarikan tunai, pemindah bukuan, pembayaran tagihan, transfer dana, pengecekan saldodan penutupan rekening.
- 2) Transaksi terkait kredit atau pembiayaan kepada nasabah mikro meliputi penerimaan dokumen permohonan, penyaluran pencairan, penagihan atau penerimaan pembayaran angsuran dan atau pelunasan pokok.
- 3) Transaksi terkait tabungan selain tabungan dengan karakteristik BSA meliputi penyetoran dan penarikan tunai, pemindah bukuan, pembayaran dan transfer dana.
- 4) Transaksi terkait jasa keuangan lain sesuai ketentuan yang berlaku.

Agen pelaksana laku pandai hanya dapat melayani nasabah atau calon nasabah di sekitar wilayah tempat kedudukan agen.

Penetapan wilayah yang dimaksud harus disesuaikan dengan kewajaran jarak dan waktu tempuh.

Agen laku pandai dapat memasarkan produk atau layanan jasa keuangan lainnya sepanjang telah memenuhi ketentuan yang berlaku terkait produk dan layanan keuangan yang dipasarkan. Selain itu, juga memberitahukan kepada bank penyelenggara laku pandai yang telah bekerja sama dengan agen. Agen juga dituntut untuk memberikan layanan yang baik kepada nasabah.

2.5 Dampak Jasa Layanan Perbankan Digital atau Layanan Perbankan tanpa Kantor

2.5.1 Pengertian Dampak

Dampak secara sederhana dapat diartikan sebagai suatu perubahan yang terjadi akibat suatu aktivitas. Aktivitas tersebut dapat bersifat alamiah, baik sosial, ekonomi, fisik, kimia maupun biologi (Ulfa, 2020:28). Dampak adalah benturan, pengaruh yang mendatangkan akibat, baik itu positif maupun negatif. Pengaruh disini artinya daya yang ada dan timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang. Pengaruh adalah suatu kejadian di mana ada hubungan timbal balik atau hubungan sebab akibat antara apa yang mempengaruhi dengan yang dipengaruhi (Suharno, KBBI, 2011:243).

Adapun dampak memberikan pengaruh berupa:

- a) Dampak positif yaitu dampak yang berpengaruh positif.

- b) Dampak negatif yaitu dampak yang berpengaruh positif.
- c) Dampak langsung yaitu dampak yang dirasakan langsung dan berkaitan dengan dampak positif.
- d) Dampak tidak langsung yaitu dampak tidak langsung yang dirasakan dengan adanya suatu pengaruh (Ulfa, 2020:28).

Keberadaan suatu perusahaan berdampak positif terhadap masyarakatnya bisa bersifat langsung dan tidak langsung. Bersifat langsung maksudnya kesejahteraan pekerja/karyawan di perusahaan itu sendiri yang ditentukan oleh faktor-faktor berikut: sistem imbalan dan penghargaan; tingkat gaji dan sebagainya. Sedangkan bersifat tidak langsung, maksudnya adalah dampak positif dari keberadaan sebuah perusahaan terhadap masyarakat sekitarnya yang bukan pekerja di perusahaan tersebut (Ulfa, 2020:28).

Dampak secara sederhana dapat diartikan sebagai pengaruh atau akibat. Dalam setiap keputusan yang diambil oleh seseorang biasanya mempunyai dampak tersendiri, baik itu dampak positif maupun dampak negatif. Pengaruh positif berarti menunjukkan perubahan kearah yang lebih baik dari sebelumnya, sedangkan pengaruh negatif berarti menunjukkan perubahan kearah yang kurang baik atau lebih buruk dari sebelumnya.

2.5.2 Layanan Bank Digital atau Layanan Perbankan Tanpa Kantor

Layanan merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki dalam interaksi langsung antara seseorang

dengan orang layanan atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan (Rianto, 2010:211).

Kotler (Laksana, 2018:85) mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Layanan perbankan digital merupakan sebuah layanan atau kegiatan perbankan dengan menggunakan sarana elektronik atau digital milik bank atau melalui media digital milik calon nasabah bank yang dilakukan secara mandiri (Otoritas Jasa Keuangan, 2014). Layanan keuangan digital atau layanan perbankan tanpa kantor (*branchless banking*) merupakan layanan utama pengembangan keuangan perbankan yang kegiatannya adalah memberikan jasa pelayanan keuangan tanpa harus pergi ke bank. Cukup dengan sarana teknologi atau melibatkan jasa pihak ketiga dalam hal pemberian layanan masyarakat. Selain efisien, penggunaan layanan *branchless banking* ini dimaksudkan untuk kenyamanan serta kecepatan transaksi tanpa teller/kasir bank (Khanan, 2016).

Konsep *branchless banking* di Indonesia adalah bagian dari inklusi keuangan yang ditetapkan sebagai program pemerintah sebagai Strategi Nasional Keuangan Inklusi (SNKI) yang diatur dalam SEBI Nomor 16/12/DPAU tanggal 22 Juli 2014 dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/PJOK.03/2014 tentang layanan

keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif (Hanafi, dkk, 2020:97).

2.5.3 Penelitian Terkait

Beberapa penelitian terkait tentang layanan jasa telah dilakukan sebelumnya dan hasil penelitiannya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Syafira, dkk (2022) menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskripsi analisis yaitu dengan mendeskripsikan hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi, interview, wawancara terstruktur pada sumber penelitian dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan beberapa karyawan di Bank Sumut Syariah Cabang Stabat dan beberapa nasabah yang kebetulan pada saat penelitian datang ke kantor bank tersebut. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Sumut Syariah Kcp Stabat memberikan kepuasan kepada nasabah. Pemberitahuan mengenai kemudahan yang diberikan oleh layanan M-Banking sangat menarik perhatian nasabah dalam menggunakan layanan M-Banking. Bank Sumut menawarkan layanan M-Banking yang sangat bagus yaitu aktif 24 jam, tidak ada kendala, tidak ada gangguan jaringan dan keamanan yang baik ketika nasabah bertransaksi di M-Banking. Lokasi yang strategis, mudah dijangkau dan tempat

parkir yang aman juga sangat mempengaruhi daya tarik nasabah.

2. Priyanto, dkk (2021), menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang pengambilan data dilakukan dengan cara observasi secara langsung ke lapangan. Data yang diperoleh meliputi data primer dan data sekunder. Data primer yaitu berupa data hasil dari wawancara dengan beberapa staf yang bekerja di PT. Holyland Abadi Wisata, sedangkan data sekunder diperoleh dari arsip perusahaan seperti jumlah kunjungan mancanegara dan wisatawan domestik yang masuk ke kota Bandung serta data tingkat penjualan layanan wisata sebelum dan sesudah adanya Pandemi Covid-19 di PT. Holyland Abadi Wisata. Dari penelitian ini terdapat gambaran kondisi penjualan layanan wisata di PT. Holyland Abadi Wisata pra pandemi Covid-19 di mana kondisi penjualan layanan wisata pada tahun 2019 tidak ada dampak yang mengakibatkan penjualan berhenti. Namun ada beberapa layanan wisata yang memiliki tingkat penjualan yang tinggi seperti paket tour, penjualan tiket pesawat, kereta api, umroh, haji dan untuk di tahun 2019 penjualan yang rendah ada pada penyewaan kendaraan dan penjualan tiket kapal laut. Berdasarkan hasil penelitian dari gambaran kondisi penjualan layanan wisata di PT. Holyland Abadi Wisata pasca pandemi Covid-19 dapat dilihat dari kondisi tingkat penjualan layanan wisata di tahun 2020 dan

dapat disimpulkan bahwa adanya pandemi Covid-19 memberikan dampak penurunan penjualan pada semua layanan wisata yang disediakan oleh PT. Holyland Abadi Wisata hingga 90%. Adapun beberapa upaya yang dapat dilakukan oleh PT. Holyland Abadi Wisata dalam meningkatkan penjualan layanan yaitu penerapan SOP yang mengacu pada protokol kesehatan, promosi, sertifikasi kesehatan karyawan serta melakukan pembuatan website untuk melakukan pembelian layanan wisata secara online.

3. Herna (2020), menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan pendekatan fenomenologi. Data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari pihak responden dan informasi melalui wawancara serta observasi langsung pada masyarakat di Desa Mattunr Tunrue Kabupaten Pinrang. Sedangkan data sekunder pada penelitian ini dikumpulkan dengan cara berkunjung ke perpustakaan dan membaca jurnal-jurnal yang berhubungan dengan penelitian tersebut. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Layanan *BRIlink* di Desa Mattunru-Tunrue yaitu layanan mini ATM BRI yang jenis transaksinya berupa transfer, cek saldo, penarikan tunai, pembelian voucher listrik, pembayaran tagihan wifi dan pembelian pulsa. Layanannya sesuai SOP yang disampaikan dari pihak BRI. *BRIlink* ini dapat memudahkan dan mempercepat ketika masyarakat ingin

melakukan transaksi perbankan. Masyarakat tidak perlu lagi jauh-jauh ke bank dengan menghabiskan biaya dan waktu untuk melakukan transaksi. Layanan BRILink di Desa Mattunru-Tunrue sudah memenuhi prinsip-prinsip perbankan syariah dalam melayani nasabah yaitu *Alhurriyah* (kebebasan), *Al-Musawah* (persamaan dan kesetaraan), *Al-`Adalah* (keadilan), *Al-Ridha* (kerelaan, ridha sama ridha), *Al Shidq* (kejujuran dan kebenaran) dan *Al-Kitabah* (tertulis).

4. Hanafi, dkk (2020), jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan sifat deskriptif kualitatif dan pengumpulan data melalui wawancara dan kuesioner. Ada 4 kriteria yang digunakan dalam penelitian ini yaitu process dengan responden sebanyak 29 orang, product dengan jumlah responden sebanyak 24 orang, place dengan jumlah responden 25 orang dan price dengan jumlah respponden paling sedikit yaitu 25 orang. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa pertimbangan yang dominan dalam mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk BRILink di 38 B Banjarrejo Lampung Timur adalah: pertama, pelayanan dengan persentase 47,9% yang didukung oleh pertimbangan hasil wawancara yaitu pelayanan yang cepat, pelayanan tepat waktu dan pelayanan yang tidak dibatasi jam kerja. Pertimbangan kedua adalah produk dengan persentase 26,0% yang didukung oleh pertimbangan hasil wawancara yaitu mengenai terpenuhinya kebutuhan

transaksi perbankan yang dibutuhkan nasabah. Pertimbangan ketiga adalah tempat/lokasi dengan persentase 19,3% yang didukung oleh pertimbangan hasil wawancara mengenai lokasi *BRILink* yang dekat, aman dan strategis. Pertimbangan keempat adalah harga dengan persentase 6,8% yang didukung oleh pertimbangan hasil wawancara mengenai biaya administrasi dan biaya transportasi pada saat ingin melakukan transaksi di *BRILink*.

5. Hamdani (2019), menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda. Data yang digunakan adalah data primer melalui wawancara dengan nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Lhokseumawe melalui pembagian kuesioner. Sampel dalam penelitian ini adalah *accidental sampling* yaitu nasabah yang kebetulan ditemui pada saat bertransaksi. Dalam penelitian ini hasil yang diuji secara simultan menunjukkan bahwa kualitas layanan dan nilai pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sementara hasil penelitian yang diuji secara parsial menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas layanan dan nilai pelanggan sama-sama berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di perbankan syariah.
6. Ayu, dkk (2019), menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pengumpulan datanya melalui observasi, wawancara,

dokumentasi dan analisis data menggunakan metode analisis interaktif. Wawancara dilakukan dengan karyawan dan beberapa pekerja migran yang terdaftar di UPT P2TK Provinsi Jawa Timur. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa layanan inovasi SIMPADU-PMI berdampak positif pada peningkatan kecepatan pelayanan, peningkatan kepercayaan pelayanan publik, peningkatan akses bagi calon pekerja migran, peningkatan perlindungan bagi pekerja migran, peningkatan transparansi publik dan juga berdampak positif pada peningkatan pemahaman cara berkerja yang ama, prosedural serta paham hak, kewajiban dan resiko sehingga lowongan kerja formal dan informal banyak terisi. Namun pada transparansi biaya bekerja diluar negeri dan transparansi infomasi pelayanan pekerja migran Indonesia juga masih kurang maksimal.

