

**SKRIPSI**

**ANALISIS TINGKAT INKLUSI KEUANGAN SYARIAH  
PADA LAYANAN BSI *SMART AGENT*  
DI KOTA BANDA ACEH**



**Disusun Oleh:**

**MACHFUD RIDHA  
NIM. 160603093**

**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 : Machfud Ridha

NIM : 160603093

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan 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 dengan mampu bertanggungjawab atas karya ini.**

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan Sesungguhnya

Banda Aceh, 27 Juli 2023

Yang Menyatakan



(Machfud Ridha)

**PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**Analisis Tingkat Inklusi Keuangan Syariah Pada Layanan BSI  
Smart Agent Di Kota Banda Aceh**

Disusun Oleh

Machfud Ridha  
NIM. 160603093

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

Pembimbing I



Inayatillah, MA., Ek  
NIP. 198208042014032002

Pembimbing II



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

Mengetahui,  
Ketua Prodi



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

**PENGESAHAN SIDANG MUNAQASAH SKRIPSI**

**Analisis Tingkat Inklusi Keuangan Syariah Pada Layanan BSI  
Smart Agent Di Kota Banda Aceh**

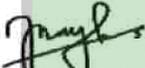
Machfud Ridha  
NIM. 160603093

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

Pada Hari/Tanggal: Kamis, 27 Juli 2023 M  
9 Muharam 1445 H

Banda Aceh  
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua

  
Inayatillah, MA., Ek  
NIP. 198208042014032002

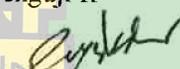
Sekretaris

  
Akmal Riza, SE, M.Si  
NIDN. 2002028402

Penguji I

  
Jalaluddin, ST., M.A.  
NIDN. 2030126502

Penguji II

  
Evy Iskandar SE, M.Si, Ak, CA, CPA  
NIDN. 2024026901

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



  
Dr. Hafis Furuqani, M.Ec.f  
NIP. 198006252009011009



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

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh

Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922

Web : [www.library.ar-raniry.ac.id](http://www.library.ar-raniry.ac.id), Email : [library@ar-raniry.ac.id](mailto:library@ar-raniry.ac.id)

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

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Machfud Ridha

NIM : 160603093

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

E-mail : [machfud.ridha@gmail.com](mailto:machfud.ridha@gmail.com)

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

Tugas Akhir  KKU  Skripsi  .....

yang berjudul:

**Analisis Tingkat Inklusi Keuangan Syariah Pada Layanan BSI Smart Agent Di Kota Banda Aceh**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan 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 **R - R A N I R Y**

Pada tanggal : 27 Juli 2023

Mengetahui

Penulis

Machfud Ridha

NIM. 160603093

Pembimbing I

Inayatillah, MA., Ek

NIP. 198208042014032002

Pembimbing II

Akmal Riza, S.E., M.Si

NIDN. 2002028402

## KATA PENGANTAR



Dengan rasa syukur yang tak terhingga, penulis memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan karya ilmiah ini. Shalawat dan salam tak henti kami curahkan kepada Nabi Muhammad SAW serta para sahabat beliau, yang telah memberikan penerangan bagi umat manusia dan melimpahkan keberkahan iman dalam Islam serta ilmu pengetahuan. Penulisan skripsi yang berjudul **Analisis Tingkat Inklusi Keuangan Syariah Pada Layanan BSI Smart Agent Di Kota Banda Aceh** ini disusun untuk memenuhi persyaratan kelengkapan studi pada Program Sarjana Perbankan Syariah di UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Selama proses penulisan ini, penulis merasakan nikmatnya bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak yang turut terlibat. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati, penulis mengungkapkan rasa penghargaan setinggi-tingginya serta menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Hafas Furqani, M.Ec, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Ibu Inayatillah, MA. Ek. selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

3. Hafizh Maulana, S.P., S.H.I., M.E. selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Inayatillah, MA. Ek. selaku pembimbing I (satu) dan bapak Akmal Riza, SE., M.Si selaku pembimbing II (dua) yang telah membimbing dan meluangkan waktu hingga penulisan skripsi ini terselesaikan dengan baik.
5. Jalaluddin, ST., M.A. selaku penguji I (satu) dan bapak Evy Iskandar S.E., M.Si., Ak..CA.,CPAI selaku penguji II (dua) yang telah mencurahkan ilmu pengetahuannya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. T. Syifa Fadrizha Nanda, S.E.,M.Acc.,Ak., selaku Penasehat Akademik, yang telah memberikan bimbingannya, para dosen-dosen Studi Perbankan Syariah serta seluruh staff FEBI yang telah memberikan ilmu dan bantuan selama prosesi perkuliahan.
7. Para agen BSI *Smart* di kota Banda Aceh dan masyarakat Banda Aceh yang meluangkan waktu untuk membantu proses penulisan skripsi ini.
8. Kedua orang tua saya, bapak Alm. Abubakar Budiman dan ibu Yuzirwan, yang telah mendoakan dan mendukung setiap keputusan dan langkah yang penulis jalani. Serta adik-adik kandung saya, yang telah mendoakan dan mendukung setiap keputusan dan langkah yang penulis jalani.

9. Kawan-kawan dari UKM Teater Rongsokan, yang telah mendoakan dan mendukung setiap keputusan dan langkah yang penulis jalani.
10. Seluruh mahasiswa PS 16 dan kawan yang telah membantu dalam penyusunan skripsi dan memberikan semangat moril pada setiap keputusan dan langkah yang penulis jalani.

Semoga dengan segala bantuan, motivasi, dan arahan yang telah diberikan, menjadi amal yang baik dan mendatangkan pahala yang layak di sisi Allah SWT. Penulis sadar bahwa penelitian ini belum mencapai kesempurnaan, oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan sangat diterima agar penelitian ini dapat menjadi lebih baik dan bermanfaat di masa depan.

Di akhir kata, penulis berdoa kepada Allah SWT agar penelitian ini menjadi satu bentuk amal kebaikan, dan semoga karya ini memberikan manfaat dalam upaya mengembangkan ilmu pengetahuan. Semoga Allah SWT senantiasa membimbing dan memberikan rahmat-Nya kepada kita semua dalam perjalanan hidup dan peningkatan ilmu pengetahuan. Amin.

Banda Aceh, 27 Juli 2023

Penulis,

Machfud Ridha

# TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K

Nomor:158 Tahun 1987 –Nomor: 0543 b/u/1987

## 1. Konsonan

No	Arab	Latin	No.	Arab	Latin
1	ا	Tidakdilambangkan	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 dan ya</i>	Ai
◌َ و	<i>Fathah dan wau</i>	Au

Contoh:

*kaifa*: كيف

*hauला*: هول

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

Contoh:

*qāla* : قَالَ  
*Ramā* : رَمَى  
*Qīla* : قِيلَ  
*Yaqūlu* : يَقُولُونَ

### 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:

*raudah al-atfāl/ raudatul atfāl* : رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ

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

*al-Madīnatul Munawwarah*

*Ṭalḥah* : طَلْحَةُ

### Catatan:

#### Modifikasi

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

## ABSTRAK

Nama : Machfud Ridha  
NIM : 160603093  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah  
Judul : Analisis Tingkat Inklusi Keuangan Syariah Pada Layanan BSI *Smart Agent* Di Kota Banda Aceh  
Tanggal Sidang : 27 Juli 2023  
Tebal Skripsi : 105 Halaman  
Pembimbing I : Inayatillah, MA. Ek.  
Pembimbing II : Akmal Riza, SE., M.Si

Inklusi keuangan di Indonesia diluncurkan pada tahun 2010, layanan produk BSI *Smart Agent* bagian dari dukungan BSI pada program pemerintah yaitu *financial inclusion*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat inklusi keuangan syariah pada layanan BSI *Smart Agent* di kota Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, metode pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi layanan BSI *Smart Agent* di kota Banda Aceh sudah sangat baik, maka dapat dikatakan bahwa tingkat inklusi keuangan syariah pada layanan BSI *Smart Agent* juga sangat baik, namun masih terdapat kendala ketika proses transaksi, seperti kekurangan saldo dan gangguan jaringan.

**Kata kunci:** Inklusi Keuangan, BSI *Smart Agent*, Optimalisasi, Kendala

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL KEASLIAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASAH SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN SIDANG MUNAQASAH SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>12</b>
2.1 Inklusi Keuangan.....	12
2.1.1 Pengertian Inklusi Keuangan .....	12
2.1.2 Pengertian Inklusi Keuangan Syariah.....	13
2.1.3 Visi dan Misi Inklusi Keuangan .....	16
2.1.4 Manfaat Inklusi Keuangan.....	18
2.1.5 Tujuan Inklusi Keuangan.....	18
2.1.6 Indikator Inklusi Keuangan .....	19
2.2 Layanan Laku Pandai .....	21
2.2.1 Pengertian Layanan Laku Pandai .....	21
2.2.2 Tujuan Program Laku Pandai .....	23
2.2.3 Produk Laku Pandai.....	23
2.2.4 Bank Penyelenggara dan Agen Laku Pandai.....	25
2.3 Layanan BSI <i>Smart Agent</i> .....	27
2.4 Teori Optimalisasi .....	28