Penelitian terkait tentang layanan jasa yang telah dilakukan sebelumnya sebagaimana dengan penjelasan di atas juga dapat dilihat pada tabel 2.1 dibawah ini:

Tabel 2.1
Penelitian Terkait

No	Nama Peneliti, tahun dan judul penelitian	Metode penelitian	Hasil penelitian
1	Indrianty Syafira, Anjur Perkasa Alam, Dian Yusri (2022), Dampak Layanan <i>Mobile Banking</i> Untuk Meningkatkan Minat Nasabah di Bank Sumut Cabang Stabat	Metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Dari penelitian ini diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Sumut Syariah Kcp Stabat memberikan kepuasan kepada nasabah. Pemberitahuan mengenai kemudahan yang diberikan oleh layanan <i>M-Banking</i> sangat menarik perhatian nasabah.
2	Rahmat Priyanto, Rizki Fariz Qinthara, Yosef Abdul Ghani (2021), Analisis Dampak Pandemi Covid-19 terhadap Penjualan Layanan Wisata	Metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat penjualan produk yang ada di PT. Holyland Abadi Wisata mengalami penurunan sehingga dibutuhkan upaya untuk meningkatkan penjualan di tengah pandemi covid-19.
3	Herna K (2020), Persepsi dan Respon Masyarakat Terhadap Layanan BRILink di Desa	Metode deskriptif kualitatif	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa layanan SOP dari BRILink di Desa Mattunr Tunrue Kabupaten Pinrang sudah sesuai dengan

No	Nama Peneliti, tahun dan judul penelitian	Metode penelitian	Hasil penelitian
	MattunrTunrue Kabupaten Pinrang (Analisis Perbankan Syariah)		yang disampaikan oleh pihak BRI. BRILink ini juga memudahkan dan mempercepat ketika masyarakat ingin bertransaksi perbankan. Layanan BRILink di Desa Mattur-Tunrue sudah memenuhi prinsip-prinsip perbankan syariah dalam melayani nasabah.
4	Muhammad Hanafi Zuardi, Rita Rahim (2020), Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan BRILink	Metode deskriptif Kualitatif	Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pertimbangan yang dominan dalam mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk BRILink di 38 B Banjarrejo Lampung Timur adalah proses, produk, tempat dan harga.
5	Hamdani (2019), Dampak Kualitas Layanan dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah	Metode kualitatif dan metode kuantitatif dengan analisis regresi linear	Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan nilai nasabah merupakan hal paling dominan yang mempengaruhi kepuasan nasabah perbankan syariah. Oleh karena itu, jika ingin

No	Nama Peneliti, tahun dan judul penelitian	Metode penelitian	Hasil penelitian
			<p>terus berkembang dan tetap eksis, maka perbankan syariah harus lebih proaktif dalam memberikan dan memperbaiki kualitas pelayanan terhadap nasabah. Demikian juga dengan nilai nasabah perlu lebih ditingkatkan sehingga nasabah akan loyal.</p>
6	<p>Diah Ayu Puspita, Susi Hardjati (2019), Dampak Implementasi Layanan Inovasi Sarana Informasi dan Pelayanan Terpadu Pekerja Migran Indonesia (SIMPADU-PMI) di UPT P2TK Provinsi Jawa Timur.</p>	<p>Metode deskriptif kualitatif</p>	<p>Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa layanan inovasi SIMPADU-PMI berdampak positif pada peningkatan kecepatan pelayanan, peningkatan transparansi publik, peningkatan kepercayaan pelayanan publik, peningkatan akses bagi calon migran.</p>

Sumber: Data diolah, 2022

2.6 Kerangka Pemikiran

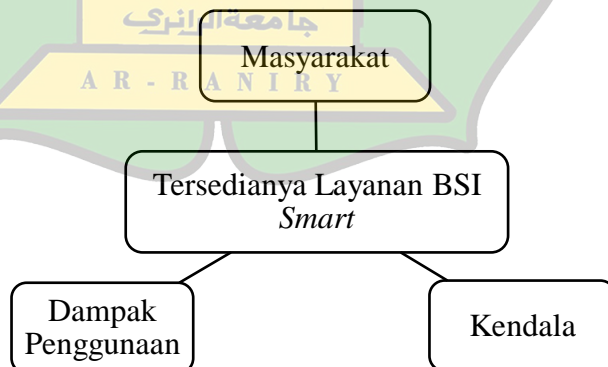
Salah satu peluang yang perlu diperhatikan oleh setiap perusahaan adalah di bidang pelayanan dan jasa. Karena ini

merupakan partisipasi langsung dalam menarik pelanggan yang nantinya akan berdampak besar bagi laba perusahaan. Hal ini terjadi karena masyarakat sudah semakin maju dan semakin mengetahui akan kemudahan-kemudahan yang ada.

Beberapa penelitian terkait tentang sebuah pelayanan terhadap masyarakat atau nasabah telah dilakukan oleh Syafira, dkk (2022), Priyanto, dkk (2021), Herna (2020), Hanafi, dkk (2020), Hamdani (2019) dan Ayu (2019). Meskipun hasil penelitiannya berbeda-beda, namun dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan sangat penting bagi nasabah. Selain dapat memberikan kepuasan kepada nasabah, pelayanan yang baik juga akan memudahkan nasabah serta akan berdampak positif pada peningkatan kepercayaan nasabah.

Mengacu pada pandangan ini, maka penulis mencoba menggambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 2. 1
Skema Kerangka Pemikiran



BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Pendekatan Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh dari prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya (Gunawan, 2013:80). Menurut Sukmadinata, Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan dan persepsi secara individual maupun secara kelompok. Dalam penelitian kualitatif metode yang biasanya digunakan adalah wawancara, pengamatan dan pemanfaatan dokumen (Moleong, 2012:5). Menurut Sugiyono (2015:3) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian. Pengumpulan data nya tidak hanya dipandu oleh teori, tetapi dipandu oleh fakta-fakta yang ditemukan pada saat penelitian di lapangan.

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang objeknya mengenai gejala-gejala atau peristiwa-peristiwa yang terjadi pada kelompok masyarakat (Arikunto, 2013:121). Peneliti akan terjun langsung ke wilayah Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie untuk mewawancarai pihak-pihak yang pernah menggunakan layanan jasa transfer tunai BSI *Smart*.

Dilihat dari jenis penelitian, maka penelitian ini adalah deskriptif. Dalam penelitian deskriptif, data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bahkan angka-angka. Dengan demikian, laporan penelitian akan diberi kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, catatan atau memo dan dokumen resmi misalnya (Bungin, 2015:39).

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang akan diteliti oleh penulis agar memperoleh data yang lebih akurat bertempat di wilayah Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie, dengan objek penelitian yaitu remaja atau orang dewasa berusia 17-58 tahun yang menggunakan layanan jasa transfer tunai *BSI Smart* di wilayah Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie.

Alasan peneliti mengambil wilayah Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie sebagai lokasi penelitian adalah karena melihat sejak peralihan seluruh agen *BRILink* menjadi agen *BSI Smart* ini tidak membuat pertumbuhan transaksi *BSI Smart* di Aceh menurun. Pertumbuhan transaksi *BSI Smart* di Aceh menjadi semakin pesat menunjukkan bahwa dampak yang dirasakan masyarakat dalam menggunakan layanan *BSI Smart* cukup signifikan. Sebagai salah satu wilayah yang ada di Provinsi Aceh, penulis memilih wilayah Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie sebagai lokasi penelitian.

3.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian atau informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang diharapkan dapat memberikan informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat yang ada di Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie. Namun dalam penelitian ini penulis hanya akan melakukan wawancara kepada 20 orang masyarakat Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie dan 7 orang agen yang memiliki *outlet* di Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie.

Berikut adalah tabel jumlah informan masyarakat pengguna layanan jasa transfer tunai BSI *Smart* dan agen BSI *Smart* yang memiliki *outlet* di Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie:

Tabel 3. 1
Informan Penelitian

No	Nama Gampong	Tujuan	Jumlah Pengguna (Orang)
1	Masyarakat di Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie	Untuk mengetahui dampak adanya layanan jasa transfer tunai BSI <i>Smart</i>	20
2	Agen BSI <i>Smart</i> di Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie	Untuk mengetahui beberapa informasi pendukung yang dibutuhkan peneliti dalam penelitian ini	7
Jumlah			27

Sumber: Data diolah 2022

3.4 Sumber Data Penelitian

Sumber data adalah subjek dari mana data diperoleh. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya (Sugiyono, 2016:225). Data primer merupakan jenis data yang diperoleh secara langsung dari pihak responden dan informasi melalui observasi secara langsung serta mewawancarai masyarakat di Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang secara tidak langsung diperoleh peneliti melalui media perantara. Data sekunder dalam penelitian ini dapat berupa bukti, catatan atau laporan yang telah tersusun dengan arsip (data dokumen) yang dipublikasikan (Muhammad, 2012:80).

3.5 Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

a. Observasi

Observasi merupakan tehnik pada penelitian yang dilakukan melalui suatu pengamatan dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran (Fatoni, 2011: 104). Observasi adalah suatu

aktivitas mengamati perubahan dari fenomena sosial yang sedang berkembang di lingkungan masyarakat. Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengamati masyarakat yang memakai layanan jasa transfer tunai pada *BSI Smart* di Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dan tanya jawab yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dengan tujuan untuk mendapatkan informasi, data, keterangan dan pendapat mengenai suatu kejadian atau aktivitas tertentu (Suwendra, 2018: 53). Wawancara terkait penelitian ini dilakukan dengan cara tertentu dan bertanya langsung kepada beberapa masyarakat yang pernah menggunakan layanan jasa transfer tunai *BSI Smart* di Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie.

c. Angket

Angket adalah tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melampirkan beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2015:308). Metode ini digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti tentang pribadi nya atau hal-hal yang ia ketahui.

Angket dibedakan menjadi dua jenis (Sudaryono, 2013:30), yaitu:

1. Angket tertutup, yaitu angket yang disajikan dalam bentuk pertanyaan yang meminta responden untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberi tanda silang (x).
2. Angket terbuka, yaitu angket yang disajikan dalam bentuk sederhana sehingga responden dapat memberikan isian sesuai dengan kehendak dan keadaannya.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan angket terbuka yang sudah disediakan jawabannya dan responden dapat memilih salah satu dari jawaban yang telah disediakan. Sasaran yang diberikan angket adalah masyarakat yang tinggal di Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie. Tehnik angket ini bertujuan untuk mendapatkan data responden tentang layanan jasa transfer tunai BSI *Smart* di wilayah tersebut.

d. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif. Dokumentasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data secara tertulis atau tercatat serta gambar atau foto wawancara dengan masyarakat yang pernah menggunakan layanan jasa transfer tunai BSI *Smart* di Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie.

3.6 Metode Analisis Data

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Dalam penelitian deskriptif, data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bahkan angka-angka. Dengan demikian, laporan penelitian akan diberi kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, catatan atau memodan dokumen resmi misalnya (Bungin, 2015:39). Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk untuk mengungkap fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berjalan dan menyuguhkan apa adanya.

Menurut Milles dan Huberman dalam Sugiyono (2014:337) menyatakan bahwa terdapat tiga macam analisis data kualitatif, yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses memilih, menggolongkan, merangkum, menyederhanakan dan membuang hal-hal yang tidak berkaitan dengan penelitian. Data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih spesifik dan mempermudah peneliti untuk menggolongkan data-data yang berkaitan langsung dengan penelitian. Pemilihan data ini nantinya akan disesuaikan dengan tujuan dari penelitian yaitu mengenai bagaimana layanan jasa transfer tunai BSI *Smart* dan dampak apa saja yang dirasakan masyarakat di

Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie dengan adanya layanan jasa transfer tunai BSI *Smart* tersebut.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah proses informasi yang disusun berdasarkan pengelompokan-pengelompokan yang diperlukan sehingga nantinya akan diperoleh data-data yang padu, relevan dan mudah dipahami. Kemudian informasi yang diperoleh dapat ditarik kesimpulan dan memiliki makna untuk menjawab permasalahan penelitian. Hasil penelitian yang diperoleh dari informan dikelompokkan dan disesuaikan ataupun dibandingkan dengan teori-teori tentang layanan jasa.

3. Penarikan Kesimpulan

Teknik analisis terakhir dalam penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Pada tahap ini peneliti mengutarakan kesimpulan dari data-data atau informasi yang telah diperoleh.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum

4.1.1 Profil Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie

Kecamatan Mutiara Timur merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Pidie yang mempunyai luas sebesar 64,84 Km. Kecamatan Mutiara Timur terdiri dari 7 Mukim dan 48 Desa. Kecamatan Mutiara Timur sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Kembang tanjong dan Kecamatan Mutiara, sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Tiro Truseb, kemudian sebelah timur nya berbatasan dengan Kecamatan Glumpang Tiga dan Kecamatan Glumpang Baro dan sebelah barat nya berbatasan dengan Kecamatan Sakti (Badan Pusat Statistik, 2022).

Berdasarkan jumlah penduduk di Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie tahun 2022 terdapat 353.130 jiwa. Jika dilihat dari perekonomian, tingkat perekonomian Kecamatan Mutiara Timur tidak terlepas dengan tingkat perekonomian Kabupaten Pidie. Pertumbuhan ekonomi Kabupaten Pidie pada tahun 2021 tercatat membaik dibandingkan tahun sebelumnya, yaitu dari sebesar 0,12% menjadi 2,63%. Hal ini dikarenakan dari efek mulai berakhirnya pandemi Covid-19 di tahun 2021 (Badan Pusat Statistik, 2022).

Akan tetapi, Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Kabupaten Pidie masih kalah jika dibandingkan dengan 2 kabupaten lainnya. Jika dilihat dari nilai PDRB ketiga kabupaten, terlihat bahwa Aceh

Besar memiliki nilai PDRB paling besar diantara dua kabupaten yang lain yaitu sebesar 14,022 triliun rupiah, disusul Kabupaten Pidie sebesar 11,318 triliun rupiah dan Kabupaten Pidie Jaya sebesar 3,669 triliun rupiah. Begitu pula jika dilihat dari segi PDRB ADHK dimana Aceh Besar sebesar 10,261 triliun rupiah, Kabupaten Pidie sebesar 7,975 triliun rupiah dan Kabupaten Pidie Jaya sebesar 2,635 triliun rupiah (Badan Pusat Statistik, 2022).

4.1.2 Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI)

Hadirnya PT Bank Syariah Indonesia (BSI) menjadi sejarah baru di industri perbankan Indonesia. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan bank syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. BSI merupakan hasil merger sesuai izin yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021 (Bank Syariah Indonesia, 2021).

Komposisi pemegang saham BSI terdiri dari saham PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (BNI) (Persero) Tbk 24,85%, dan saham PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) (Persero) Tbk 17,25% dan sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing di bawah 5%. Penggabungan ini didukung oleh komitmen pemerintah melalui kementerian BUMN. Hasil merger ini juga menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah milik pemerintah sebelumnya untuk menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan luas serta memiliki kapasitas permodalan yang

lebih baik sehingga dapat bersaing di tingkat global (Bank Syariah Indonesia, 2021).

Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Kinerja yang tumbuh positif dan dukungan visi pemerintah Indonesia melahirkan iklim dan ekosistem industri halal. Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang untuk meperkuat kedudukan BSI untuk memasarkan berbagai produk dan jasa perbankannya (Bank Syariah Indonesia, 2021).

4.1.3 Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

Adapun visi Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah menjadi top 10 global *Islamic* bank.

Adapun misi Bank Syariah Indonesia adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
- b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
Top 5 bank paling *profitable* di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
- c. 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 (BSI, 2021).

4.1.4 BSI Smart

BSI *Smart* merupakan wujud komitmen Bank Syariah Indonesia untuk terus memberikan layanan yang optimal bagi seluruh masyarakat. BSI *Smart* merupakan suatu layanan laku pandai atau disebut juga layanan keuangan tanpa kantor sebagai kegiatan keuangan inklusif dari BSI untuk menyediakan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya. Layanan ini tidak dilakukan melalui jaringan kantor, namun melalui kerjasama dengan pihak lain yang didukung sarana teknologi informasi (BSI, 2021).

BSI *Smart* adalah layanan keuangan digital yang bertujuan menyediakan produk-produk keuangan yang sederhana. BSI *Smart* mudah dipahami dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang saat ini belum terjangkau ataupun dapat menjangkau layanan keuangan termasuk di Aceh. Di Aceh para agen BSI *Smart* merupakan peralihan dari agen BRILink yang sebelumnya telah beroperasi di Aceh. Sejak diberlakukannya qanun Aceh, maka agen BRILink beralih menjadi agen BSI *Smart* (BSI, 2021).

BSI *Smart* dapat diakses melalui berbagai perangkat melalui *smartphone*, PC/laptop dan mesin EDC untuk melayani fitur yang beragam antara lain pembukaan rekening, setoran dan tarik tunai, serta pembayaran maupun pembelian online. BSI *Smart* juga turut mendukung program pemerintah dalam penyaluran bantuan sosial.

Mesin EDC BSI yang disediakan kepada nasabah yang memiliki usaha untuk memberikan kemudahan transaksi pembayaran kartu ATM Debit kepada pelanggannya (BSI, 2021).

BSI *Smart* memiliki beberapa keunggulan sebagai berikut:

- a. Mudah
Anggota masyarakat yang belum mengenal, menggunakan atau mendapatkan layanan perbankan dan keuangan lainnya.
- b. Fitur perbankan yang variatif
Menyediakan layanan perbankan atau layanan keuangan lainnya melalui kerja sama dengan pihak kedua yang didukung dengan sarana teknologi informasi.
- c. Biaya transaksi yang ringan
Layanan ini memberikan kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi dengan biaya yang ringan dan terjangkau.
- d. Membuka peluang kepada masyarakat yang akan menjadi agen laku pandai (Bank Syariah Indonesia, 2021).

4.1.5 Syarat Menjadi Agen BSI *Smart*

Adapun cara pengajuan menjadi agen BSI *Smart* adalah sebagai berikut:

- a. Masyarakat dapat mendaftarkan diri menjadi agen laku pandai di kantor cabang terdekat
- b. Membuka rekening di bank
- c. Melakukan penempatan dana deposit/modal awal Rp 1.000.000, -

- d. Belum menjadi agen dari bank syariah/BPRS Syariah penyelenggara laku pandai lain yang kegiatan usahanya sejenis (BSI, 2021).

4.1.6 Layanan BSI *Smart* di Kecamatan Mutiara Timur

Berdasarkan data yang diperoleh dalam penelitian ini, terdapat 14 *outlet* BSI *Smart* yang ada di Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie seperti pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1
Jumlah *Outlet* agen BSI *Smart* di Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie tahun 2022

No	Nama Gampong/Desa	Jumlah <i>Outlet</i>
1	Meugit	1
2	Nibong	1
3	Jojo, Jalan Banda-Aceh Medan	6
4	Gampong Lada	1
5	Kota Mini	3
6	Gumpueng	1
7	Rambong	1
Jumlah <i>Outlet</i>		14

Sumber: Data diolah, 2022 - R A N T R Y

Agen BSI *Smart* sering menjadi ATM dadakan bagi masyarakat tak terkecuali di Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie. Di tengah berkembang pesatnya digitalisasi, sebagian masyarakat sudah jarang mengakses layanan jasa perbankan melalui kantor cabang atau fasilitas ATM terdekat dengan berbagai alasan seperti malas melakukan antrian, jarak tempat yang tidak strategis, belum memiliki buku tabungan untuk bertransaksi perbankan serta

efisiensi waktu dan biaya. BSI terus berupaya mendekatkan masyarakat dengan akses terhadap perbankan syariah, salah satunya adalah melalui agen BSI *Smart* yang merupakan ujung tombak BSI untuk memperluas dan memperkuat inklusifitas serta aksesibilitas masyarakat ke layanan dan produk perbankan syariah.

Melalui agen BSI *Smart* masyarakat bisa mendapatkan layanan serta produk yang hampir sama dengan nasabah bank lainnya walaupun tidak memiliki rekening tabungan sendiri. Agen BSI *Smart* di Kecamatan Mutiara Timur melayani berbagai layanan perbankan untuk membantu memudahkan masyarakat sekitar ketika ingin bertransaksi perbankan seperti:

- a. Setor tunai
- b. Transfer tunai
- c. Cek saldo
- d. Bayar listrik/token
- e. Bayar belanja online
- f. Bayar BPJS
- g. Bayar indihome
- h. Top up dana/ovo dan game
- i. Bayar PDAM
- j. Pencairan dana PKH dan KIP

Adanya jasa transfer ini sangat membantu dan memberi manfaat yang besar dalam lalu lintas perdagangan. Dengan adanya transfer tidak menimbulkan pemborosan baik dalam waktu, tenaga dan biaya. Layanan keuangan digital atau layanan keuangan tanpa

kantor (*branchless banking*) merupakan layanan utama pengembangan keuangan perbankan yang kegiatannya adalah memberikan jasa pelayanan keuangan tanpa harus pergi ke kantor bank, cukup dengan sarana teknologi atau dengan melibatkan jasa pihak ketiga dalam hal pemberian layanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa agen BSI *Smart* di Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie diketahui bahwa penetapan tarif atau biaya pengiriman untuk masyarakat yang menggunakan layanan transfer BSI *Smart* diterima baik oleh masyarakat. Penetapan tarifnya dianggap pantas dan sudah sesuai dengan jumlah nominal yang ingin ditransfer oleh pengguna layanan. Hal ini dapat dilihat dari jumlah pengguna layanan BSI *Smart* di Kecamatan Mutiara Timur yang terus meningkat setiap harinya. Berikut adalah penetapan tarif yang diberikan kepada pengguna layanan transfer tunai BSI *Smart*.

Tabel 4.2
Tarif transfer tunai untuk pengguna layanan transfer tunai BSI *Smart* di Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie

No	Jumlah Nominal transfer	Tarif
1	< Rp5.000.000,00	Rp5.000,00
2	>Rp5.000.000,00	Rp10.000,00
3	>Rp10.000.000,00	Rp15.000,00
4	>Rp15.000.000,00	Rp20.000,00

Sumber: Data diolah, 2022

Dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa hampir semua *outlet* BSI *Smart* di Kecamatan Mutiara Timur

Kabupaten Pidie menetapkan tarif transfer tunai seperti tabel diatas. Agen BSI *Smart* di Kecamatan Mutiara Timur menetapkan batas atau limit transfer kepada nasabahnya sebesar Rp30.000.000,00. Setiap hari nya agen BSI *Smart* di Kecamatan Mutiara Timur mengeluarkan modalnya untuk pengguna layanan transfer tunai sebesar kurang lebih 30 juta rupiah. Semakin banyak jumlah transaksi transfer maka keuntungan yang didapat agen juga semakin meningkat. Oleh karena itu, menjadi agen BSI *Smart* merupakan salah satu peluang yang sangat bagus untuk pelaku usaha mikro seperti yang memiliki usaha kecil seperti *outlet* kartu sim card dan toko kelontong. Mereka dapat menjadi agen BSI *Smart* sambil berjualan.

Hasil penelitian juga diketahui bahwa jumlah nasabah pengguna layanan transfer tunai BSI *Smart* di setiap *outlet* itu berbeda-beda. Seperti hasil wawancara dengan agen bernama Aqil, beliau mengatakan bahwa nasabah yang menggunakan layanan transfer tunai BSI *Smart* di *outlet* nya sehari berkisar 10-20 orang. Berbeda dengan agen bernama Basyirul Hafi, beliau mengatakan bahwa nasabah pengguna layanan transfer tunai BSI *Smart* di *outlet* nya sehari dapat mencapai 50 orang bahkan lebih. Dari hasil wawancara dengan beberapa agen, diketahui yang paling banyak mendapat nasabah pengguna layanan transfer tunai adalah di *outlet* agen bernama Tarmizi, beliau mengatakan setiap harinya yang menggunakan layanan transfer tunai BSI *Smart* di *outlet*nya dapat mencapai 80 orang bahkan lebih.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa agen BSI *Smart* juga diketahui bahwa limit transfer yang dibolehkan agen untuk nasabah dalam menggunakan layanan jasa transfer tunai BSI *Smart* di setiap *outlet* itu berbeda-beda seperti agen bernama T. Zainal Arifin, Tarmizi dan Rizal mereka sama-sama menetapkan limit transfernya sebesar Rp30.000.000,00. Berbeda dengan agen bernama Aqil dan Basyirul Hafi yang menetapkan limit transfer di *outletnya* sebesar Rp20.000.000,00. Berbeda lagi dengan agen bernama Bakri yang menetapkan limit transfer nya sebesar Rp15.000.000,00 dan agen bernama Sayuti Malik yang menetapkan limit transfer lebih kecil nominalnya dibandingkan agen-agen lainnya yaitu sebesar Rp10.000.000,00. Akan tetapi limit transfer yang ditetapkan oleh semua agen ini pada *outletnya* dapat berubah sewaktu-waktu tergantung nominal isi saldo yang dimiliki agen pada saat transaksi.

4.2 Hasil Penelitian

Berdasarkan dari hasil wawancara langsung dari informan dalam penelitian ini maka diperoleh informasi dari 20 orang informan sebagaimana dalam Tabel 4.3:

Tabel 4. 3

Daftar Informan masyarakat pengguna layanan transfer BSI *Smart* di Kecamatan Mutiara Timur

Kode	Nama	Pekerjaan	Umur	Alamat
001	Sakdiah	PNS	53 Tahun	Rambong
002	Zariya Riskina	Penjahit Pakaian	23 Tahun	Paloh tinggi
003	Tgk. Mustafa	Petani	55 Tahun	Dayah Tanoh

004	Faridah	PNS	58 Tahun	Mee Adan
005	Yulia	Siswa SMA	18 Tahun	Dayah Adan
006	Syiar Ramadhan	Pedagang	27 Tahun	Mee Tanjong Usi
007	Hasan	PNS	58 Tahun	Nibong
008	Asrul Wahyudi	Buruh Perabot	24 Tahun	Beureueh
009	Mita Saputri	Mahasiswa	20 Tahun	Paloh Raya
010	Muhammad	Petani	32 Tahun	Bale Ujong Rimba
011	Rizkina	Mahasiswa	22 Tahun	Paloh Tinggi
012	Yulisa	Dagang online shop	25 Tahun	Meugit
013	Soraya	IRT	24 Tahun	Tiba
014	Bulqis Sahara	PNS Puskesmas	25 Tahun	Jeurat Manyang
015	Iskandar	BUMN	44 Tahun	Gampong Lada
016	Yuli	IRT	33 Tahun	Gampong Lada
017	Novi	IRT	36 Tahun	Kota Mini
018	Usmah Sulaiman	Bidan	36 Tahun	Rambong
019	Fatimah	Guru	35 Tahun	Rambong
020	Zulkarnaini	Pedagang baju	40 Tahun	Kota Mini

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa informan dalam penelitian ini berasal dari desa yang berbeda-beda, yaitu ada 15 desa dari 48 desa yang ada di Kecamatan Mutiara Timur. Informan dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Mutiara Timur mulai dari usia 18 sampai 58 tahun dengan pekerjaan atau profesi yang berbeda-beda, mulai dari siswa, PNS, ibu rumah tangga, petani, pedagang dan lain-lain.

Berdasarkan wawancara dengan responden sesuai dengan substansi pertanyaan dalam angket yang diajukan peneliti, maka dapat diperoleh informasi sebagai berikut:

4.2.1. Sumber Informasi tentang Layanan BSI *Smart*

Berdasarkan pilihan dari jawaban atas pertanyaan yang diajukan kepada informan tentang informasi yang diterima tentang layanan BSI *Smart* maka diperoleh hasil sebagai tersebut pada Tabel 4.4:

Tabel 4. 4
Sumber Informasi Tentang Layanan BSI *Smart*

Bagaimana pertama kali Bapak/Ibu mengetahui akan layanan jasa transfer tunai BSI <i>Smart</i> ?			
		Jumlah Responden	Persentase
1	Dari keluarga	10	50%
2	Tetangga	0	0
3	Teman di lingkungan kerja	5	25%
3	Media Sosial	5	25%
4	Iklan BSI <i>Smart</i>	0	0
Jumlah		20	100%

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa yang mendominasi sumber informasi tentang BSI *Smart* pertama kali adalah dari keluarga. Keluarga yang di maksud di sini selain keluarga kandung seperti anak, tetapi juga dari saudara dekat seperti paman, kakak ipar dan lain-lain yang hubungannya sudah dekat seperti keluarga sendiri. Kemudian ada juga dari teman di lingkungan mereka bekerja dan dari media sosial seperti *WhatsApp*, *facebook*, *instagram* dan lain-lain. Berdasarkan hasil observasi yang diketahui oleh peneliti maupun informasi yang diperoleh bahwa sumber informasi dari keluarga sebanyak 50% tersebut dengan profesi yang berbeda-beda. 3 orang berprofesi ibu rumah tangga, 2 orang berprofesi petani, 1 orang dengan profesi PNS, 1 orang dengan

profesi guru, 1 orang dengan profesi penjahit pakaian, 1 orang mahasiswa dan 1 orang pedagang online shop. Sedangkan informasi yang diperoleh dari teman di lingkungan kerja ada sebanyak 25% dengan 3 orang berprofesi PNS, 1 orang buruh perabot dan 1 orang berprofesi bidan. Kemudian ada juga yang memperoleh informasi dari media sosial sebanyak 25% dengan 2 orang berprofesi sebagai pedagang, 1 orang mahasiswa, 1 orang siswa dan ada 1 orang yang bekerja di BUMN.