2.4.1 Pengertian Optimalisasi .....	28
2.4.2 Indikator Optimalisasi .....	29
2.5 Penelitian Terdahulu.....	30
2.6 Kerangka Pemikiran .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	38
3.2 Lokasi Penelitian .....	38
3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....	39
3.4 Sumber Data Penelitian .....	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.6 Metode Analisis Data .....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	45
4.1.1 Gambaran Umum Inklusi Keuangan Syariah .....	45
4.1.2 Gambaran Umum Layanan BSI <i>Smart Agent</i> .....	46
4.2 Karakteristik Informan .....	48
4.3 Hasil Penelitian.....	48
4.3.1 Pengoptimalisasian Layanan BSI <i>Smart Agent</i> di Kota Banda Aceh .....	48
4.3.2 Kendala yang Dihadapi Pada Layanan BSI <i>Smart</i> <i>Agent</i> di Kota Banda Aceh .....	56
4.4 Pembahasan .....	58
4.4.1 Optimalisasian Layanan BSI <i>Smart Agent</i> di Kota Banda Aceh Dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan Syariah.....	58
4.4.2 Kendala Pada Layanan BSI <i>Smart Agent</i> di Kota Banda Aceh Dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan Syariah.....	61
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>63</b>
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>69</b>

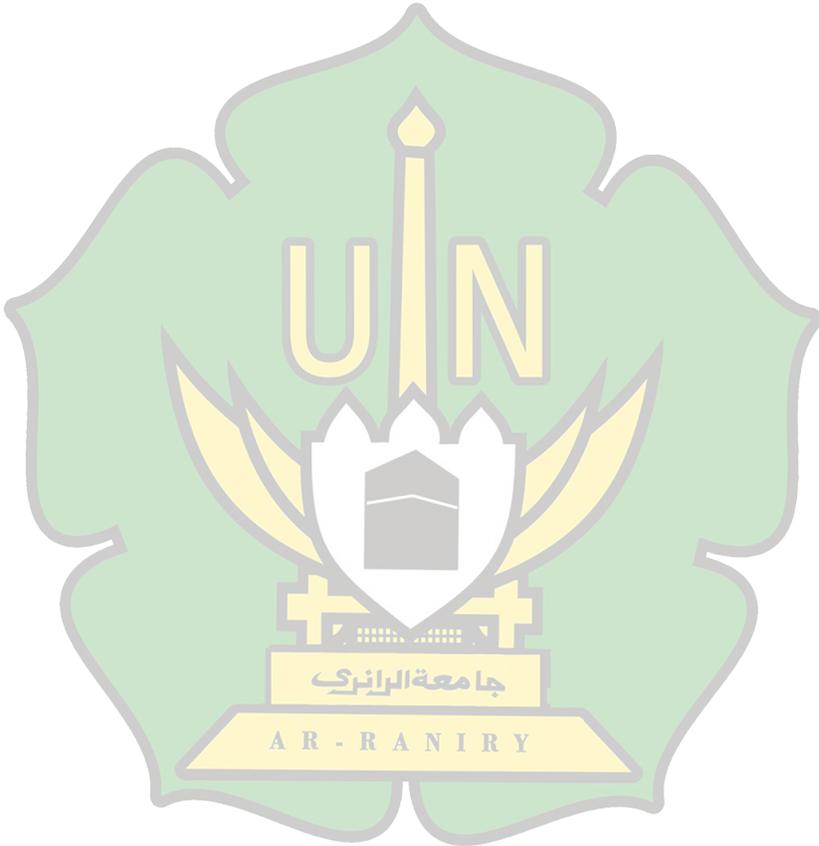
## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Indeks Inklusi Keuangan Konvensional dan Indeks Inklusi Keuangan Syariah.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 4.1 Karakteristik Informan .....	48
Tabel 4.2 Biaya Administrasi Pada Agen BSI (Transaksi Transfer ke Sesama Bank BSI).....	52



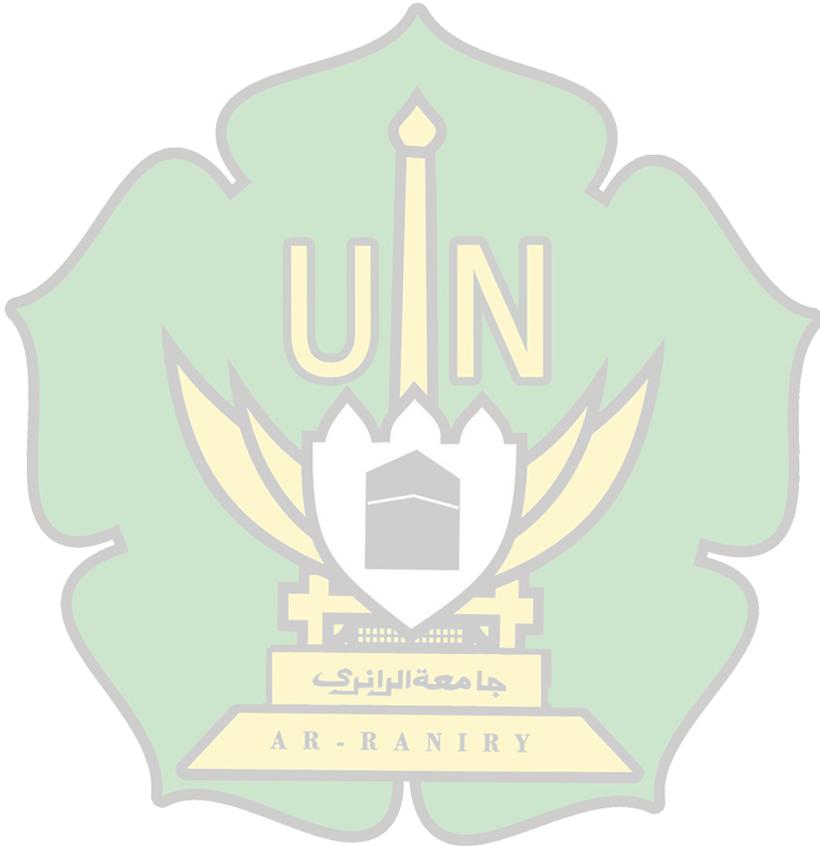
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Jumlah Agen BSI <i>Smart</i> di Aceh ..	6
Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran .....	37



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pertanyaan Wawancara .....	69
Lampiran 2. Transkrip Wawancara .....	73
Lampiran 3. Dokumentasi .....	83
Lampiran 4. Riwayat Hidup .....	86



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Inklusi keuangan telah menjadi salah satu agenda penting dalam berbagai forum internasional. Organisasi-organisasi seperti G20, APEC, AFI, OECD, dan ASEAN secara intensif telah membahas isu inklusi keuangan, dan Indonesia turut serta dalam diskusi-diskusi tersebut. Bank Indonesia bekerjasama dengan Sekretariat Wakil Presiden-Tim Nasional Percepatan Penanggulangan Kemiskinan (TNP2K) serta Badan Kebijakan Fiskal-Kementerian Keuangan mengeluarkan Strategi Nasional Keuangan Inklusif. Dalam strategi ini, terdapat kerangka kerja, rencana implementasi, serta langkah-langkah dalam menjalankan upaya inklusi keuangan. (Bank Indonesia, 2019).

Inklusi keuangan adalah konsep dimana berbagai layanan keuangan menjadi lebih terbuka dan dapat diakses dengan mudah dan terjangkau. Inklusi keuangan mencakup penyediaan layanan keuangan yang berkelanjutan, relevan, hemat biaya, serta memiliki makna yang penting bagi masyarakat yang kurang terlayani secara finansial, terutama di daerah pedesaan. Jenis layanan tersebut meliputi tabungan, pembiayaan, dan asuransi, yang dihadirkan dengan kemudahan, kehandalan, serta fleksibilitas baik dalam hal akses maupun desainnya.

Inklusi keuangan memiliki tujuan untuk mengatasi segala hambatan dalam mengakses layanan keuangan. Implementasi

inklusi keuangan bertujuan membuka akses kepada masyarakat yang memiliki keterbatasan finansial (seperti yang tidak memiliki jaminan, pekerjaan tetap, atau kesulitan mendapatkan pembiayaan), sehingga mengarahkan mereka yang sebelumnya dianggap tidak memenuhi syarat untuk berinteraksi dengan lembaga-lembaga keuangan.

Di Indonesia, konsep inklusi keuangan pertama kali diperkenalkan pada tahun 2010. Bank Indonesia meluncurkan program Strategi Nasional Keuangan Inklusif dengan tujuan memperluas jangkauan layanan keuangan bagi masyarakat. Perbankan syariah juga memainkan peran penting dalam mendorong inklusi keuangan di Indonesia, terutama dalam meningkatkan inklusi keuangan syariah. Inklusi keuangan syariah melibatkan berbagai produk, layanan, dan lembaga keuangan syariah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, tingkat inklusi keuangan syariah di Indonesia masih lebih rendah jika dibandingkan dengan inklusi keuangan konvensional. Hal ini juga berlaku di provinsi Aceh, yang dapat dilihat dalam Tabel 1.1 :

**Tabel 1.1**  
**Perbandingan Indeks Inklusi Keuangan Konvensional dan**  
**Indeks Inklusi Keuangan Syariah**

Tahun	Indeks Inklusi Keuangan Nasional	Indeks Inklusi Keuangan Aceh	Indeks Inklusi Keuangan Syariah Nasional	Indeks Inklusi Keuangan Syariah Aceh
2019	76,19 %	86,09 %	9,10 %	18,64 %
2022	85,10 %	89,87 %	12,12 %	24,68 %

Sumber: OJK 2023.

Hingga saat ini, masih banyak masyarakat yang belum mengakses dan sepenuhnya memahami manfaat yang ditawarkan oleh layanan jasa keuangan syariah. Padahal, Indonesia merupakan negara dengan populasi muslim terbesar di dunia, sehingga keuangan syariah memiliki potensi untuk menjadi pendorong pertumbuhan ekonomi nasional. Oleh karena itu, peran perbankan syariah menjadi bagian penting dari lembaga keuangan formal di negeri ini dan diharapkan dapat meningkatkan inklusi keuangan syariah (Nengsih, 2015).