Sedangkan tidak adanya sumber informasi dari tetangga yang diperoleh masyarakat itu dapat dikarenakan tidak ada tetangga mereka yang menggunakan layanan BSI *Smart* tersebut atau tetangga mereka tidak memberitahunya karena mereka tidak pernah bertanya. Kemudian tidak adanya masyarakat yang memperoleh sumber informasi dari iklan BSI *Smart* adalah dikarenakan masyarakat tidak mengerti akan adanya iklan tersebut. Artinya mereka tidak mengetahui secara detail apa itu BSI *Smart* dan layanan apa saja yang ditawarkan oleh agen BSI *Smart*. Oleh karena nya mereka dapat mencari tahu sendiri melalui media sosial, bertanya pada orang terdekat dan bahkan ada juga yang diberi informasi langsung oleh orang lain tanpa bertanya dahulu.

4.2.2. Lama Penggunaan Layanan BSI *Smart*

Berdasarkan pilihan dari jawaban atas pertanyaan yang diajukan kepada informan tentang lamanya waktu telah menggunakan layanan BSI *Smart* maka diperoleh hasil sebagai tersebut pada Tabel 4.5:

Tabel 4. 5
Lama Penggunaan Layanan BSI *Smart*

Sudah berapa lama Bapak/Ibu menggunakan layanan jasa transfer tunai BSI <i>Smart</i> ?		Jumlah Responden	Persentase
1	<1 Tahun	0	0
2	2 Tahun	11	55%
3	3 Tahun	5	25%
4	>4 Tahun	4	20%
Jumlah		20	100%

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa lama penggunaan layanan BSI *Smart* pada masyarakat di Kecamatan Mutiara Timur di dominasi oleh waktu 2 tahun sebanyak 55%. Ini dapat dikarenakan masyarakat setempat belum terlalu lama mengenal BSI *Smart*. Karena tahun-tahun sebelumnya *outlet* BSI *Smart* tidak banyak seperti sekarang. 55% yang diperoleh dari waktu 2 tahun ini berasal dari berbagai macam profesi, 2 orang sebagai ibu rumah tangga, 2 orang petani, 1 orang bidan, 1 orang siswa, 2 orang mahasiswa, 1 orang pejahit pakaian, 1 orang PNS, 1 orang pedagang. Dari tabel di atas juga diketahui ada sebanyak 20% orang yang sudah menggunakan BSI *Smart* lebih dari 4 tahun. Ini artinya mereka sudah menggunakan layanan tersebut sejak masih menjadi BRILink. Dari 20% lama penggunaan layanan ini ada 3 orang berprofesi sebagai PNS dan 1 orang buruh perabot. Kemudian ada sebanyak 25% yang menggunakan layanan transfer tunai BSI *Smart* kurang lebih selama 3 tahun dengan profesi 1 orang pedagang, 1 orang pekerja BUMN,

1 orang ibu rumah tangga, 1 orang guru dan 1 orang bekerja sebagai penjahit pakaian.

4.2.3. Waktu Menggunakan Layanan BSI *Smart*

Berdasarkan pilihan dari jawaban atas pertanyaan yang diajukan kepada informan tentang lamanya waktu telah menggunakan layanan BSI *Smart* maka diperoleh hasil sebagai tersebut pada Tabel 4.6:

Tabel 4. 6
Waktu Menggunakan Layanan BSI *Smart*

Seberapa sering Bapak/Ibu menggunakan layanan jasa transfer tunai BSI <i>Smart</i> ?		Jumlah Responden	Persentase
1	Sebulan sekali	7	35%
2	Sebulan 2 sampai 3 kali	7	35%
3	Sebulan lebih dari 4 kali	0	0
4	Setiap 2 bulan sekali	2	10%
5	Lebih dari 2 bulan sekali	4	20%
Jumlah		20	100%

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa waktu penggunaan layanan BSI *Smart* itu berbeda-beda. Tergantung kebutuhan dan keperluan masing-masing. Yang mendominasi waktu penggunaan layanan BSI *Smart* ini adalah sebulan sekali dan sebulan 2 sampai 3 kali yaitu masing-masing sebanyak 35% yang profesinya berbeda-beda, 4 orang berprofesi PNS, 1 orang berprofesi guru, 1 orang bidan, 1 orang siswa, 1 orang mahasiswa, 1 orang petani, 1 orang pekerja BUMN, 1 orang penjahit pakaian, 2 orang pedagang dan 1 orang bekerja sebagai buruh perabot. Kemudian waktu penggunaan lebih dari 2 bulan sekali ada 20% yang berprofesi 2

orang ibu rumah tangga, 1 orang penjahit pakaian dan 1 orang petani. Sedangkan yang paling jarang waktu penggunaannya adalah setiap 2 bulan sekali sebanyak 20% yang berprofesi sebagai mahasiswa dan ibu rumah tangga.

4.2.4. Tujuan Menggunakan Layanan Transfer Tunai BSI *Smart*

Berdasarkan pilihan dari jawaban atas pertanyaan yang diajukan kepada informan tentang tujuan menggunakan layanan transfer tunai BSI *Smart* maka diperoleh hasil sebagai tersebut pada Tabel 4.7:

Tabel 4. 7
Tujuan Menggunakan Layanan Transfer Tunai BSI *Smart*

Apa tujuan Bapak/Ibu menggunakan layanan jasa transfer tunai BSI <i>Smart</i> ?			
		Jumlah Responden	Persentase
1	Mengirim uang untuk sanak saudara	11	55%
2	Membayar cicilan kredit	2	10%
3	Belanja pada online shop	5	25%
4	Mengtransfer uang ke rekening sendiri (setor tunai)	2	10%
5	Membayar tagihan-tagihan (PLN< PDAM DLL)	0	0
Jumlah		20	100%

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa tujuan masyarakat Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie menggunakan BSI *Smart* sebagai sarana transaksi itu berbeda-beda. Yang paling dominan adalah untuk mengirim uang kepada sanak saudaranya seperti mengirim uang untuk anaknya yang sedang melanjutkan pendidikan di luar kota dan lain-lain yaitu sebanyak

55% yang berasal dari profesi berbeda-beda. Ada 3 orang berprofesi PNS, 2 orang petani, 1 orang ibu rumah tangga 1 orang penjahit pakaian, 1 orang pedagang, 1 orang bidan, 1 orang guru dan 1 orang pekerja BUMN. Kemudian ada 10% untuk membayar cicilan kredit seperti kredit motor, peralatan rumah tangga seperti kredit mesin cuci dan lain-lain. Mereka memilih mengtransfer uang tunai melalui agen dari pada harus ke kantor bank. 10% dari tujuan untuk membayar kredit ini berprofesi sebagai pedagang dan ibu rumah tangga. Ada juga sebanyak 10% menggunakan layanan BSI *Smart* ini untuk transfer uang ke rekening mereka sendiri atau dengan kata lain setor tunai untuk rekening sendiri. 10% ini berprofesi sebagai buruh perabot dan ibu rumah tangga. Sementara belanja pada online shop itu ada 25% yang didominasi oleh siswa yang belum memiliki buku tabungan dan beberapa Ibu rumah tangga yang tidak memiliki saldo tabungan bahkan ada yang belum memiliki rekening tabungan.

4.2.5. Alasan Masyarakat Memilih Agen BSI *Smart* Untuk transaksi

Berdasarkan pilihan dari jawaban atas pertanyaan yang diajukan kepada informan tentang alasan masyarakat memilih agen BSI *Smart* untuk transaksi transfer tunai maka diperoleh hasil sebagai tersebut pada Tabel 4.8:

Tabel 4. 8
Alasan Masyarakat Memilih Agen BSI *Smart* Untuk transaksi Transfer

Kenapa Bapak/Ibu memilih agen BSI <i>Smart</i> untuk transaksi transfer?			
		Jumlah Responden	Persentase
1	Karena <i>outlet</i> nya lebih dekat	1	5%
2	<i>Outlet</i> nya buka kapan saja	2	10%
3	Tarif yang diberikan agen tidak memberatkan saya	3	15%
4	Tidak perlu mengantri	5	25%
5	Sambil mengisi pulsa atau kuota	9	45%
Jumlah		20	100%

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa alasan masyarakat Kecamatan Mutiara Timur memilih agen BSI *Smart* untuk transaksi transfer adalah sebanyak 45% didominasi oleh alasan sambil mengisi pulsa atau kuota dikarenakan biasanya agen BSI *Smart* adalah orang yang memiliki usaha jual kartu perdana dan tidak perlu mengantri seperti kantor bank dan ATM khususnya di awal-awal bulan. Karena awal bulan biasanya mesin ATM dan kantor bank dikerumuni banyak nasabah. 45% yang memilih alasan sambil mengisi pulsa atau kuota itu berasal dari profesi berbeda-beda, yaitu 2 orang mahasiswa, 2 orang ibu rumah tangga, 1 orang siswa, 1 orang penjahit pakaian, 1 orang pedagang, 1 orang bidan dan 1 orang bekerja sebagai buruh perabot. Kemudian ada 20% dengan alasan tidak perlu mengantri dan ada 15% dengan alasan tarif yang tidak memberatkan pengguna. Sedangkan yang paling sedikit adalah sebanyak 5% dengan alasan *outlet* nya lebih dekat, baik dekat

dari rumah, dekat dengan tempat kerja atau dekat dengan posisi mula nya dia ingin menggunakan layanan transfer tunai BSI *Smart* tersebut.

4.2.6. Manfaat Menggunakan Layanan BSI *Smart*

Berdasarkan pilihan dari jawaban atas pertanyaan yang diajukan kepada informan tentang manfaat menggunakan layanan BSI *Smart* maka diperoleh hasil sebagai tersebut pada Tabel 4.9:

Tabel 4. 9
Manfaat Menggunakan Layanan BSI *Smart*

Apakah manfaat menggunakan layanan jasa transfer tunai melalui agen BSI <i>Smart</i> bagi Bapak/Ibu?		Jumlah Responden	Persentase
1	Memudahkan transaksi	8	40%
2	Pelayanan yang cepat dan instan	6	30%
3	Menghemat waktu dan biaya	5	25%
4	Aman dan nyaman dalam bertransaksi	1	5%
Jumlah		20	100%

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui bahwa ada beberapa manfaat BSI *Smart* bagi masyarakat Kecamatan Mutiara Timur, yang pertama adalah memudahkan transaksi, kemudian pelayanannya yang cepat dan tepat, dapat menghemat waktu serta biaya dan juga man serta nyaman dalam bertransaksi. Sebanyak 40% dengan manfaat memudahkan transaksi masing-masing berasal dari profesi yang berbeda yaitu 2 orang petani, 1 orang siswa, 1 orang pedagang, 1 orang buruh perabot, 1 orang ibu rumah tangga, 1 orang penjahit pakaian dan 1 orang berprofesi PNS. Kemudian ada sebanyak 30% dengan manfaat pelayanan yang cepat dan instan

yang juga berasal dari profesi berbeda-beda, yaitu 2 orang profesi PNS, 1 orang mahasiswa, 1 orang pekerja BUMN, 1 orang guru dan 1 orang berprofesi bidan.

4.2.7. Tujuan Transfer Tunai Menggunakan Layanan BSI Smart

Berdasarkan pilihan dari jawaban atas pertanyaan yang diajukan kepada informan tentang kemana tujuan transfer tunai yang dilakukan oleh masyarakat pengguna layanan BSI Smart maka diperoleh hasil sebagai tersebut pada Tabel 4.10:

Tabel 4.10
Tujuan Transfer Tunai Menggunakan Layanan BSI Smart

Kemana biasanya Bapak/Ibu mengtransfer uangnya dengan menggunakan layanan jasa transfer tunai BSI Smart?			
		Jumlah Responden	Persentase
1	Transfer antar sesama bank BSI	17	85%
2	Transfer beda bank (dakam negeri)	3	15%
3	Transfer uang untuk bank luar negeri	0	0
4	Transfer uang tunai ke rekening sendiri	0	0
Jumlah		20	100%

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui bahwa yang mendominasi tujuan masyarakat Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie menggunakan layanan BSI Smart untuk transfer tunai adalah untuk transfer antar sesama bank BSI. Ini terlihat dari hasil penelitian sebanyak 85% masyarakat memilih jawaban tersebut yang berasal dari profesi berbeda-beda. Ada 3 orang berprofesi PNS, 2 orang petani, 3 orang pedagang, 2 orang ibu rumah tangga, 1 orang penjahit pakaian, 1 orang siswa, 1 orang mahasiswa, 1 orang buruh

perabot, 1 orang guru, 1 orang bidan dan 1 orang pekerja BUMN. Kemudian ada 15% menggunakan layanan transfer tunai BSI *Smart* dengan tujuan untuk transfer beda bank (dalam negeri). Sedangkan tujuan transfer tunai untuk bank luar negeri dan transfer tunai ke rekening sendiri itu tidak ada yang menggunakannya. Hal ini dapat dikarenakan masyarakat Kecamatan Mutiara Timur tidak ada keperluan untuk transfer uang ke luar negeri dan untuk rekening nya sendiri.

4.2.8. Tanggapan Masyarakat Untuk Layanan BSI *Smart*

Berdasarkan pilihan dari jawaban atas pertanyaan yang diajukan kepada informan tentang tanggapan masyarakat untuk layanan BSI *Smart* maka diperoleh hasil sebagai tersebut pada Tabel 4.11:

Tabel 4.11
Tanggapan Masyarakat untuk Layanan BSI *Smart*

Setujukah Bapak/Ibu jika <i>outlet</i> BSI <i>Smart</i> bisa ada di setiap desa?			
		Jumlah Responden	Persentase
1	Sangat setuju	0	0
2	Setuju	20	100%
3	Kurang setuju	0	0
4	Tidak setuju	0	0
Jumlah		20	100%

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.11 dapat di ketahui bahwa 100% masyarakat Kecamatan Mutiara Timur menyetujui jika *outlet* agen BSI *Smart* ada di setiap desa. Karena ada nya layanan ini dapat membantu memudahkan masyarakat dalam kegiatan transaksi perbankan tanpa harus ke kantor bank atau mesin ATM. Apalagi

dalam keadaan mendesak, maka mereka dapat mendatangi agen terdekat kapan pun yang mereka butuhkan untuk melakukan transaksi sesuai kebutuhan.