Dalam beberapa dekade terakhir, industri keuangan syariah Indonesia mengalami perkembangan positif. Hal ini terlihat dari berbagai aspek, mulai dari aspek kelembagaan dan fasilitas pendukung, hingga perangkat regulasi, sistem pengawasan, serta tingkat kesadaran dan literasi masyarakat terkait layanan keuangan syariah (Alanshori, 2016). Pertumbuhan industri keuangan syariah di Indonesia juga didukung oleh komposisi aset keuangan syariah yang semakin kuat. Secara umum, industri keuangan syariah terbagi menjadi tiga sektor, yaitu perbankan syariah, pasar modal syariah, dan Industri Keuangan Non Bank (IKNB) Syariah. (Hidayatullah, 2022).

Sebuah catatan sejarah baru pada industri perbankan syariah Indonesia dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) pada tanggal 1 Februari 2021. BSI hadir sebagai hasil dari penggabungan PT Bank Rakyat Indonesia Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank Negara Indonesia Syariah. Tindakan

ini mendapatkan persetujuan resmi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021 yang diterbitkan pada 27 Januari 2021. Komposisi kepemilikan saham Bank Syariah Indonesia terdiri dari, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dengan 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk dengan 24,85%, serta PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dengan 17,25%. Sisanya adalah kepemilikan saham dengan porsi di bawah 5%.

Penggabungan ini memadukan keunggulan dari ketiga bank syariah tersebut, sehingga menghasilkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih meluas, serta kapasitas permodalan yang lebih baik. Dengan dukungan sinergi bersama perusahaan dan komitmen dari pemerintah melalui Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Bank Syariah Indonesia diharapkan mampu bersaing di tingkat global. BSI diharapkan menjadi semangat baru dalam upaya pembangunan ekonomi Indonesia, serta berperan bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat. Dengan hadirnya Bank Syariah Indonesia, menjadikan citra perbankan syariah di Indonesia yang lebih modern, universal, dan penuh manfaat bagi alam semesta (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*).

Potensi perkembangan BSI menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di skala global sungguhlah besar. Selain dari pencapaian kinerja yang baik, dukungan dari pemerintah Indonesia yang mengemban misi untuk membangun ekosistem industri halal dan mendorong kehadiran bank syariah nasional yang besar dan tangguh, serta kenyataan bahwa Indonesia sebagai negara

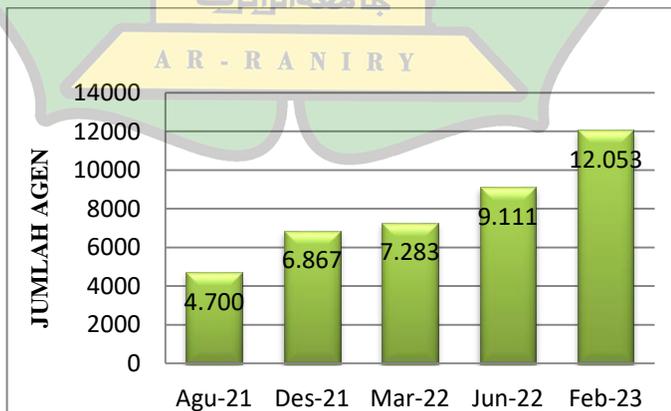
dengan populasi muslim terbesar di dunia, ikut memberikan peluang agar BSI dapat bersaing di skala global. Dalam kerangka inilah, peran BSI menjadi sangat penting. Bukan sekadar berfungsi sebagai fasilitator dalam berbagai kegiatan ekonomi, namun juga berperan dalam mewujudkan inklusi keuangan melalui beragam program layanan keuangan.

Program layanan yang telah dihadirkan oleh Bank Syariah Indonesia memiliki tujuan untuk mewujudkan inklusi keuangan syariah, seperti yang terlihat dalam program Laku Pandai. Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif, OJK meluncurkan program Laku Pandai yang bertujuan untuk memberikan layanan rekening tabungan tanpa memerlukan keberadaan kantor cabang, sehingga dapat diakses oleh seluruh warga Indonesia.

Keistimewaan Laku Pandai terletak pada kemampuannya untuk meningkatkan akses keuangan bagi masyarakat di pedesaan, yang memiliki tingkat pendidikan dan pendapatan yang terbatas. Meskipun demikian, program ini tidak hanya berfokus pada pedesaan saja, melainkan juga diperluas hingga ke daerah perkotaan. Pada Bank Syariah Indonesia, program Laku Pandai ini dikenal sebagai BSI *Smart Agent*. Program layanan BSI *Smart Agent* ini diharapkan akan menjadi pendorong utama dalam meningkatkan inklusi keuangan syariah di seluruh penjuru Indonesia.

BSI *Smart Agent* merupakan wujud komitmen Bank Syariah Indonesia untuk terus memberikan layanan optimal bagi seluruh masyarakat di Indonesia, termasuk pada provinsi Aceh, dimana agen-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*. Sejak Agustus 2021 lalu, peralihan seluruh agen BRILink menjadi agen BSI *Smart* telah mencapai 80 persen atau sekitar 4.700 agen BSI *Smart* yang tersebar di seluruh wilayah Aceh. 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 Rp 860 Miliar. Dan Pada Maret 2022 Bank Syariah Indonesia sudah membina sebanyak 7.283 agen laku pandai. Data pertumbuhan jumlah agen BSI di Aceh dapat dilihat pada grafik berikut :

**Gambar 1.1**  
**Pertumbuhan Jumlah Agen BSI *Smart* di Aceh**



Sumber: Data diolah (2023)

Pertumbuhan jumlah agen BSI di provinsi Aceh menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia terus berupaya memberikan kemudahan akses kepada masyarakat dan BSI juga terus berupaya meningkatkan indeks inklusi keuangan syariah melalui berbagai produk maupun layanan jasa. Sehingga optimalisasi pada layanan agen BSI dan mengetahui berbagai kendala yang dihadapi sangatlah penting untuk diperhatikan.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti ingin mengkaji lebih dalam lagi mengenai tingkat inklusi keuangan syariah pada layanan BSI *Smart Agent* di Banda Aceh dengan judul “Analisis Tingkat Inklusi Keuangan Syariah pada Layanan BSI *Smart Agent* di kota Banda Aceh”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana optimalisasi pada layanan BSI *Smart Agent* di kota Banda Aceh dalam meningkatkan inklusi keuangan syariah?
2. Bagaimana kendala yang dihadapi pada layanan BSI *Smart Agent* di kota Banda Aceh dalam meningkatkan inklusi keuangan syariah?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah peneliti yang sebelumnya telah dirumuskan maka tujuan dari peneliti adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui optimalisasi pada layanan BSI *Smart Agent* di kota Banda Aceh dalam meningkatkan inklusi keuangan syariah.
2. Untuk mengetahui kendala yang terjadi pada layanan BSI *Smart Agent* di kota Banda Aceh dalam meningkatkan inklusi keuangan syariah.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang serta rumusan masalah yang telah peneliti uraikan maka penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis  
Untuk mempelajari dan memperoleh pemahaman mengenai tingkat inklusi keuangan syariah pada layanan BSI *Smart Agent* di kota Banda Aceh. Selain itu guna untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan mahasiswa dalam menganalisa secara ilmiah. Serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi masyarakat dengan adanya penelitian ini pembaca diharapkan dapat mengetahui penerapan dan produk dari layanan BSI *Smart Agent* yang ada di kota Banda Aceh.

- b. Bagi agen BSI *Smart Agent* di kota Banda Aceh, dapat menjadi masukan dan solusi terhadap optimalisasi layanan dalam meningkatkan inklusi keuangan syariah.
  - c. Bagi Bank Syariah Indonesia untuk mengetahui bagaimana tingkat optimalisasi layanan BSI *Smart Agent* dalam peningkatan inklusi keuangan syariah dan dapat mengetahui berbagai hambatan yang terjadi.
3. Manfaat Kebijakan
- a. Bagi Bank Indonesia dapat menjadi bahan evaluasi dalam penentuan kebijakan mengenai penerapan inklusi keuangan syariah melalui BSI *Smart Agent*.

### 1.5 Sistematika Penulisan

**BAB I PENDAHULUAN** : Pada bab ini akan membahas dan menguraikan sub bab mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan. Pada bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang yang berisi mengenai gambaran pembahasan dari judul yang diambil secara singkat, rumusan masalah yaitu permasalahan yang diambil dari pembahasan pada latar belakang untuk diteliti, kemudian terdapat tujuan masalah atau manfaat penelitian yaitu alasan peneliti mengambil judul dan manfaat dari hasil

penelitian tersebut, serta terdapat sistematika yaitu gambaran secara umum mengenai isi dari bab skripsi ini.