4.2.9. Kendala-kendala Ketika Menggunakan BSI *Smart*

Berdasarkan pilihan dari jawaban atas pertanyaan yang diajukan kepada informan tentang kendala yang dihadapi ketika menggunakan BSI *Smart* maka diperoleh hasil sebagai tersebut pada Tabel 4.12:

Tabel 4. 12
Kendala yang Dihadapi Ketika Menggunakan BSI *Smart*

Apa kendala yang pernah Bapak/Ibu alami ketika menggunakan layanan jasa transfer tunai BSI <i>Smart</i> ?		Jumlah Responden	Persentase
1	Terkendala jaringan	3	15%
2	Kurangnya saldo dari agen	0	0
3	Harus ngantri karena sedang banyak nasabah	1	5%
4	Tidak ada	12	60%
5	Tidak tersedia struk atau kertas bukti	4	20%
Jumlah		20	100%

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.12 dapat diketahui bahwa sebanyak 60% masyarakat di Kecamatan Mutiara Timur tidak mendapat kendala dari layanan BSI *Smart*, 2 orang berprofesi ibu rumah tangga, 1 orang siswa, 1 orang pedagang, 1 orang mahasiswa, 1 orang petani, 1 orang pekerja BUMN, 1 orang bidan, 1 orang guru dan 1 orang bekerja sebagai penjahit pakaian. Beberapa kendala seperti gangguan jaringan, antrian yang tidak banyak serta tidak tersedianya struk atau kertas bukti hanya dirasakan oleh beberapa

orang saja tergantung kondisi. Sedangkan untuk kendala kurangnya saldo dari agen ini tidak mereka alami dikarenakan saldo yang dimiliki agen BSI *Smart* di Kecamatan Mutiara Timur ini sudah mencukupi.

4.2.10. Cara untuk Menghadapi Kendala Menggunakan Layanan BSI *Smart*

Berdasarkan pilihan dari jawaban atas pertanyaan yang diajukan kepada informan tentang cara mereka untuk menghadapi kendala menggunakan layanan BSI *Smart* maka diperoleh hasil sebagai tersebut pada Tabel 4.13:

Tabel 4. 13
Cara untuk Menghadapi Kendala Menggunakan Layanan BSI *Smart*

Apa yang Bapak/Ibu lakukan untuk menghadapi kendala yang dialami ketika menggunakan layanan jasa transfer tunai BSI <i>Smart</i> ?			
		Jumlah Responden	Persentase
1	Menunggu sampai jaringan kembali normal	1	5%
2	Mencari <i>outlet</i> agen lain	19	95%
3	Memilih mengtransfer uang melalui kantor bank atau mesin ATM terdekat	0	0
4	Menunda transaksi	0	0
Jumlah		20	100%

Sumber: Data diolah, 2022

Dari tabel 4.13 terlihat bahwa hampir 100% masyarakat yang mendapat kendala dari layanan BSI *Smart* lebih memilih mencari *outlet* agen lain untuk melanjutkan transaksi dibandingkan harus memilih mengtransfer uang melalui kantor bank dan menunda

transaksi. 95% tersebut berasal dari berbagai profesi, 5 orang berprofesi PNS, 2 orang ibu rumah tangga, 2 orang mahasiswa, 3 orang pedagang, 1 orang siswa, 1 orang penjahit pakaian, 1 orang buruh perabot, 1 orang petani, 1 orang pekerja BUMN, 1 orang bidan dan 1 orang guru. Hanya sebanyak 1% yang memilih menunggu sampai jaringan kembali normal untuk melakukan transaksi dikarenakan jaringan yang tidak normal tersebut tidak berlangsung secara lama.

4.3. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan penjelasan data pada tabel-tabel di hasil penelitian di atas, maka pembahasan hasil tersebut dibagi sebagai berikut:

4.3.1. Sumber Informasi tentang Layanan BSI *Smart*

Berdasarkan hasil yang telah dijelaskan tentang sumber informasi layanan BSI *Smart* di atas, maka dapat kita ketahui bahwa masyarakat Kecamatan Mutiara Timur pertama kali mengetahui adanya layanan transfer tunai BSI *Smart* itu dari sumber yang berbeda-beda. Sumber informasi dari keluarga adalah yang paling dominan, kemudian dari teman di lingkungan kerja dan juga media sosial. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa peran kekerabatan telah membuka informasi tentang layanan BSI *Smart* di Kecamatan Mutiara Timur.

Peran informasi dari kerabat terdekat memperkuat sumber informasi untuk menggunakan produk BSI *Smart*. Sumber

informasi tersebut membantu usaha layanan BSI *Smart* dalam meningkatkan kesadaran konsumen terhadap produk yang ditawarkan oleh bank BSI, sehingga mendatangkan pelanggan-pelanggan baru. Rekomendasi dari pengguna-pengguna lama atau sebelumnya dapat meningkatkan informasi kepada pelanggan baru (Arwani, 2011).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Priyanto, dkk (2021) yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kegiatan promosi berdampak pada seseorang untuk menggunakan layanan atau jasa yang ditawarkan. Secara strategi, promosi dapat dilakukan dengan cara berbeda-beda, termasuk penyebaran informasi melalui kekerabatan yang dapat berdampak pada pelanggan dalam menggunakan layanan atau jasa yang ditawarkan.

4.3.2. Lama Penggunaan Layanan BSI *Smart*

Berdasarkan hasil yang telah dijelaskan tentang lama penggunaan layanan BSI *Smart* itu didominasi oleh waktu 2 tahun, kemudian ada yang sudah 3 tahun menggunakan layanan BSI *Smart* tersebut dan juga ada yang lebih dari 4 tahun. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa sejak peralihan agen BRILink menjadi agen BSI *Smart* ini tidak membuat masyarakat di Kecamatan Mutiara Timur tetap menggunakan layanan ini. Produk layanan yang di tawarkan masih sama termasuk tarif transaksinya juga masih sama seperti BRILink. Hasil tersebut juga dapat diketahui bahwa masa penggunaan layanan laku pandai atau layanan keuangan tanpa kantor telah lama digunakan oleh masyarakat Kecamatan Mutiara Timur.

Peralihan agen *BRILink* menjadi agen *BSI Smart* tidak berlangsung lama. Peralihan agen *BRILink* menjadi agen *BSI Smart* langsung dilakukan secara bertahap untuk seluruh agen yang ada di Indonesia termasuk agen *BSI Smart* di Kecamatan Mutiara Timur.

Masa penggunaan layanan keuangan tanpa kantor telah lama digunakan oleh masyarakat di Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie. Hal ini dapat dilihat dari sejak peralihan agen *BRILink* menjadi agen *BSI Smart* membuat masyarakat tetap terus menggunakan layanan keuangan tanpa kantor. Keputusan penggunaan layanan ini merupakan hasil pertimbangan atas faktor seperti kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan dan promosi layanan (Arwani, 2011:46).

Hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan hasil penelitian Syafira, dkk (2022) yang menunjukkan bahwa kemudahan layanan *M-Banking* memberikan kepuasan kepada nasabah. Layanan *M-Banking* dengan layanan *BSI Smart* sama-sama merupakan layanan keuangan tanpa kantor. Faktor kepuasan menjadi salah satu alasan nasabah atau masyarakat untuk terus menggunakan layanan keuangan tanpa kantor tersebut. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, organisasi atau perorangan berdampak pada nasabah dalam waktu dan lama penggunaan layanan nya

4.3.3. Waktu Manggunakan Layanan *BSI Smart*

Berdasarkan hasil yang telah dijelaskan tentang waktu penggunaan layanan *BSI Smart* dapat diketahui bahwa tidak semua

masyarakat memiliki keperluan transfer uang yang sama, yang paling dominan penggunaannya adalah dalam waktu sebulan sekali dan sebulan 2 sampai 3 kali. Yang paling jarang penggunaannya adalah dalam waktu lebih dari 2 bulan sekali dan ada yang setiap 2 bulan sekali. Hasil tersebut menunjukkan bahwa keinginan, perilaku dan kebiasaan penggunaan layanan atau jasa berdampak pada waktu menggunakan layanan keuangan tanpa kantor ini. Tidak hanya itu, kepuasan yang didapat seseorang dari sebuah layanan atau jasa yang ditawarkan juga dapat berdampak kepada seseorang dalam waktu penggunaan layanannya.

Keinginan, perilaku dan kebiasaan penggunaan layanan memberikan dampak kepada masyarakat dalam waktu menggunakan layanan keuangan tanpa kantor. Hasil tersebut berkaitan dengan salah satu unsur strategi pemasaran terhadap pelayanan yaitu segmentasi pasar yang dapat dibedakan menurut kebutuhan, karakteristik atau tingkah laku yang mungkin membutuhkan penggunaan produk atau layanan yang berbeda (Sri, 2020: 17). Kemudian ada *positioning* yang berupaya untuk membangun kepercayaan dimata konsumen bahwa produk atau layanan yang ditawarkan tersebut memang layak dipercaya, sehingga masyarakat tertarik untuk terus menggunakan layanan keuangan tanpa kantor dibanding harus ke kantor bank atau ke mesin ATM (Rianto, 2012).

Hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan hasil penelitian Syafira, dkk (2022) yang menunjukkan bahwa pelayanan

yang diberikan oleh karyawan akan kemudahan *M-Banking* memberikan kepuasan kepada nasabah. Hasil penelitian ini juga memperlihatkan bahwa pelayanan yang diberikan agen BSI *Smart* di Kecamatan Mutiara Timur memberi kepuasan kepada masyarakat sehingga mereka yang ingin melakukan kegiatan perbankan khususnya transfer tunai tertarik menggunakan layanan BSI *Smart*. *M-Banking* dan BSI *Smart* sama-sama merupakan layanan keuangan tanpa kantor.

4.3.4. Tujuan Menggunakan Layanan Transfer Tunai BSI *Smart*

Berdasarkan hasil yang telah dijelaskan tentang tujuan menggunakan layanan transfer tunai BSI *Smart* diketahui bahwa tujuan masyarakat menggunakan layanan BSI *Smart* berbeda-beda. Tujuan yang paling dominan masyarakat menggunakan layanan BSI *Smart* adalah untuk mengirim uang kepada sanak saudara, seperti mengirim uang untuk anak yang sedang kuliah diluar kota dan lain sebagainya. Mengirim uang melalui agen BSI *Smart* dapat dilakukan kapan saja dan tidak terikat waktu. Dalam keadaan mendesak, masyarakat dapat menggunakan layanan ini untuk kebutuhan transaksi perbankan khususnya kegiatan transfer.

Tujuan lain masyarakat menggunakan layanan transfer BSI *Smart* adalah untuk belanja pada online shop. Layanan ini dapat membantu masyarakat yang belum memiliki rekening tabungan atau tidak cukup saldo untuk menyelesaikan transaksi belanja pada online shop. Kemudian masyarakat juga menggunakan layanan ini untuk

membayar cicilan kredit. Pelayanan cepat dan instan yang diberikan agen membuat masyarakat memilih membayar cicilan kredit melalui agen BSI *Smart*. Hadirnya layanan BSI *Smart* ini membantu memudahkan masyarakat khususnya dalam kegiatan transfer tunai tanpa harus ke kantor bank atau mesin ATM terdekat.

Dari tujuan-tujuan masyarakat menggunakan layanan BSI *Smart* diatas sejalan dengan aturan Otoritas Jasa Keuangan tahun 2014. Tujuan dari layanan laku pandai yaitu dengan semakin banyaknya masyarakat di berbagai wilayah Indonesia menggunakan layanan keuangan tanpa kantor, diharapkan kegiatan ekonomi masyarakat dapat semakin lancar sehingga mendorong pertumbuhan ekonomi dan pemerataan pembangunan antar wilayah di Indonesia baik di desa maupun di kota.

Hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan hasil penelitian Hanafi, dkk (2020) yang menunjukkan bahwa produk-produk yang diberikan oleh BRILink berdampak pada keputusan nasabah dalam menggunakan layanan BRILink tuntut kebutuhan transaksi perbankan. Hasil penelitian ini juga memperlihatkan bahwa produk yang ditawarkan oleh agen BSI *Smart* memenuhi tujuan kebutuhan transaksi perbankan yang dibutuhkan nasabah.

4.3.5. Alasan Masyarakat Memilih Agen BSI *Smart* Untuk transaksi

Berdasarkan hasil yang telah dijelaskan tentang alasan masyarakat memilih agen BSI *Smart* untuk transaksi khususnya transfer diketahui bahwa alasan masyarakat memilih layanan ini

berbeda-beda. Alasan yang paling dominan dalam menggunakan layanan ini adalah sambil mengisi pulsa atau kuota karena biasanya yang menjadi agen BSI *Smart* adalah mereka penjual pulsa dan kuota. Kemudian ada alasan lainnya yaitu tidak perlu mengantri, apabila ada *outlet* agen BSI *Smart* yang sedang banyak nasabah maka masyarakat dapat memilih *outlet* agen yang lain untuk melanjutkan transaksi. Tarif yang terjangkau dan *outletnya* buka kapan saja juga menjadi salah satu alasan untuk masyarakat menggunakan layanan BSI *Smart* dalam transaksi perbankan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa adanya *outlet* BSI *Smart* membantu memudahkan masyarakat yang ingin melakukan kegiatan transfer tanpa harus pergi ke kantor bank atau ke mesin ATM.

Hasil diatas sesuai dengan layanan BSI *smart* yang merupakan salah satu layanan keuangan digital. Layanan BSI *Smart* merupakan layanan utama pengembangan keuangan perbankan yang kegiatannya adalah memberikan jasa pelayanan keuangan tanpa harus pergi ke bank. Untuk memberi layanan kepada masyarakat agen BSI *Smart* menggunakan sarana teknologi yang dapat memberi kemudahan, kenyamanan serta kecepatan transaksi tanpa teller/kasir bank (Khanan, 2016).

Hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan hasil penelitian Herna (2020) yaitu layanannya sama-sama memudahkan dan mempercepat ketika masyarakat ingin melakukan transaksi perbankan. Hasil yang sama juga diperoleh Syafira, dkk (2022) yaitu

pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan kepada nasabah sehingga nasabah tertarik menggunakan layanan tersebut.

4.3.6. Manfaat Menggunakan Layanan BSI *Smart*

Berdasarkan hasil yang telah dijelaskan tentang manfaat menggunakan layanan BSI *Smart* diketahui bahwa ada beberapa manfaat menggunakan layanan ini. Manfaat yang paling dominan adalah memudahkan transaksi. Masyarakat hanya perlu membawa uang tunai untuk melakukan transfer dan tinggal menunggu agen untuk menyelesaikan transaksi transfer tersebut. Manfaat lainnya adalah pelayanan yang cepat dan instan, semua langkah-langkah untuk menyelesaikan transaksi akan dilakukan oleh agen, masyarakat tinggal menunggu saja sampai agen mengkonfirmasi dan memberi bukti bahwa transaksi telah berhasil. Menghemat waktu dan biaya serta aman dan nyaman dalam bertransaksi juga merupakan salah satu manfaat dari menggunakan layanan keuangan tanpa kantor. Hasil tersebut menunjukkan bahwa layanan BSI *Smart* di Kecamatan Mutiara Timur membawa dampak positif kepada masyarakat dengan berbagai manfaat dan kemudahannya.

Ada beberapa manfaat yang diperoleh masyarakat dengan adanya layanan transfer tunai BSI *Smart*. Hasil diatas sejalan dengan manfaat transfer bagi nasabah, yaitu membantu pelaksanaan pembayaran, nasabah tidak perlu membawa lagi uang ke tempat yang jauh, nasabah merasa aman, cepat, murah dan efisiensi waktu pengiriman uangnya (Dewi, 2015).

Hasil penelitian ini memiliki kesamaan hasil dengan penelitian Herna (2020) yaitu layanan *BRILink* memudahkan dan mempercepat ketika masyarakat ingin melakukan transaksi perbankan. *BSI Smart* merupakan peralihan dari agen *BRILink* yang merupakan salah satu layanan keuangan tanpa kantor. Hasil yang sama juga diperoleh Syafira, dkk (2022) yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan kepada nasabah, artinya layanan ini bermanfaat bagi nasabah.

4.3.7. Tujuan Transfer Tunai Menggunakan Layanan BSI Smart

Berdasarkan hasil yang telah dijelaskan tentang tujuan transfer tunai menggunakan layanan *BSI Smart* diketahui bahwa masyarakat Kecamatan Mutiara Timur menggunakan layanan ini dengan tujuan mengtransfer uang antar sesama Bank BSI dan mengtransfer uang antar bank yang berbeda (dalam negeri). Tidak ada yang menggunakan layanan ini untuk mengtransfer uang ke bank luar negeri di karenakan mereka tidak ada kepentingan untuk melakukan transfer uang ke luar negeri. Hasil tersebut menunjukkan bahwa layanan *BSI Smart* membantu memudahkan masyarakat yang ingin mentransfer uangnya baik ke bank yang sama atau antar bank yang berbeda tanpa harus ke kantor bank atau mesin ATM.

Sarana yang digunakan dalam jasa transfer bergantung pada kemauan nasabah dan hal tersebut akan mempengaruhi kecepatan pengiriman dan besar kecilnya biaya pengiriman. Hasil di atas menunjukkan bahwa transfer atau pengiriman uang antar bank baik

bank yang sama atau bank yang berbeda dapat dilakukan melalui agen *BSI Smart* atau layanan keuangan tanpa kantor (Kasmir, 2002:23).

Hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan hasil penelitian Hanafi, dkk (2020) yaitu pertimbangan produk mengenai terpenuhinya kebutuhan transaksi perbankan yang dibutuhkan nasabah. Hasil penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah produk yang ditawarkan sama-sama memenuhi tujuan kebutuhan transaksi perbankan yang dibutuhkan nasabah.

4.3.8. Tanggapan Masyarakat Untuk Layanan *BSI Smart*

Berdasarkan hasil yang telah dijelaskan tentang tanggapan masyarakat untuk layanan *BSI Smart* maka dapat kita ketahui bahwa semua nya menyetujui jika *outlet* agen *BSI Smart* hadir di setiap desa. Layanan ini sangat bermanfaat dan membantu masyarakat dalam bertransaksi perbankan khusus nya transfer tunai, sehingga memberi kepuasan kepada masyarakat yang menggunakan layanan ini. Adapun beberapa manfaat yang diperoleh masyarakat dari layanan *BSI Smart* adalah memudahkan transaksi, pelayanan yang cepat dan instan, menghemat waktu dan biaya serta aman dan nyaman dalam bertransaksi. *BSI Smart* melayani transfer tunai antar bank yang sama dan juga antar bank yang berbeda. Layanan *BSI Smart* dapat dijangkau oleh semua kalangan tanpa terkecuali.

Layanan *BSI Smart* berdampak positif pada masyarakat Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie. Layanan keuangan tanpa kantor ini memberikan kepuasan kepada nasabah atau

pelanggannya. Kepuasan pelanggan adalah hasil perasaan dari dalam diri konsumen dalam menggunakan produk atau layanan jasa BSI *Smart* (Setiawan, dkk 2016:54).

Hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan hasil penelitian Syafira, dkk (2022) yaitu pelayanan yang diberikan oleh karyawan memberikan kepuasan kepada nasabah, artinya layanan ini memiliki manfaat bagi nasabah. Hasil yang sama juga diperoleh Herna (2020), yaitu layanan yang diberikan memudahkan dan mempercepat ketika masyarakat ingin melakukan transaksi perbankan. Masyarakat tidak perlu lagi jauh-jauh ke bank dengan menghabiskan biaya dan waktu untuk melakukan transaksi, layanan seperti ini tentu memberi kepuasan kepada pelanggan. Hasil yang sama lainnya juga diperoleh Hanafi, dkk (2020) yaitu pelayanan yang diberikan sangat cepat, tepat waktu serta pelayanannya tidak dibatasi jam kerja. Sehingga layanan ini diterima baik oleh semua kalangan masyarakat tanpa terkecuali.

4.3.9. Kendala-kendala Ketika Menggunakan BSI *Smart*

Berdasarkan hasil yang telah dijelaskan tentang kendala-kendala ketika menggunakan layanan BSI *Smart* diketahui bahwa banyak masyarakat tidak mendapat kendala waktu menggunakan layanan BSI *Smart*. Namun, ada juga beberapa masyarakat yang pernah mengalami kendala waktu menggunakan layanan tersebut, kendalanya adalah ada yang tidak adanya struk yang tersedia atau kehabisan struk, harus mengantri karena banyak nasabah dan ada beberapa yang terkendala jaringan. Kendala-kendala tersebut bukan

merupakan kendala berat yang dihadapi nasabah. Kendala nya masih dapat di atasi dengan mudah tanpa harus menunda transaksi.

Hasil diatas dapat diketahui bahwa kendala/keluhan merupakan pernyataan sikap tidak puas terhadap kinerja produk barang/jasa yang digunakan. Kendala dapat berupa laporan yang formal dan informal yang dialami oleh pelanggan (nasabah) dalam kaitannya dengan pelayanan jasa atau produk yang dibelinya. Kendala dalam penelitian ini bukan kendala yang sulit diatasi dan tidak berdampak serius terhadap keberlangsungan transaksi. Keluhan pelanggan akan dijadikan sebagai bahan evaluasi oleh penyedia layanan untuk memperbaiki kinerjanya (Mauriza, 2022:18).

Hasil penelitian ini memiliki perbedaan dengan hasil penelitian Rahmat Priyanto, dkk (2021) yaitu yang menjadi kendala terhadap layanan penjualan tiket wisata adalah karena adanya pandemi Covid-19 yang memberi dampak penurunan penjualan pada sebuah layanan wisata. Sedangkan pada hasil penelitian ini diketahui bahwa ada beberapa kendala yang didapat oleh sebagian masyarakat Kecamatan Mutiara Timur waktu menggunakan layanan BSI *Smart* yaitu tidak adanya struk yang tersedia atau kehabisan struk, harus mengantri karena banyak nasabah dan ada beberapa yang terkendala jaringan.

4.3.10. Cara untuk Menghadapi Kendala Menggunakan Layanan BSI Smart

Berdasarkan hasil yang telah dijelaskan tentang cara untuk menghadapi kendala menggunakan layanan BSI *Smart* adalah dengan mencari *outlet* agen lain tanpa harus menunda transaksi. Hal ini dikarenakan *outlet* agen BSI *Smart* di Kecamatan Mutiara Timur sudah banyak. Jika *outlet* yang satu sedang memiliki kendala yang membuat kita harus menunggu lama, maka lebih baik kita mencari *outlet* agen lain untuk melanjutkan transaksi. Namun, ada beberapa yang memilih menunggu sampai jaringan kembali normal untuk melakukan transaksi, karena biasanya gangguan jaringan tidak berlangsung begitu lama. Sedangkan untuk kendala tidak adanya struk atau bukti transaksi, masyarakat dapat meminta agen untuk menunjukkan bukti pada alat transaksi yang digunakan serta memperbolehkan mereka untuk mengambil gambar memakai ponsel pribadi.

Setiap kendala pasti ada cara atau upaya untuk mengatasinya. Dalam konteks perbankan, penanganan keluhan atau kendala merupakan langkah strategis yang dapat dilakukan oleh penyedia layanan dalam memperbaiki kegagalan pelayanan yang menimbulkan ketidakpuasan (Mauriza, 2022:18). Langkah strategis yang dilakukan masyarakat dalam menangani kendala tersebut adalah dengan mencari agen *outlet* yang lain tanpa harus menunda transaksi pada kendala jaringan, atau Sebagian masyarakat memilih untuk menunggu sebentar sampai jaringannya kembali normal.

Sedangkan upaya untuk kendala tidak adanya struk atau kehabisan struk, masyarakat dapat meminta kepada agen untuk memperlihatkan bukti pada alat transaksi yang digunakan atau juga meminta dan memperbolehkan mereka untuk mengambil gambar (*screen shoot*) dengan memakai ponsel pribadi untuk dijadikan bukti transaksi telah berhasil. Pengaduan ini terjadi karena penyedia layanan tidak memberikan layanan yang diharapkan kepada nasabahnya, sehingga terjadi kegagalan layanan yang dapat merugikan nasabah. Penanganan keluhan yang tidak tepat dapat menyebabkan nasabah berpaling ke bank lain, hal tersebut dapat memberikan kerugian kepada perusahaan (Mauriza, 2022:18).

Hasil penelitian ini memiliki perbedaan dengan hasil penelitian Priyanto, dkk (2021), yaitu untuk menghadapi kendala yang menyebabkan menurunnya tingkat penjualan layanan wisata, maka mereka melakukan upaya dengan penerapan SOP yang mengacu pada protokol kesehatan, promosi, sertifikasi kesehatan karyawan serta melakukan pembuatan website untuk melakukan pembelian layanan wisata secara online. Sedangkan hasil pada penelitian ini, upaya atau cara untuk menghadapi kendala pada layanan BSI *Smart* dilakukan dengan mencari agen *outlet* yang lain untuk melanjutkan transaksi dan ada beberapa yang memilih menunggu sampai jaringannya kembali normal untuk melanjutkan transaksi tanpa harus menunda transaksi.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil yang telah diuraikan sebelumnya, maka penelitian ini menyimpulkan bahwa:

1. Layanan *BSI Smart* memberi dampak positif terhadap masyarakat di Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie. Hadirnya layanan jasa transfer tunai *BSI Smart* ini memudahkan masyarakat dalam bertransaksi perbankan khususnya kegiatan transfer tunai dan memperoleh pelayanannya yang cepat atau instan, menghemat waktu dan biaya, serta aman dan nyaman dalam bertransaksi.
2. Beberapa kendala ringan dialami masyarakat Kecamatan Mutiara Timur ketika menggunakan layanan transfer tunai *BSI Smart* yaitu jaringan yang kurang stabil dan tidak tersedianya struk atau kertas bukti. Namun kendala ini masih dapat diatasi oleh agen *outlet* dan masyarakat seperti mencari alternatif *outlet* lain dan screenshot struk transaksi.

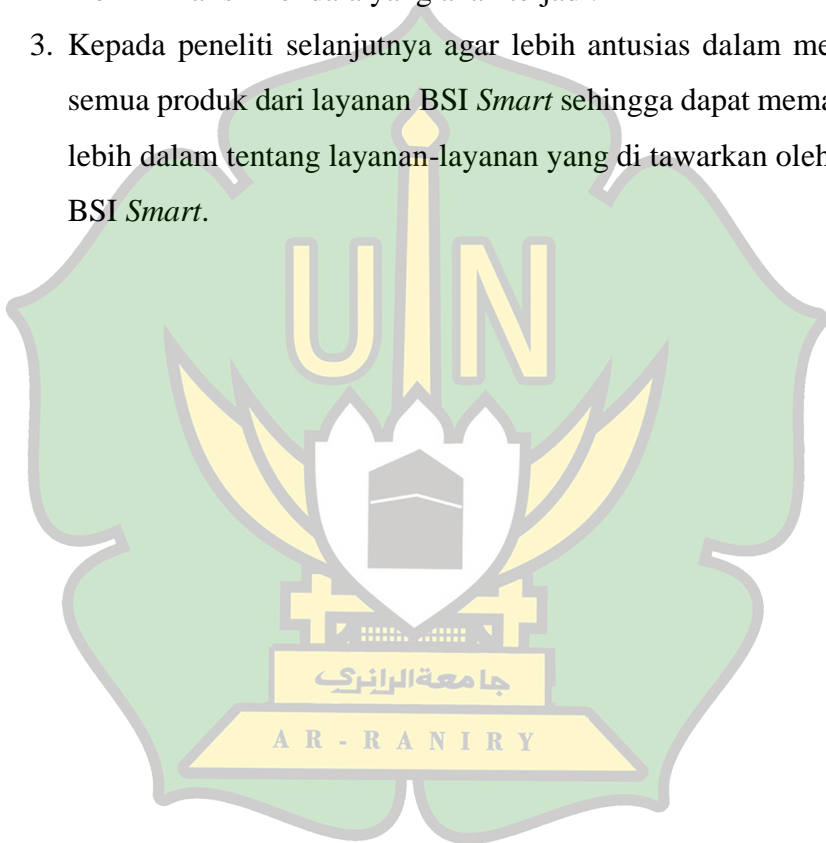
5.2 Saran

Sesuai dengan kesimpulan penelitian ini, maka penelitian ini memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Kepada *BSI* agar dapat terus memperbanyak jumlah *outlet* agen *BSI Smart* di Kecamatan Mutiara Timur dalam memberi

kepuasan serta keamanan dan nyaman kepada nasabah atau masyarakat.