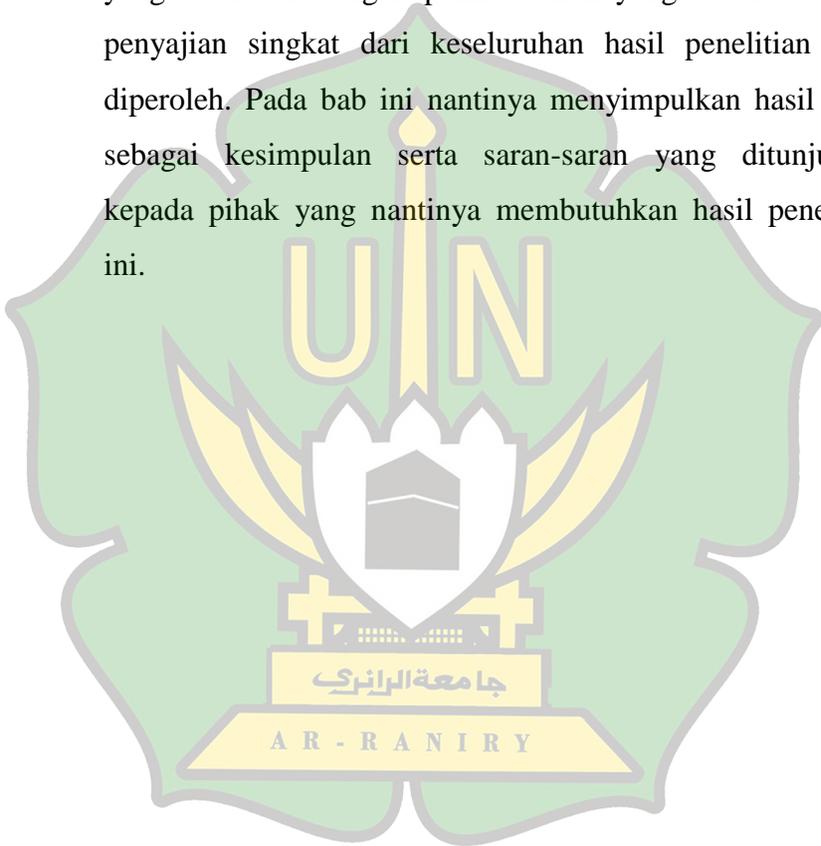
**BAB II LANDASAN TEORI :** Membahas tentang teori yang menggunakan tinjauan kepustakaan yang meliputi pengetahuan, aspek yang ada di dalam penelitian, bentuk pengelolaan, dan manfaat, kerangka berfikir, serta temuan terkait topik permasalahan yang sedang dibahas. Pada bab ini peneliti menjelaskan mengenai teori terkait yaitu pembahasan secara luas terhadap judul yang diambil, tinjauan peneliti yaitu peneliti menyampaikan hasil dari temuan peneliti sebelumnya yang mendekati pada hasil penelitian yang dilakukan, model penelitian dan kerangka berfikir yaitu peneliti memberikan gambaran atau kerangka yang menjelaskan mengenai hubungan antar variabel pada judul yang diteliti.

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN :** Pada bab ini peneliti menjelaskan mengenai metode penelitian yaitu metode yang digunakan peneliti untuk mencari fakta terhadap permasalahan dengan cara membuat rencana dan prosedur penelitian, data dan teknik perolehannya yaitu menjelaskan mengenai informasi terkait populasi dan sampel yang digunakan dan teknik pengumpulan data yaitu peneliti menjelaskan mengenai cara memperoleh data tersebut.

**BAB IV HASIL PENELITIAN :** Menguraikan tentang hasil objek penelitian dan hasil penemuan atau temuan peneliti

yang didapatkan di lapangan mencakup segala permasalahan serta jawaban yang penulis temukan dari hasil penelitian.

**BAB V PENUTUP** : Merupakan bab penutup yang menguraikan hasil kesimpulan serta saran-saran dari penulis yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas berupa penyajian singkat dari keseluruhan hasil penelitian yang diperoleh. Pada bab ini nantinya menyimpulkan hasil akhir sebagai kesimpulan serta saran-saran yang ditunjukkan kepada pihak yang nantinya membutuhkan hasil penelitian ini.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Inklusi Keuangan**

##### **2.1.1 Pengertian Inklusi Keuangan**

Bank Indonesia dalam Strategi Nasional Keuangan Inklusif mengartikan inklusi keuangan sebagai hak bagi setiap individu untuk memperoleh akses terhadap layanan lembaga jasa keuangan secara nyaman, tepat waktu, informatif, dan terjangkau, dengan menghargai martabat manusia secara penuh (Bank Indonesia, 2014). Konsep inklusi keuangan menurut Bank Dunia (2015) adalah situasi di mana masyarakat memiliki akses ke layanan jasa keuangan formal secara lancar, aman, dan terjangkau sesuai dengan kebutuhan dan kemampuannya, bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan.

Para peneliti seperti Hannig & Jansen (2010) dalam Hardiyanto dkk (2019) berpendapat bahwa inklusi keuangan merupakan upaya untuk memasukkan masyarakat yang belum terlibat dalam sistem keuangan formal, memberi mereka peluang untuk menikmati layanan seperti tabungan, pembayaran, dan transfer. Di sisi lain, Sarma mengartikan inklusi keuangan sebagai proses untuk menjamin akses yang mudah, ketersediaan layanan, dan manfaat dari sistem keuangan formal bagi seluruh segmen masyarakat (Sarma, 2012).

Pada tahun 2010, Indonesia memulai upaya inklusi keuangan. Bank Indonesia mengeluarkan program Strategi Nasional Keuangan Inklusif untuk memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan (Nengsih, 2015). Dalam kerangka strategi ini, terdapat enam pilar inklusi keuangan, termasuk edukasi keuangan, fasilitas keuangan publik, pemetaan informasi keuangan, peraturan pendukung, fasilitas intermediasi dan distribusi, serta perlindungan konsumen. Inklusi keuangan menjadi bagian dari strategi pembangunan nasional untuk mendorong pertumbuhan ekonomi, mengurangi kesenjangan ekonomi, serta meneguhkan stabilitas sektor keuangan (Ummah, Nuryartono, & Anggreani, 2015).

Dalam pendekatan berpusat pada masyarakat ini, sasaran utamanya adalah kelompok yang mengalami kesulitan mengakses layanan keuangan. Prinsip ini mengutamakan hak setiap individu untuk meraih layanan jasa keuangan dengan biaya yang terjangkau. Sasaran utama kebijakan ini mencakup masyarakat berpendapatan rendah, masyarakat miskin yang produktif, pekerja migran, dan juga daerah terpencil (Bank Indonesia, 2014).

### **2.1.2 Pengertian Inklusi Keuangan Syariah**

Inklusi keuangan syariah mewakili penyediaan akses luas terhadap berbagai produk, jasa, dan lembaga keuangan syariah guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Prinsip-prinsip keuangan syariah yang berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadis memiliki peranan yang signifikan dalam meningkatkan kesejahteraan umat.

Dalam konteks ini, inklusi keuangan syariah memiliki potensi untuk mewujudkan kemakmuran dan kebaikan umat.

Konsep inklusi keuangan syariah meliputi akses dan partisipasi yang adil serta merata dalam kerangka sistem keuangan yang didasarkan pada prinsip-prinsip syariah. Prinsip utama inklusi keuangan syariah adalah keadilan, keberlanjutan, dan berbagi risiko. Selain mencakup akses terhadap lembaga keuangan syariah seperti bank syariah, inklusi keuangan syariah juga meliputi akses terhadap produk keuangan syariah seperti asuransi syariah, dana pensiun syariah, dan pasar modal syariah.

Salah satu tujuan utama inklusi keuangan syariah adalah mengatasi kesenjangan ekonomi antara kelompok masyarakat yang kurang mampu dan yang lebih mampu. Melalui inklusi keuangan syariah, kesempatan ekonomi dapat diperluas bagi individu dan kelompok masyarakat yang kurang mampu, sehingga kesenjangan ekonomi dapat tereduksi.

Memberikan akses kepada masyarakat merupakan upaya nyata dalam mewujudkan prinsip-prinsip *Maqashid Syari'ah*, yang bertujuan untuk menghasilkan kebaikan dan menghindari keburukan, serta mengambil manfaat dan menghindari kerugian. Menurut Al Fasi, *Maqashid Syari'ah* adalah tujuan atau rahasia Allah SWT dalam setiap hukum syariat (Menne, 2017).

Sanusi dan Sohari, mengutip pendapat Wahbah al-Zuhaili, menjelaskan bahwa *Maqashid Syari'ah* adalah nilai-nilai syariah yang tercakup dalam berbagai hukum, dianggap sebagai tujuan

(*maqashid*) dan rahasia dari syariah, yang telah ditetapkan dalam setiap ketentuan hukum. Tujuan dari hukum syariah yang telah ditetapkan oleh Allah adalah untuk menghilangkan kesulitan, mendatangkan kebaikan, dan mewujudkan manfaat bagi seluruh umat (Sanusi dan Sohari, 2015).

Kebijakan inklusi keuangan pemerintah Indonesia, yang bertujuan untuk mengatasi kurangnya akses masyarakat terhadap sektor keuangan formal, merupakan langkah penting dalam mencapai *Maqashid Syari'ah*. Program-program inklusi keuangan ini bertujuan untuk menghasilkan kebaikan dan menghilangkan kesulitan dalam mengakses layanan keuangan, dengan menyajikan produk-produk yang sederhana, mudah dimengerti, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Di samping memajukan prinsip-prinsip *Maqashid Syari'ah*, inklusi keuangan juga menjadi indikator kunci yang mementingkan keadilan dan pemerataan. Dalam kerangka inklusi keuangan, peran aktif pemerintah dalam mengimplementasikan ekonomi merata dan mengurangi kesenjangan pendapatan sangatlah penting (Cahyono, 2017).

Tanggung jawab pemerintah serta peran sektor perbankan, khususnya bank syariah sebagai penyedia utama layanan keuangan di Indonesia, sangatlah penting dalam memperkuat inklusi keuangan yang berakar pada nilai-nilai Islam yang mengedepankan pemerataan distribusi kekayaan yang berdasarkan pada prinsip keadilan guna menghindari ketidakseimbangan ekonomi (Isrowiyah, 2019).

### **2.1.3 Visi dan Misi Inklusi Keuangan**

Untuk mencapai program inklusi keuangan yang berkelanjutan, diperlukan kolaborasi antara Bank Indonesia, Kementerian, dan Institusi terkait. Kerja sama ini diperlukan dalam pengembangan, penentuan prioritas, pelaksanaan, serta pemantauan dan evaluasi program. Sebab setiap warga negara memiliki hak untuk meraih akses yang mudah terhadap produk dan layanan keuangan. Dengan tujuan ini, Bank Indonesia memiliki visi dan misi untuk memastikan pengembangan inklusi keuangan berjalan secara optimal. Visi nasional inklusi keuangan adalah menciptakan sistem keuangan yang dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat, mendorong pertumbuhan ekonomi, mengatasi kemiskinan, meratakan pendapatan, dan menjaga stabilitas sistem keuangan di Indonesia (Bank Indonesia, 2014).

Misi inklusi keuangan meliputi:

- a. Meningkatkan peluang dan keterampilan masyarakat dalam mengakses serta memanfaatkan layanan keuangan,
- b. Menyediakan pengetahuan dan layanan keuangan yang memenuhi kebutuhan masyarakat,
- c. Meningkatkan pengetahuan dan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan layanan keuangan,
- d. Memperkuat sinergi antara pemangku kepentingan,
- e. Mendorong pengembangan inklusi keuangan untuk mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs) di Indonesia (Sasmiati, 2018).

Inklusi keuangan merupakan salah satu strategi pemerintah untuk mewujudkan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs). Implementasi SDGs di Indonesia telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2017. Tujuan-tujuan SDGs dihasilkan dalam Sidang Umum Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) untuk mencapai pembangunan universal baru dari tahun 2016 hingga 2030.

Salah satu dari 17 tujuan SDGs adalah meningkatkan pertumbuhan ekonomi, memberikan akses yang adil untuk semua, dan membangun lembaga yang efektif, akuntabel, dan inklusif di semua tingkatan. Melalui inklusi keuangan yang kokoh, sektor-sektor produktif di masyarakat dapat didorong. Prinsip ini sejalan dengan konsep inklusi keuangan, di mana akses mudah terhadap layanan keuangan untuk semua wilayah menjadi salah satu strategi perbankan. Jika akses perbankan dapat diterapkan di wilayah mana pun, pendanaan bagi UMKM akan meningkat dan keberlanjutan UMKM akan terjaga, yang pada akhirnya mendukung tujuan pemerintah dalam mencapai SDGs (Hairatunnisa, 2017).

### **2.1.4 Manfaat Inklusi Keuangan**

Layanan inklusi keuangan memberikan berbagai manfaat kepada masyarakat. Pertama, aksesibilitas dan kemudahan dalam mengakses pinjaman modal akan membuka peluang usaha yang lebih luas, dan juga dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan investasi bagi para pelaku usaha tersebut.

Kedua, jaringan yang terbuka ke sektor keuangan formal memungkinkan masyarakat, terutama golongan menengah ke bawah, untuk mengakses berbagai jenis pinjaman usaha dan memanfaatkan produk bank serta asuransi dengan persyaratan yang lebih mudah.

Ketiga, kemudahan akses ke layanan keuangan formal akan mengurangi pertumbuhan praktik rentenir di kalangan masyarakat, yang biasanya memberlakukan pinjaman dengan bunga tinggi. Manfaat terakhir, rekening yang telah dibuka oleh masyarakat di lembaga keuangan formal dapat digunakan untuk berbagai keperluan dan kegiatan usaha di masa depan (Wahid, 2014).

### **2.1.5 Tujuan Inklusi Keuangan**

Dalam Buku Saku Inklusif Keuangan (Bank Indonesia, 2014), terdapat sejumlah tujuan yang mendasari penerapan inklusi keuangan, di antaranya:

- a. Mengintegrasikan Inklusi Keuangan sebagai elemen strategis dalam pembangunan ekonomi pemerintah, upaya penanggulangan kemiskinan, pemerataan pendapatan, serta menjaga stabilitas sistem keuangan.

- b. Menyajikan produk dan layanan keuangan formal yang relevan dengan kebutuhan masyarakat.
- c. Membuka wawasan masyarakat terhadap berbagai opsi layanan keuangan.
- d. Meningkatkan ketersediaan akses masyarakat ke layanan keuangan.
- e. Memperkuat sinergi di antara bank, lembaga keuangan mikro, dan lembaga keuangan *non-bank*.
- f. Mengoptimalkan peran teknologi informasi dan komunikasi untuk memperluas cakupan layanan keuangan.

#### **2.1.6 Indikator Inklusi Keuangan**

Terdapat berbagai indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat inklusi keuangan suatu negara. Indikator-indikator tersebut berperan sebagai penilai ukuran dari inklusi keuangan sebuah negara. Dalam hal ini, indikator-indikator yang dapat digunakan meliputi:

1. Ketersediaan/Aksesibilitas

Mengukur sejauh mana masyarakat dapat mengakses layanan keuangan formal dari segi keterjangkauan fisik dan harga.

2. Penggunaan

Mengukur sejauh mana masyarakat benar-benar menggunakan produk dan layanan keuangan, termasuk aspek keteraturan, frekuensi, dan durasi penggunaan.

### 3. Kualitas

Mengukur apakah atribut dari produk dan layanan keuangan telah memenuhi kebutuhan pelanggan.

### 4. Kesejahteraan

Mengukur dampak dari layanan keuangan terhadap kualitas hidup pengguna, termasuk bagaimana layanan tersebut mempengaruhi tingkat kesejahteraan mereka.

Bank Indonesia telah aktif dalam upaya meningkatkan inklusi keuangan di kalangan masyarakat. Salah satu alternatif untuk mengukur inklusi keuangan adalah melalui Indeks Keuangan Inklusif (IKI), yang menggunakan indeks multidimensional berdasarkan data makroekonomi terutama pada sektor perbankan. IKI membantu Bank Indonesia menggabungkan berbagai indikator dalam sektor perbankan untuk membentuk gambaran menyeluruh tentang akses, ketersediaan, dan kualitas layanan perbankan yang inklusif (Bank Indonesia, 2014).

Sarma mengusulkan penggunaan *Index of Financial Inclusion* (IFI) untuk mengukur inklusi keuangan di suatu negara. IFI yang dikembangkan oleh Sarma berfokus pada tiga dimensi: aksesibilitas, ketersediaan (availabilitas), dan penggunaan (*usage*) di lembaga keuangan formal, khususnya di sektor perbankan. Indikator-indikator dalam pengukuran inklusi keuangan dapat dijelaskan sebagai berikut:

### 1. Aksesibilitas

Dimensi ini mengukur kemampuan individu untuk mengakses layanan keuangan formal. Ini terkait dengan infrastruktur yang disediakan oleh lembaga keuangan untuk memungkinkan masyarakat meraih lembaga, produk, dan layanan yang ditawarkan. Akses yang mudah dan universal menjadi fokus utama dalam strategi inklusi keuangan.

### 2. Ketersediaan (Availabilitas)

Dimensi ini menilai sejauh mana atribut produk dan layanan lembaga keuangan telah sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

### 3. Penggunaan

Dimensi ini mengukur sejauh mana masyarakat menggunakan produk dan layanan keuangan, termasuk dalam hal keteraturan, frekuensi, dan durasi penggunaan (Soetiono, 2018).

## **2.2 Layanan Laku Pandai**

### **2.2.1 Pengertian Laku Pandai**

Laku Pandai, singkatan dari Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam rangka keuangan inklusif, merupakan program yang diselenggarakan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Program ini merupakan upaya penyediaan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya tanpa melibatkan kantor fisik, melainkan melalui kemitraan dengan pihak lain (agen bank) dan didukung oleh teknologi informasi (OJK, 2015).

Dalam Studi Pendahuluan yang dilakukan oleh Bank Indonesia (2011), *Branchless Banking* (Laku Pandai) adalah strategi umum untuk memberikan layanan jasa keuangan kepada masyarakat tanpa memerlukan keberadaan kantor cabang bank secara fisik atau dengan melibatkan pihak ketiga dalam proses transaksi layanan jasa perbankan. Ini menjadi pelengkap bagi jaringan kantor yang sudah ada, sehingga lebih efisien dalam menjangkau masyarakat secara luas.

*Branchless Banking* diyakini mampu mengurangi biaya sambil meningkatkan pelayanan perbankan tanpa kantor cabang, memperluas cakupan pasar baru, terutama pada segmen masyarakat yang sebelumnya belum terlayani oleh bank karena faktor jarak atau biaya. Program *Branchless Banking* memanfaatkan teknologi dengan bekerjasama dengan agen ritel, operator telepon seluler, lembaga keuangan mikro, dan perusahaan teknologi (Sarah, 2015). Otoritas Jasa Keuangan (OJK, 2015) menjelaskan alasan pentingnya Laku Pandai sebagai berikut:

1. Banyak masyarakat yang belum familiar dengan perbankan, sulit mendapatkan layanan perbankan, atau melakukan transaksi perbankan lainnya. Ini terjadi karena tinggal di daerah terpencil atau adanya biaya dan persyaratan yang membebani masyarakat.
2. Industri perbankan dan industri jasa keuangan lainnya, bersama OJK, berkomitmen mendukung inklusi keuangan.

3. Pada Juni 2012, Pemerintah Indonesia mencanangkan program Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI) yang mencakup program *Branchless Banking*.
4. Diperlukan pengembangan program *Branchless Banking* untuk memastikan bahwa layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat di seluruh Indonesia.

### **2.2.2 Tujuan Program Laku Pandai**

- a. Menyediakan produk keuangan yang simpel, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang belum terjangkau layanan keuangan.
- b. Mempermudah penduduk pedesaan untuk menabung tanpa perlu mengunjungi kantor bank.
- c. Dengan peningkatan jumlah anggota dari berbagai kelompok masyarakat di berbagai wilayah Indonesia yang menggunakan layanan perbankan, diharapkan aktivitas ekonomi masyarakat menjadi lebih lancar, mendorong pertumbuhan dan kesetaraan pembangunan di seluruh wilayah Indonesia, terutama di daerah pedesaan (OJK, 2015).

### **2.2.3 Produk Layanan Laku Pandai**

Produk yang dapat disediakan oleh Lembaga Jasa Keuangan yang melaksanakan Laku Pandai sesuai dengan POJK Nomor 19/POJK.03/2014 adalah sebagai berikut:

## 1. Tabungan

Jenis tabungan yang dimaksud dalam produk Laku Pandai adalah tabungan dengan karakteristik *Basic Saving Account* (BSA).