2. Kepada masyarakat pengguna layanan agar bijak dalam memilih agen *BSI Smart* sebagai sarana transaksi keuangan untuk meminimalisir kendala yang akan terjadi.
3. Kepada peneliti selanjutnya agar lebih antusias dalam meneliti semua produk dari layanan *BSI Smart* sehingga dapat memahami lebih dalam tentang layanan-layanan yang di tawarkan oleh agen *BSI Smart*.



DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Eka Anggraini. (2020). Evaluasi Tehnik Pemasaran Produk Bank Syariah (Studi pada Bank Negara Indonesia Syariah KCP Pagar Alam). *Skripsi*. Bengkulu: Institut Agama Islam Negeri.
- Ali, Zainuddin. (2010). *Hukum Perbankan Syariah Cetakan Kedua*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Arifin, Immanul. (2007). *Membuka Cakrawala Ekonomi*. Jakarta: Setia Purna Inves.
- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arwani, Mokhammad. (2011). Karakteristik Sumber Informasi dalam Membentuk Sikap Konsumen. *Jurnal. Analisis Manajemen*. 5(1), 45-55.
- Ayu, Diah Puspita., & Susi Hardjati. (2019). Dampak Implementasi Layanan Inovasi Sarana Informasi dan Pelayanan Terpadu Pekerja Migran Indonesia (SIMPADU-PMI) di UPT P2TK Provinsi Jawa Timur. *Public Administration Journal*. 1(1).
- Badan Pusat Statistik. (2022). *Kecamatan Mutiara Timur dalam Angka*. Kabupaten Pidie.
- Badan Pusat Statistik. (2022). *Statistik Daerah*. Kabupaten Pidie.
- Bank Syariah Indonesia. (2021). *4.700 agen BSI Smart Siap Layani Masyarakat Aceh*. Online dari <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/4700-agen-bsi-smart-siap-layani-masyarakat-aceh>. Diakses pada 10 Maret 2022.

- Bank Syariah Indonesia. (2021). Sejarah Perseroan. Online dari https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html. Diakses pada 10 Maret 2022.
- Bank Syariah Indonesia. (2021). Visi dan Misi. Online dari https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html. Diakses pada 15 November 2022.
- Bank Syariah Indonesia. (2021). Produk dan Layanan. Online dari <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/1618199550bsi-smart-agent> . Diakses pada 15 November 2022.
- Bungin, Burhan. (2015). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT. Rajawali Persada).
- Dewi, Mustika. (2015). Manajemen Pelayanan Jasa Transfer di Bank Syariah Mandiri Cilacap. *Skripsi*. Purwokerto: Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
- Dinas Sosial Aceh. (2021). Kadinsos Aceh Hadir Sukseskan Soft Launching Aplikasi BSI Smart. Online dari <https://dinsos.acehprov.go.id/berita/kategori/nasional/soft-launching-aplikasi-bsi-smart-wilayah-i-aceh> . Diakses pada 7 Desember 2022.
- Fatoni, Abdurrahman. (2011). *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fardani, Andi. (2012). Dampak Sosial Keberadaan PT Vale Indonesia Tbk Terhadap Kehidupan Masyarakat (Studi Kasus Sorowako Kecamatan Nuha Kabupaten Luwu Timur). *Skripsi*. Makassar. Universitas Hasanuddin.
- Gunawan, Imam. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif, Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Hamdani. (2019). Dampak Kualitas Layanan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan dan Akuntansi*. 11(1).129-139.
- Hanafi, Muhammad Zuardi & Rita Rahim. (2020). Analisis Keputusan Nasabah Menggunakan BRILink. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 8(1), 93-114.
- Herna K. (2020). Persepsi dan Respon Masyarakat Terhadap Layanan BRILink di Desa Mattunrue-Tunrue Kabupaten Pinrang (Analisis Perbankan Syariah). *Skripsi*. Pare-Pare: Institut Agama Islam Negeri (IAIN).
- Hurriyati, Ratih. (2015). *Bauran Pemasaran & Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Karim, Adiwarmanto, A. (2004). *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Karim, Adiwarmanto. (2010). *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2002). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kasmir. (2013). *Kewirausahaan*. Jakarta: Raja Grafindo, Persada.
- Kementerian Keuangan RI. (2021). Analisis Manfaat dan Dampak Ekonomi Sosial Pembangunan Bendung Kamijoro di Kabupaten Bantul Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Online dari <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-yogyakarta/baca-artikel/14593/ANALISIS-MANFAAT-DAN-DAMPAK-EKONOMI-SOSIAL-PEMBANGUNAN-BENDUNG-KAMIJORO-DI-KABUPATEN-BANTUL-PROPINSI-DAERAH-ISTIMEWA-YOGYAKARTA.html>. Diakses pada 25 Oktober 2022.

- Khanan. (2016). Aspek Yuridis Keberadaan Agen dalam Model Branchless Banking di Sistem Perbankan Syariah Indonesia. *Jurnal. Privat law* Vol.IV.No.1.
- Laksana, Fajar. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Manap, Abdul. (2013). *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Mauriza, Mochammad Iqbal. (2022). Pengaruh Penanganan Keluhan Pengguna BSI *Mobile* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Melalui Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi. *Skripsi*. Jakarta. Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Mohammad, Ali. (2012). *Penelitian Kependidikan Prosedur dan Strategi*. Bandung: Angkasa.
- Moleong, Lexy.J. (2012). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad. (2014). *Manajemen Dana Bank Syariah*. PT.Raja Grafindo Persada.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2014). Penjelasan atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/PJOK.03/2014 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif. Online dari <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/129870/peraturan-ojk-no-19poj032014-tahun-2014>. Diakses pada 24 Oktober 2022.

Otoritas Jasa Keuangan. (2017). Latar Belakang Pembentukan OJK. Online dari <https://www.ojk.go.id/id/Pages/FAQ-otoritas-jasa-keuangan.aspx#:~:text=Secara%20lebih%20lengkap%2C%20OJK%20adalah,Undang%20Dundang%20Nomor%2021%20tersebut>. Diakses pada 24 Oktober 2022.

Otoritas Jasa Keuangan. (2017). Lembaga Perbankan: Institusi Perbankan di Indonesia. Dari <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/ikhtisar-perbankan/Pages/Lembaga-Perbankan.aspx#:~:text=Fungsi%20utama%20perbankan%20Indonesia%20adalah,peningkatan%20taraf%20hidup%20rakyat%20banyak>. Diakses pada 29 Oktober 2022.

Pratiwi, Agustina. (2019). Responsivitas Pelayanan Program Laku Pandai (Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif) OJK Provinsi Lampung. *Skripsi*. Bandar Lampung: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

Priyanto, Rahmat., Rizki Fariz Qinthara., & Yosef Abdul Ghani. (2021). Analisis Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Penjualan Layanan Wisata. *Jurnal Manajemen Jasa*. 2(2), 70-82.tjip

Pusat Komunikasi Ekonomi Syariah. (2008). *Perbankan Syariah*. Jakarta: PKES Publishing.

Rahayu, Ekawati. (2008). *Manajemen Pemasaran Buku Daros*. Kudus: STAIN.

Rianto, M.Nur Al Arif. (2010). *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.

Rianto, M. Nur Al Arif (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. (Bandung: Alfabeta).

- Saeed, Abdullah. (2003). *Bank Islam dan Bunga*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Setiawan, Tommy Ruslim, dkk. (2016). Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Segi Harga dan Kualitas pada Restoran Abuba di Greenville. *Jurnal. Manajemen dan Pendidikan*. 2(1).
- Sewendra, Wayan (2018). *Metodelogi Penelitian Kualitatif dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan dan Keagamaan*. Bandung: Nilacakra.
- Sholihin, Ahmad Ifham. (2010). *Buku Pintar Ekonomi Syariah*. Jakarta:PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Subairi. (2023). Penerapat Jual Beli Akad Salam dan Istishna dalam Layanan Shoppee. *Jurnal. Ekonomi dan Bisnis Islam*. 2(2), 59-79.
- Suparyanto & Rosad. (2015). *Manajemen Pemasaran*. Bogor: In Media.
- Sri, Reza Rahyu. (2020). Strategi Pemasaran Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Pada Bank Syariah Mandiri. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
- Syafii, Muhammad Antonio. (2001). *Bank Syariah Dari Teori dan Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Syafira, Indrianty., Anjur Perkasa Alam., & Diyan Yusri. (2022). Dampak Layanan Mobil Banking untuk Meningkatkan Minat Nasabah di Bank Sumut Syariah Cabang Stabat. *Jurnal. Gharar Maysir Riba*. Vol.1 No.1.
- Sudaryono. (2013). *Pengembangan Instrumen Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Sugiyono. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharno & Ana Retnoningsih, (2011). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Semarang: Widya Karya)
- Sunyoto, Danang. (2013). *Perilaku Konsumen (Panduan Riset Sederhana untuk Mengenali Konsumen*. Yogyakarta: CAPS.
- Supartoyo, Yesi Hendriyani. (2013). *Branchless Banking Mewujudkan Keuangan Inklusi Sebagai Alternatif Solusi Inovatif Menanggulangi Kemiskinan: Review dan Rekomendasi*.
- Surianti. (2022). *Konsep Akad Ijarah Menurut Wahbah Az-Zuhaili (Legalitas, Syarat dan Gugurnya Akad Ijarah*. *Skripsi*. Institut Agama Islam Negeri Pare.
- Susanto, Happy. (2020). *Analisis Dampak Sosial Ekonomi dalam Pembangunan Bandara Yogyakarta International Airport (YAI) di Kabupaten Kulonprogo*. *Jurnal Majalah Ilmiah Bijak*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA).
- Tjiptono, Fandy & Grogorius Chandra. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ulfa, Lia. (2020). *Dampak Pendapatan Usaha Kecil Menengah Terhadap Kesejahteraan Dalam Perspektif Ekonomi Syariah*.

Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

Umam, Khotibul. (2016). *Perbankan Syariah Dasar-Dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Wibowo, Edy., & Widodo, Untung Hendy. (2005). *Mengapa Memilih Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia.



LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

1. Wawancara dengan agen BSI *Smart* di Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie

Nama Agen :

Alamat *Outlet* :

Tanggal Wawancara :

1. Sejak kapan Bapak/Ibu membuka *outlet* BSI *Smart* ini?
2. Jam berapa *outlet* BSI *Smart* ini dibuka dan ditutup?
3. Berapa jumlah nasabah perhari yang menggunakan layanan jasa transfer tunai BSI *Smart* di *outlet* ini?
4. Bagaimana penetapan tarif yang Bapak/Ibu berikan kepada pengguna layanan jasa transfer tunai BSI *Smart* ini?
5. Berapa limit transfer yang dibolehkan untuk nasabah dalam menggunakan layanan jasa transfer tunai BSI *Smart* di *outlet* ini?

Lanjutan Pedoman Wawancara

2. Daftar pertanyaan untuk masyarakat pengguna layanan BSI *Smart* di Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie

Kode Responden :

Nama :

Umur :

Pekerjaan :

Tanggal Wawancara :

1. Bagaimana pertama kali Bapak/Ibu mengetahui akan layanan jasa transfer tunai BSI *Smart*?

Kode	Jawaban	Checklist
A	Dari Keluarga	
B	Tetangga	
C	Teman di lingkungan kerja	
D	Media Sosial	
E	Iklan BSI <i>Smart</i>	

2. Sudah berapa lama Bapak/Ibu menggunakan layanan jasa transfer tunai BSI *Smart*?

Kode	Jawaban	Checklist
A	< 1 Tahun	
B	2 Tahun	
C	3 Tahun	
D	> 4 tahun	

3. Seberapa sering Bapak /Ibu menggunakan layanan jasa transfer tunai BSI *Smart*?

Kode	Jawaban	Checklist
A	Sebulan sekali	
B	Sebulan 2 sampai 3 kali	
C	Sebulan lebih dari 4 kali	
D	Setiap 2 bulan sekali	
E	Lebih dari 2 bulan sekali	

4. Apa tujuan Bapak/Ibu menggunakan layanan jasa transfer tunai BSI *Smart*?

Kode	Jawaban	Checklist
A	Mengirim uang untuk sanak saudara	
B	Membayar cicilan kredit	
C	Belanja pada online shop	
D	Mentransfer uang ke rekening sendiri (setor tunai)	
E	Membayar tagihan-tagihan (PLN< PDAM DLL)	

5. Apa kendala yang pernah Bapak/Ibu alami ketika menggunakan layanan jasa transfer tunai BSI *Smart*?

Kode	Jawaban	Checklist
A	Terkendala jaringan	
B	Kurangnya saldo dari agen	
C	Harus ngantri karena sedang banyak nasabah	
D	Tidak ada	
E	Tidak tersedia struk atau kertas bukti	

6. Apa yang Bapak/Ibu lakukan untuk menghadapi kendala yang dialami ketika menggunakan layanan jasa transfer tunai BSI *Smart*?