Manfaat memiliki tabungan BSA:

- Nasabah dapat menyimpan dana di bank tanpa khawatir biaya administrasi mengurangi saldo tabungan.
- Nasabah tidak perlu datang ke kantor cabang untuk bertransaksi, melainkan dapat mendatangi agen Laku Pandai terdekat.

Calon nasabah yang ingin membuka rekening tabungan BSA dapat mengunjungi kantor bank atau Agen Laku Pandai terdekat. Proses pembukaan rekening BSA melibatkan penyajian identitas serta informasi lain yang dibutuhkan oleh bank. Informasi tersebut mencakup nama lengkap, alamat, tanggal dan tempat lahir, serta pekerjaan. Jika calon nasabah adalah seorang pelajar yang belum memiliki dokumen identitas resmi, kartu pelajar dan surat persetujuan dari orang tua atau wali dapat dijadikan pengganti.

## 2. Pembiayaan untuk pelaku usaha mikro

Pembiayaan ini bertujuan untuk mendukung kegiatan usaha produktif seperti pertanian, perkebunan, berdirinya warung, serta aktivitas lain yang mendukung inklusi keuangan, seperti kebutuhan persalinan dan pengobatan.

Dalam hal ini, nasabah dapat mengajukan pembiayaan mikro.

### 3. Asuransi mikro

Asuransi Mikro Laku Pandai merupakan produk asuransi yang ditujukan untuk masyarakat berpenghasilan rendah, dengan premi yang terjangkau. Contoh produk Asuransi Mikro mencakup asuransi kesehatan untuk penyakit tipus dan demam berdarah, asuransi kecelakaan, asuransi kebakaran, dan asuransi gempa bumi.

### 4. Produk keuangan lainnya berdasarkan persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan.

#### **2.2.4 Bank Penyelenggara Dan Agen Laku Pandai**

Bank yang berperan sebagai penyelenggara Laku Pandai harus memiliki persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan memenuhi kriteria berikut:

- a. Berbadan Hukum Indonesia.
- b. Profil risiko yang sesuai dengan persyaratan.
- c. Menyediakan layanan *sms banking/mobile banking* dan *internet banking*.

Agen Laku Pandai adalah individu atau entitas hukum yang bekerjasama dengan bank penyelenggara Laku Pandai untuk menyediakan layanan keuangan kepada masyarakat dalam konteks keuangan inklusif. Terdapat syarat-syarat untuk menjadi agen Laku Pandai, antara lain:

a. Individu:

1. Penduduk lokal.
2. Memiliki usaha utama.
3. Berintegritas dan memiliki reputasi yang baik. Contoh agen individu termasuk guru, pensiunan, kepala adat, dan lainnya.

b. Entitas hukum:

1. Memiliki legalitas dan reputasi yang baik.
2. Membuka rekening agen.
3. Menyimpan saldo minimal 2,5 juta per outlet.
4. Memenuhi spesifikasi perangkat IT yang ditetapkan oleh bank. Contoh agen entitas hukum termasuk perseroan terbatas, perusahaan daerah, atau koperasi.

c. Kemampuan Agen Laku Pandai:

1. Memahami produk dan layanan perbankan serta mampu menjelaskannya dengan baik kepada nasabah.
2. Bisa menggunakan perangkat elektronik untuk melayani transaksi nasabah dan memberikan panduan penggunaan perangkat kepada nasabah.
3. Mampu melakukan pembukuan sederhana dan mengelola keuangan pribadi.
4. Mampu menempatkan deposit dan jaminan sesuai dengan ketentuan bank penyelenggara.

Salah satu bank penyelenggara Laku Pandai adalah Bank Syariah Indonesia (BSI), yang memperkenalkan Program Laku Pandai BSI *Smart Agent*.

### **2.3 Layanan BSI *Smart Agent***

Layanan BSI *Smart Agent* adalah layanan Laku Pandai yang diperkenalkan oleh Bank Syariah Indonesia untuk memberikan layanan keuangan tanpa kantor. Layanan ini dilakukan melalui kerjasama dengan pihak lain dan didukung oleh teknologi informasi seperti mesin EDC, aplikasi mobile untuk *smartphone*, dan aplikasi berbasis website untuk PC/laptop. Diluncurkan pada Oktober 2021, layanan BSI *Smart Agent* memberikan pelayanan jasa yang berbasis produk layanan syariah bagi masyarakat baik yang berasal dari kalangan nasabah BSI maupun bukan nasabah BSI.

Layanan ini memungkinkan masyarakat untuk melakukan berbagai transaksi perbankan syariah tanpa perlu menghadiri kantor cabang. Layanan serupa dengan agen BRILink milik Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang ditujukan untuk nasabah perorangan maupun badan usaha. Agen BSI *Smart* merupakan migrasi dari agen BRILink yang telah beroperasi sebelumnya.

Agen BSI akan mendapatkan kompensasi berdasarkan *fee*/bagi hasil dari setiap transaksi, sementara masyarakat yang menggunakan layanan ini akan lebih mudah dalam melakukan transaksi dan menyimpan dana dengan aman. Layanan ini juga memberikan manfaat bagi Bank Syariah Indonesia dalam bentuk

penghasilan berbasis *fee*, peningkatan jumlah akun, dan dukungan terhadap program peraturan.

Layanan keuangan tanpa kantor seperti BSI *Smart Agent* telah membantu masyarakat yang kesulitan mengakses layanan perbankan. Ini membantu masyarakat melakukan berbagai transaksi termasuk penarikan dan penyetoran tunai, transfer antar rekening, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa dan kuota.

## **2.4 Teori Optimalisasi**

### **2.4.1 Pengertian Optimalisasi**

Berdasarkan definisi dari Kamus Besar Bahasa Indonesia, optimalisasi berarti mencapai hal terbaik, tertinggi, paling menguntungkan, membuat sesuatu menjadi lebih baik, lebih tinggi, pengoptimalan proses, dan lain sebagainya. Dengan demikian, pengoptimalisasi mengacu pada tindakan, proses, atau metodologi untuk meningkatkan kebaikan, kesempurnaan, fungsi, atau efektivitas suatu hal (KBBI, 2020).

Menurut Winardi seperti yang dikutip oleh Bayu (2017), optimalisasi adalah tindakan yang memungkinkan mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam konteks bisnis, optimalisasi berarti upaya untuk memaksimalkan kegiatan guna mencapai keuntungan yang diharapkan. Selanjutnya, Menurut Huda (2018), Optimalisasi berasal dari kata *optimal* artinya terbaik atau tertinggi. Mengoptimalkan berarti menjadikan paling baik atau paling tinggi. Sedangkan optimalisasi adalah proses mengoptimalkan sesuatu,

dengan kata lain proses menjadikan sesuatu menjadi paling baik atau paling tinggi.

Dari definisi-definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi adalah proses untuk meningkatkan dan mengoptimalkan suatu hal agar mencapai tingkat kesempurnaan, fungsionalitas, atau efektivitas yang lebih tinggi. Ini melibatkan pencarian solusi terbaik untuk memecahkan masalah dan mencapai tujuan dengan kriteria tertentu. Manfaat optimalisasi antara lain:

1. Mengidentifikasi tujuan yang ingin dicapai.
2. Mengatasi kendala yang mungkin muncul.
3. Menyediakan solusi yang lebih tepat dan dapat diandalkan dalam pemecahan masalah.
4. Memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih cepat.

#### **2.4.2 Indikator Optimalisasi**

Dalam konteks indikator optimalisasi, ada beberapa indikator yang perlu diidentifikasi dalam proses optimalisasi, seperti yang dijelaskan oleh Siringoringo (2005) dalam Novitasari dkk (2022) :

##### **a. Tujuan**

Tujuan optimalisasi dapat berbentuk maksimisasi atau minimisasi, tergantung pada apakah tujuan yang ingin dicapai berhubungan dengan keuntungan, penerimaan, atau sejenisnya. Tujuan maksimisasi akan digunakan jika fokus optimalisasi adalah pada hal seperti keuntungan atau penerimaan. Sebaliknya, tujuan minimisasi akan dipilih jika yang ingin diutamakan adalah pengurangan biaya, waktu, jarak, dan sejenisnya. Pemilihan jenis

tujuan harus mempertimbangkan parameter apa yang ingin ditingkatkan atau dikurangi.

b. Alternatif Keputusan

Dalam proses pengambilan keputusan, terdapat berbagai pilihan yang dapat diambil untuk mencapai hasil yang diinginkan. Alternatif keputusan mengacu pada aktivitas atau proses menemukan pilihan solusi yang memungkinkan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

c. Sumber Daya yang Membatasi

Sumber daya merupakan pengorbanan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Ketersediaan sumber daya ini terbatas. Keterbatasan sumber daya inilah yang mengakibatkan dibutuhkan proses optimasi. Sumber daya bisa dalam bentuk bahan baku, fasilitas produksi, jam kerja manusia (tenaga kerja), modal, pangsa pasar, peraturan pemerintah, dan lain-lain.

Berdasarkan teori optimalisasi tersebut, peneliti akan mengukur optimalisasi layanan BSI *Smart Agent* dengan menggunakan dua indikator: identifikasi tujuan (baik maksimisasi maupun minimisasi) serta identifikasi alternatif keputusan. Tujuannya adalah untuk mengukur seberapa optimal layanan BSI *Smart Agent* dalam meningkatkan inklusi keuangan syariah di kota Banda Aceh.

## 2.5 Penelitian Terdahulu

Peneliti terdahulu yang berkaitan, dengan tujuan serta tempat yang berbeda khususnya tentang inklusi keuangan dan BSI *Smart*

*Agent* ini yang sudah dibahas di berbagai jurnal diantaranya ada beberapa yaitu:

Penelitian yang dilakukan Chorisnawati (2022) dalam jurnalnya yang berjudul Tingkat Pemahaman Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan Syariah pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar mengatakan bahwa tingkat pemahaman literasi keuangan dan inklusi keuangan syariah pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar termasuk dalam kategori rendah. Literasi keuangan berpengaruh terhadap inklusi keuangan syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penelitian yang dilakukan Wulandari dkk (2019) dalam jurnalnya yang berjudul Analisis Penerapan BRILink Sebagai Upaya untuk Mendorong *Financial Inclusion* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk Unit Jatibarang 1 Cabang Brebes mengatakan dengan adanya layanan BRILink mempermudah akses layanan perbankan serta akan membantu perekonomian masyarakat yang akan meningkatkan program pemerintah yaitu *Financial Inclusion*. Rendahnya perekonomian masyarakat, kesadaran masyarakat, pengetahuan tentang penggunaan layanan perbankan serta jaringan merupakan faktor yang menghambat *Financial Inclusion*.

Kemudian penelitian yang dilakukan Sastiono & Nuryakin (2019) dalam jurnalnya yang berjudul Inklusi Keuangan Melalui

Program Layanan Keuangan Digital dan Laku Pandai mengatakan Laku Pandai memiliki keunggulan dalam meningkatkan akses keuangan masyarakat yang tinggal di pedesaan, berpendidikan dan berpendapatan rendah. Program Laku Pandai dapat menyediakan layanan yang dinilai lebih efisien dibandingkan lembaga keuangan lain dalam segi biaya transaksi dan transportasi serta memiliki kualitas pelayanan yang lebih tinggi, baik dari aspek keamanan, keberhasilan, kecepatan, pelayanan konsumen, serta kemudahan oleh kelompok masyarakat tersebut.

Penelitian yang dilakukan Wahyu (2019) dalam jurnalnya yang berjudul Analisis Tingkat Literasi Keuangan Syariah Masyarakat Kota Banda Aceh mengatakan tingkat literasi keuangan syariah masyarakat Kota Banda Aceh sebesar 71,99%, jika persentase tersebut dikategorikan kedalam kriteria tingkat literasi keuangan menurut Chen dan Volpe maka 71,99% berada pada kategori sedang. Nilai rata-rata yang diperoleh pada aspek pengetahuan keuangan dasar syariah adalah 83,22%, tabungan dan pinjaman syariah sebesar 66,67%, asuransi syariah 65,93%, dan aspek investasi syariah 71,85%.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Sasmiati (2018) yang berjudul Analisis Inklusi Keuangan Syariah Pada Pelaku UMKM di PT. BPRS Puduarta Insani Tembung mengatakan Fasilitas intermediasi dan saluran distribusi keuangan merupakan salah satu pilar dalam keuangan inklusi yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia. Pilar ini ditujukan untuk meningkatkan kesadaran

lembaga keuangan akan keberadaan segmen yang potensial di masyarakat, sekaligus mencari beberapa metode alternatif untuk meningkatkan distribusi produk dan jasa keuangan.

Penelitian yang dilakukan Yulianti (2018) dalam jurnalnya yang berjudul Penerapan Laku Pandai BRIS*Smart* PT Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Binjai mengatakan bahwa penerapan Laku Pandai BRIS*SMART* yang dilakukan oleh bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Binjai sudah efektif bagi masyarakat yang belum mengenal, menggunakan dan /atau belum mendapatkan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya, dikarenakan bertempat tinggal jauh dari kantor bank dan adanya persyaratan yang memberatkan. Dengan adanya program Laku Pandai BRIS*SMART* ini memberikan kemudahan bagi masyarakat. Diantaranya, nasabah bisa membuka tabungan pada agen TemanBRIS. Nasabah juga bisa transaksi setor tunai, tarik tunai, serta transfer lintas agen TemanBRIS. Kendala yang dihadapi adalah kurangnya fasilitas dan promosi untuk menggenjot program ini.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti, Tahun & Judul	Metodologi	Hasil penelitian
1	Chorisnawati (2022) Tingkat Pemahaman Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan Syariah pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar	Kualitatif	Tingkat Pemahaman Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan Syariah pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar termasuk dalam kategori rendah.

**Tabel 2.1 – Lanjutan**

No	Peneliti, Tahun & Judul	Metodelogi	Hasil penelitian
2	Wulandari dkk,(2019) Analisis Penerapan BRILink Sebagai Upaya untuk Mendorong <i>Financial Inclusion</i> pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk Unit Jatibarang 1 Cabang Brebes	Deskriptif Kualitatif	Adanya layanan BRILink mempermudah akses layanan perbankan serta akan membantu perekonomian masyarakat yang akan meningkatkan program pemerintah yaitu <i>Financial Inclusion</i> .
3	Sastiono & Nuryakin (2019) Inklusi Keuangan Melalui Program Layanan Keuangan Digital dan Laku Pandai	Kuantitatif	Program Laku Pandai menyediakan layanan yang lebih efisien dibandingkan lembaga keuangan lain dalam segi biaya transaksi dan transportasi serta memiliki kualitas pelayanan yang lebih tinggi, baik dari aspek keamanan, keberhasilan, kecepatan, pelayanan konsumen, serta kemudahan oleh kelompok masyarakat tersebut.
4	Wahyu (2019) Analisis Tingkat Literasi Keuangan Syariah Masyarakat Kota Banda Aceh	Kualitatif	Tingkat literasi keuangan syariah masyarakat Kota Banda Aceh sebesar 71,99%, jika persentase tersebut dikategorikan kedalam kriteria tingkat literasi keuangan menurut Chen dan Volpe maka 71,99% berada pada kategori sedang.
5	Sasmiasi (2018) Analisis Inklusi Keuangan Syariah Pada Pelaku UMKM di PT. BPRS Puduarta Insani Tembung	Kualitatif	Penerapan inklusi keuangan pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung berfokus pada kemudahan akses yang diberikan kepada nasabah baik berupa kemudahan akses pembiayaan UMKM ataupun transaksi lainnya.

**Tabel 2.1 – Lanjutan**

No	Peneliti, Tahun & Judul	Metodelogi	Hasil penelitian
6	Yulianti (2018) Penerapan Laku Pandai BRIS <i>Smart</i> PT Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Binjai	Kualitatif	Penerapan Laku Pandai BRIS <i>SMART</i> yang dilakukan oleh bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Binjai sudah efektif bagi masyarakat yang belum mengenal, menggunakan dan /atau belum mendapatkan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya. Kendala yang dihadapi adalah kurangnya fasilitas dan promosi untuk mengengjot program ini

Sumber: Data diolah 2023.

## 2.6 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan landasan konseptual mengenai bagaimana teori terkait berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai isu penting. Inklusi keuangan merupakan salah satu strategi fundamental pemerintah dalam upaya pembangunan nasional, dengan tujuan mendorong pertumbuhan ekonomi melalui pengurangan kesenjangan pendapatan, penghapusan kemiskinan, dan pemeliharaan stabilitas sistem keuangan. Fokus strategi ini tertuju pada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengakses layanan keuangan, karena setiap individu memiliki hak untuk mengakses layanan keuangan dengan biaya yang terjangkau.

Peran pemerintah dan sektor perbankan, khususnya bank syariah, memiliki dampak signifikan dalam memajukan inklusi

keuangan syariah. Prinsip-prinsip Islam yang mementingkan keadilan dalam distribusi kekayaan menjadi dasar bagi upaya peningkatan inklusi keuangan. Sistem ini mendorong pertumbuhan sektor-sektor produktif di dalam masyarakat. Pendekatan ini sejalan dengan ide inklusi keuangan yang mengusung kemudahan akses keuangan bagi seluruh warga di berbagai wilayah, dan menjadi bagian dari strategi perbankan.

Laku pandai membawa manfaat signifikan dalam memperluas akses keuangan masyarakat. Program ini efektif memberikan layanan yang lebih efisien daripada lembaga keuangan lain, dalam hal biaya transaksi dan transportasi, serta meningkatkan kualitas pelayanan. Aspek-aspek seperti keamanan, keberhasilan transaksi, kecepatan, pelayanan pelanggan, serta kemudahan diakomodasi dengan baik oleh program ini. Salah satu implementasi dari layanan Laku Pandai terdapat pada Bank Syariah Indonesia, yaitu BSI *Smart Agent*.

Berdasarkan uraian diatas maka program layanan BSI *Smart Agent* bisa menjadi solusi dalam peningkatan inklusi keuangan syariah di kota Banda Aceh yang dapat digambarkan alur berpikir penulis sebagai berikut:

**Gambar 2.1**  
**Skema kerangka pemikiran**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan metode yaitu kualitatif, metode kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dimana peneliti merupakan instrumen kunci (Sugiyono, 2019). Penelitian ini menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan cara melibatkan metode yang ada. Sedangkan metode deskriptif analisis adalah penelitian yang menggambarkan objek yang sedang diteliti berdasarkan fakta yang diperoleh di lapangan serta hasilnya akan diolah serta dianalisis untuk diambil kesimpulan (Sugiyono, 2019). Adapun tujuan dari menganalisis kedua hal ini adalah untuk membuat deskripsi antara objek dengan fakta yang ada di lapangan agar masyarakat mendapat informasi untuk mendapatkan kesimpulan.

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan meneliti sejumlah BSI *Smart Agent* yang tersebar di kota Banda Aceh. Alasan penulis memilih agen dari BSI yang ada di kota Banda Aceh untuk diteliti dikarenakan Banda Aceh merupakan ibukota dari provinsi Aceh sehingga perkembangan ekonomi maupun penerapan dari kebijakan layanan keuangan Banda Aceh menjadi tolak ukur bagi

daerah-daerah lain di Aceh dalam menerapkan kebijakan maupun pengambilan keputusan dalam peningkatan inklusi keuangan syariah.