Kode	Jawaban	Checklist
A	Menunggu sampai jaringan kembali normal untuk transaksi	
B	Mencari <i>outlet</i> agen lain	
C	Memilih mentransfer uang melalui kantor bank atau mesin ATM terdekat	
D	Menunda transaksi	

7. Kenapa Bapak/Ibu memilih agen BSI *Smart* untuk transaksi transfer?

Kode	Jawaban	Checklist
A	Karena <i>outlet</i> nya lebih dekat	
B	<i>Outlet</i> nya buka kapan saja	
C	Tarif yang di berikan agen tidak memberatkan saya	
D	Tidak perlu mengantri	
E	Sambil mengisi pulsa atau kuota	

8. Apakah manfaat menggunakan layanan jasa transaksi transfer tunai melalui agen BSI *Smart* bagi Bapak/Ibu?

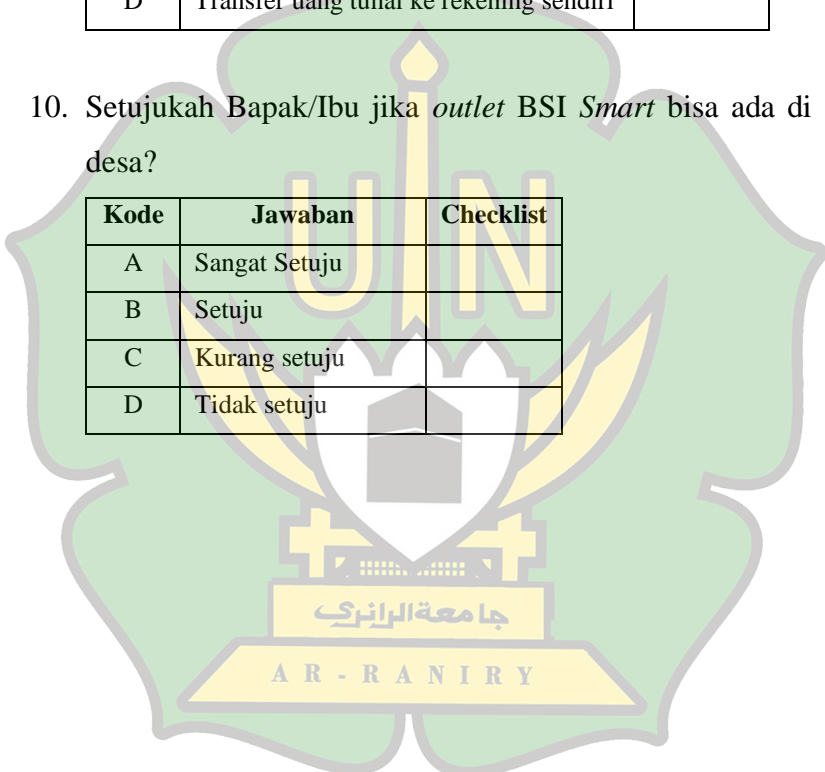
Kode	Jawaban	Checklist
A	Memudahkan Transaksi	
B	Pelayanan yang cepat dan instan	
C	Menghemat waktu dan biaya	
D	Aman dan nyaman dalam bertransaksi	

9. Kemana biasanya Bapak/Ibu mengtransfer uangnya dengan menggunakan layanan jasa transfer tunai BSI *Smart*?

Kode	Jawaban	Checklist
A	Transfer antar sesama bank BSI	
B	Transfer beda bank (dalam negeri)	
C	Transfer uang untuk bank luar negeri	
D	Transfer uang tunai ke rekening sendiri	

10. Setujukah Bapak/Ibu jika *outlet BSI Smart* bisa ada di setiap desa?

Kode	Jawaban	Checklist
A	Sangat Setuju	
B	Setuju	
C	Kurang setuju	
D	Tidak setuju	



Lampiran 2 Transkrip wawancara dengan agen BSI Smart di Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie.

Nama Agen : T. Zainal Arifin

Alamat Outlet : Depan Puskesmas Mutiara Timur

Tanggal Wawancara: 25 November 2022

6. Sejak kapan Bapak/Ibu membuka *outlet* BSI *Smart* ini?
“*Outlet ini saya buka dari 2018*”.
7. Jam berapa *outlet* BSI *Smart* ini dibuka dan ditutup?
“*Jam 08.00-21.00 WIB*”.
8. Berapa jumlah nasabah perhari yang menggunakan layanan jasa transfer tunai BSI *Smart* di *outlet* ini?
“*Nasabah perhari lebih kurang 20-30 orang*”.
9. Bagaimana penetapan tarif yang Bapak/Ibu berikan kepada pengguna layanan jasa transfer tunai BSI *Smart* ini?
“- < Rp5.000.000,00 tarif nya Rp5.000,00
- >Rp5.000.000,00 tarif nya Rp10.000,00”.
10. Berapa limit transfer yang dibolehkan untuk nasabah dalam menggunakan layanan jasa transfer tunai BSI *Smart* di *outlet* ini?
“*Batas transfer nya sampai Rp30.000.000 atau tergantung isi saldo pada saat itu*”.

Nama Agen : Tarmizi

Alamat Outlet : Kota Mini

Tanggal Wawancara : 25 November 2022

1. Sejak kapan Bapak/Ibu membuka *outlet* BSI *Smart* ini?
“*Outlet ini saya buka dari 2015*”.
2. Jam berapa *outlet* BSI *Smart* ini dibuka dan ditutup?
“*Buka mulai jam 08.00-23.00 WIB*”.
3. Berapa jumlah nasabah perhari yang menggunakan layanan jasa transfer tunai BSI *Smart* di *outlet* ini?
“*Jumlah nasabah per harinya dapat mencapai 80 orang*”.
4. Bagaimana penetapan tarif yang Bapak/Ibu berikan kepada pengguna layanan jasa transfer tunai BSI *Smart* ini?
“*< Rp5.000.000,00 tarif nya Rp5.000,00
>Rp5.000.000,00 tarif nya Rp10.000,00
Rp10.000.000,00 tarif nya Rp15.000,00
>Rp10.000.000 tarif nya Rp20.000,00*”.
5. Berapa limit transfer yang dibolehkan untuk nasabah dalam menggunakan layanan jasa transfer tunai BSI *Smart* di *outlet* ini?
“*Batas transfer untuk nasabah adalah Rp30.000.000,00*”.

Nama Agen : Aqil

Alamat Outlet : Samping SMP N 1 Mutiara

Tanggal Wawancara : 25 November 2022

1. Sejak kapan Bapak/Ibu membuka *outlet* BSI *Smart* ini?
“*Outlet ini dibuka sejak 2015*”.
2. Jam berapa *outlet* BSI *Smart* ini dibuka dan ditutup?
“*Buka mulai jam 08.00-23.00 WIB*”.
3. Berapa jumlah nasabah perhari yang menggunakan layanan jasa transfer tunai BSI *Smart* di *outlet* ini?
“*Jumlah nasabah per hari mencapai 10-20 orang*”.
4. Bagaimana penetapan tarif yang Bapak/Ibu berikan kepada pengguna layanan jasa transfer tunai BSI *Smart* ini?
“*< Rp4.000.000,00 tarif nya Rp5.000,00*
>Rp4.000.000,00 tarif nya Rp10.000,00
>Rp10.000.000,00 tarif nya Rp 15.000,00”.
5. Berapa limit transfer yang dibolehkan untuk nasabah dalam menggunakan layanan jasa transfer tunai BSI *Smart* di *outlet* ini?
“*Batas transfer nya adalah Rp20.000.000,00*”.

Nama Agen : Basyirul Hafi

Alamat Outlet : Depan SMA N 1 Mutiara

Tanggal Wawancara : 25 November 2022

1. Sejak kapan Bapak/Ibu membuka *outlet* BSI *Smart* ini?
“Outlet ini baru buka tahun 2021”.
2. Jam berapa *outlet* BSI *Smart* ini dibuka dan ditutup?
“Buka nya mulai jam 10.00-22.00 WIB”.
3. Berapa jumlah nasabah perhari yang menggunakan layanan jasa transfer tunai BSI *Smart* di *outlet* ini?
“Nasabah perharinya lebih kurang 50 Orang”.
4. Bagaimana penetapan tarif yang Bapak/Ibu berikan kepada pengguna layanan jasa transfer tunai BSI *Smart* ini?
*“<Rp1.000.000,00 tarif nya Rp5.000,00
>Rp1.000.000,00 tarif nya Rp 10.000,00
Rp5.000.000,00 – Rp10.000.000,00 tarif nya Rp15.000,00
>Rp10.000.000 tarif nya Rp20.000,00”.*
5. Berapa limit transfer yang dibolehkan untuk nasabah dalam menggunakan layanan jasa transfer tunai BSI *Smart* di *outlet* ini?
“Batas transfer nya adalah Rp20.000.000,00”.

Nama Agen : Bakri

Alamat Outlet : Rambong

Tanggal Wawancara : 25 November 2022

1. Sejak kapan Bapak/Ibu membuka *outlet* BSI *Smart* ini?
“*Outlet ini mulai buka tahun 2020*”.
2. Jam berapa *outlet* BSI *Smart* ini dibuka dan ditutup?
“*Buka jam 08.00-23.00 WIB*”.
3. Berapa jumlah nasabah perhari yang menggunakan layanan jasa transfer tunai BSI *Smart* di *outlet* ini?
“*Nasabah perharinya adalah 15-20 orang*”.
4. Bagaimana penetapan tarif yang Bapak/Ibu berikan kepada pengguna layanan jasa transfer tunai BSI *Smart* ini?
“*<Rp4.000.000,00 tarifnya Rp5.000,00
>Rp4.000.000,00 tarifnya Rp10.000,00
>Rp10.000.000,00 tarifnya Rp15.000,00*”.
5. Berapa limit transfer yang dibolehkan untuk nasabah dalam menggunakan layanan jasa transfer tunai BSI *Smart* di *outlet* ini?
“*Limit trasnfernya adalah Rp15.000.000,00*”.

Nama Agen : Sayuti Malik

Alamat Outlet : Nibong

Tanggal Wawancara : 25 November 2022

1. Sejak kapan Bapak/Ibu membuka *outlet* BSI *Smart* ini?
“*Baru buka sejak bulan agustus 2022*”
2. Jam berapa *outlet* BSI *Smart* ini dibuka dan ditutup?
“*Mulai buka jam 10.00-22.00 WIB*”
3. Berapa jumlah nasabah perhari yang menggunakan layanan jasa transfer tunai BSI *Smart* di *outlet* ini?
“*Nasabah perharinya 7-15 orang*”.
4. Bagaimana penetapan tarif yang Bapak/Ibu berikan kepada pengguna layanan jasa transfer tunai BSI *Smart* ini?
“*<Rp1.000.000,00 tarifnya Rp5.000,00
>Rp1.000.000,00 tarifnya Rp10.000,00
>Rp5.000.000,00 tarifnya Rp15.000,00*”.
5. Berapa limit transfer yang dibolehkan untuk nasabah dalam menggunakan layanan jasa transfer tunai BSI *Smart* di *outlet* ini?
“*Batas trasnfernya adalah Rp10.000.000,00*”.

Nama Agen : Rizal

Alamat Outlet : Kota Mini

Tanggal Wawancara : 25 November 2022

1. Sejak kapan Bapak/Ibu membuka *outlet* BSI *Smart* ini?
“*Mulai buka sejak 2018*”.
2. Jam berapa *outlet* BSI *Smart* ini dibuka dan ditutup?
“*Buka jam 09.00-22.00 WIB*”.
3. Berapa jumlah nasabah perhari yang menggunakan layanan jasa transfer tunai BSI *Smart* di *outlet* ini?
“*Jumlah nasabah perharinya dapat mencapai lebih kurang 90 orang*”.
4. Bagaimana penetapan tarif yang Bapak/Ibu berikan kepada pengguna layanan jasa transfer tunai BSI *Smart* ini?
“*< Rp5.000.000,00 tarif nya Rp5.000,00
>Rp5.000.000,00 tarif nya Rp10.000,00
Rp10.000.000,00 tarif nya Rp15.000,00
>Rp10.000.000 tarif nya Rp20.000,00*”.
5. Berapa limit transfer yang dibolehkan untuk nasabah dalam menggunakan layanan jasa transfer tunai BSI *Smart* di *outlet* ini?
“*Batas transfer nya adalah Rp30.000.000,00*”.

**Lanjutan Transkrip Wawancara dengan Masyarakat Pengguna
Layanan BSI *Smart* di Kecamatan Mutiara Timur
Kabupaten Pidie**

Kode Responde n	Sumber Informa si	Lama Penggunaa n	Waktu penggunaa n	Tujuan Penggunaa n	Kendal a
001	A	D	B	A	A
002	D	C	B	C	C
003	A	B	A	A	A
004	C	D	A	A	E
005	D	B	A	C	D
006	D	C	A	B	D
007	C	B	B	A	E
008	C	D	B	D	E
009	A	B	D	C	D
010	A	B	E	A	D
011	D	B	B	C	E
012	A	B	B	A	C
013	C	D	A	C	D
014	A	B	E	B	D
015	D	B	B	A	D
016	A	B	D	D	D
017	A	C	E	A	C
018	C	B	A	D	B
019	A	C	A	A	D
020	A	B	E	A	D

**Lanjutan Transkrip Wawancara dengan Masyarakat Pengguna
Layanan BSI *Smart* di Kecamatan Mutiara Timur
Kabupaten Pidie**

Kode Responden	Upaya Menghadapi Kendala	Alasan	Manfaat	Tujuan Transfer	Tanggapan
001	B	B	B	A	B
002	B	E	C	A	B
003	A	B	A	A	B
004	B	D	B	A	B
005	D	B	E	A	B
006	B	C	A	A	B
007	B	D	C	B	B
008	B	E	A	A	B
009	B	E	B	B	B
010	B	D	A	A	B
011	B	E	D	A	B
012	B	E	C	A	B
013	B	D	B	A	B
014	B	E	A	A	B
015	B	C	B	B	B
016	B	E	C	A	B
017	B	A	C	A	B
018	B	E	B	A	B
019	B	D	B	A	B
020	B	C	A	A	B

Lampiran 3 Dokumentasi





جامعة الرانيري

AR - RANIRY



جامعة الرانيري

AR - RANIRY



AR - RANIRY



AR - RANIRY

Lampiran 4 Biodata Penulis

RIWAYAT HIDUP

Nama : Riska Muliani
Nim : 180603094
Tempat/tgl. Lahir : Desa Nibong Mutiara/15 Oktober
2000
Status : Mahasiswi
Alamat : Gampong Nibong, Kecamatan Mutiara
Timur, Kabupaten Pidie
No.Hp : 085362522560
Email : riskamuliani1510@gmail.com

Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri Jaman : Lulus tahun 2012
2. MTs Negeri 4 Pidie : Lulus tahun 2015
3. SMA Negeri 1 Mutiara : Lulus tahun 2018
4. S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Data Orang Tua

Nama Ayah : Kamaruddin, S.Pd
Pekerjaan : PNS
Nama Ibu : Marlaini
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat Orang Tua : Gampong Nibong, Kecamatan Mutiara
Timur, Kabupaten Pidie

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya.

Banda Aceh, 25 Juli 2023
Penulis,

Riska Muliani