### **3.3 Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek penelitian adalah *BSI Smart Agent* yang tersebar di kota Banda Aceh. Sedangkan yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah tingkat inklusi keuangan syariah pada layanan agen BSI. Dalam hal ini yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah agen-agen BSI di kota Banda Aceh, yang berperan untuk memperoleh berbagai data penelitian yang dibutuhkan berkaitan dengan program layanan *BSI Smart Agent* di Kota Banda Aceh. Adapun informan lainnya yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang menggunakan layanan *BSI Smart Agent* di kota Banda Aceh yang berperan untuk memperoleh data penelitian pendukung yang berkaitan dengan inklusi keuangan syariah maupun *BSI Smart Agent*.

### **3.4 Sumber Data Penelitian**

Data adalah informasi yang diperoleh dari suatu dari suatu pengamatan, dapat berupa angka, lambang, atau sifat. Data ini ada dua jenis yaitu data primer dan data sekunder, yang digunakan dalam penelitian ini data primer. Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa wawancara, jajak pendapat dari individu atau

kelompok/orang (Bungin, 2013). Kelebihan dari data primer adalah data lebih mencerminkan kebenaran berdasarkan dengan apa yang dilihat dan didengar langsung oleh peneliti sehingga unsur-unsur kebohongan dapat dihindari, sedangkan kekurangan dari data primer adalah membutuhkan waktu yang relatif lama serta biaya yang dikeluarkan relatif cukup besar. Dalam penelitian ini data diperoleh dari hasil wawancara kepada pihak BSI *Smart Agent*, dengan teknik wawancara semi terstruktur yaitu sesuai pedoman pada daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Sesuai dengan permasalahan yang diangkat di atas maka peneliti menggunakan teknik pendekatan dari penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan (*field research*) adalah yaitu penelitian yang menggambarkan dan memaparkan keadaan serta fenomena yang lebih jelas mengenai situasi yang terjadi di lapangan. Dengan metode ini penulis dapat memperoleh data dan informasi yang ada di dalam lapangan, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam melakukan penelitian kualitatif adalah dengan teknik wawancara.

Wawancara dapat dijadikan sumber data yang digunakan sebagai data primer. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara di lapangan terhadap pihak yang dapat memberikan informasi dengan teknik wawancara semi terstruktur. Langkah-

langkah dalam melakukan wawancara untuk mengumpulkan data dalam penelitian kualitatif yaitu:

1. Menetapkan kepada siapa wawancara itu dilakukan
2. Menyiapkan pokok-pokok masalah yang akan menjadi bahan pembicaraan, dalam hal ini adalah khusus pada pengoptimalan program layanan BSI Smart Agent
3. Mengawali atau membuka jalur pembicaraan
4. Melangsungkan alur wawancara
5. Mengkonfirmasi ikhtisar hasil wawancara dan mengakhirinya
6. Menulis hasil wawancara

Berdasarkan mekanisme diatas maka pada penelitian ini teknik wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara mendalam maksudnya peneliti mengajukan beberapa pertanyaan secara mendalam yang berhubungan dengan fokus permasalahan dan juga dengan teknik analisis data selama proses penelitian sedang berlangsung. Sehingga data-data yang dibutuhkan dalam penelitian bisa terkumpul secara maksimal.

Untuk informan penelitian merupakan orang yang bisa memberikan informasi terkait dengan situasi dan kondisi latar belakang penelitian atau orang yang benar-benar mengetahui masalah yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, yang menjadi informan penelitian yaitu pihak BSI *Smart Agent* di kota Banda Aceh dan masyarakat yang menggunakan jasa layanan BSI *Smart Agent*. Untuk lebih detail dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.1**  
**Informan Penelitian**

No.	Instansi Asal Informan	Jumlah
1.	<i>BSI Smart Agent</i>	10
2.	Masyarakat	5
Total		15 Orang

Sumber: Data diolah 2023.

### **3.6 Metode Analisis Data**

Setelah semua data terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah pengelolaan dan analisa data, dalam penelitian kualitatif analisis data merupakan kegiatan setelah diperolehnya data dari hasil wawancara. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkannya ke dalam unit-unit, menyusunnya ke dalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh dirinya sendiri atau orang lain tentang yaitu berapa banyak jumlahnya, mengikuti pendapat, kelemahan data apa saja, kekuatan data (Sugiyono, 2019).

Menurut (Satori dan Komariah, 2017) aktivitas dalam analisis data deskriptif dapat dilakukan melalui tiga cara yaitu diantaranya adalah sebagai berikut :

### 1. Reduksi data (*data reduction*)

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, tema serta polanya sehingga dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah penulis mengumpulkan data yang diperlukan selanjutnya (Sugiyono, 2019). Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat diverifikasi.

Adapun dalam penelitian ini peneliti memfokuskan pada hal-hal yang berkaitan dengan pengoptimalisasian layanan BSI *Smart Agent*, dan peranan agen BSI dalam peningkatan inklusi keuangan syariah di kota Banda Aceh. Peneliti mencari dan mengumpulkan data yang berkaitan dengan tema, pembahasan, yaitu dengan cara wawancara.

### 2. Penyajian data (*data display*)

Penyajian data ini adalah setelah hasil reduksi dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pictogram dan sejenisnya agar tersusun memiliki pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami dalam rangka memperoleh temuan terkait. Dalam penelitian ini peneliti menganalisis indikator yang menjadi tolak ukur dalam pengukuran tingkat inklusi keuangan syariah.

3. Penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing/verification*)

Analisis yang dilakukan selanjutnya adalah penarikan kesimpulan dan memverifikasi kesimpulan yang sebelumnya belum pernah ada, temuan tersebut berupa deskripsi atau objek (Sugiyono, 2019). Nantinya penulis akan mengambil kesimpulan melalui fokus wawancara yang berkaitan dengan peningkatan inklusi keuangan syariah melalui layanan BSI *Smart Agent* di kota Banda Aceh.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti melakukan sejumlah rangkaian dengan cara menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara hingga sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya wawancara dapat diverifikasi yang diperoleh melalui wawancara dengan narasumber atau informan dari pihak BSI *Smart Agent* maupun masyarakat yang menggunakan jasa agen BSI di kota Banda Aceh.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **4.1.1 Gambaran Umum Tentang Inklusi Keuangan Syariah**

Inklusi keuangan syariah melibatkan akses menyeluruh terhadap beragam produk, jasa, dan lembaga keuangan syariah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Konsep keuangan syariah, berlandaskan pada Al-Qur'an dan hadis, memainkan peran penting dalam mewujudkan kesejahteraan umat. Inklusi keuangan syariah memiliki potensi untuk mendorong kemakmuran dan kemaslahatan umat.

Aspek inklusi keuangan syariah mencakup aspek adil dan merata dalam partisipasi di dalam sistem keuangan, yang mengikuti prinsip-prinsip syariah. Inti dari inklusi keuangan syariah adalah memastikan keadilan, keberlanjutan, dan pembagian risiko. Namun, inklusi ini tidak hanya berkaitan dengan akses ke lembaga keuangan syariah seperti bank syariah. Lebih daripada itu, mencakup akses ke produk keuangan syariah seperti asuransi syariah, dana pensiun syariah, dan pasar modal syariah. Salah satu tujuan utama dari inklusi keuangan syariah adalah mengatasi ketimpangan ekonomi antara kelompok masyarakat yang kurang mampu dan yang lebih mampu.

#### **4.1.2 Gambaran Umum Tentang Layanan BSI *Smart Agent***

Pada Juni 2012, pemerintah memulai program Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI), dengan *branchless banking* sebagai salah satu programnya. Program ini bertujuan untuk memastikan bahwa layanan perbankan dan layanan keuangan dapat menjangkau masyarakat di seluruh Indonesia, termasuk yang sulit dijangkau oleh lembaga perbankan fisik. Dengan produk-produk keuangan yang sederhana dan sesuai kebutuhan, program ini berupaya memperlancar aktivitas masyarakat, sehingga mendukung pertumbuhan ekonomi dan pembangunan yang merata antar wilayah, terutama antara desa dan kota. Perbankan menjadi pilar utama dalam program ini, dengan memberikan kesempatan bagi masyarakat yang ingin menjadi agen Laku Pandai.

Laku Pandai adalah singkatan dari Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif. Program ini menghadirkan layanan perbankan dan/atau layanan keuangan melalui kolaborasi dengan pihak lain (agen bank) dan didukung oleh teknologi informasi. Aturan yang diatur dalam Peraturan OJK No. 19/POJK.03/2014 bertujuan untuk menjangkau masyarakat yang tidak terakomodasi oleh unit-unit fisik lembaga perbankan. Dalam konteks ini, program ini memberikan manfaat bagi masyarakat dengan menyediakan produk yang sesuai untuk kelompok sasaran.

*BSI Smart Agent*, sebagai bagian dari Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif, adalah inisiatif Bank Syariah Indonesia (BSI) yang diperkenalkan pada Oktober 2021. *BSI Smart Agent* berperan sebagai perantara yang menyediakan layanan perbankan syariah bagi nasabah BSI maupun non-nasabah. Dalam konteks ini, agen *BSI Smart* menyediakan transaksi perbankan syariah tanpa perlu menghadapi antrian panjang seperti di kantor cabang BSI. Program *BSI Smart Agent* telah diterapkan luas di seluruh Indonesia, termasuk di Banda Aceh.

*BSI Smart Agent* di kota Banda Aceh semulanya merupakan agen laku pandai Bank Rakyat Indonesia yang bernama agen BRILink. Sejak diberlakukannya Qanun atau peraturan daerah syariah di provinsi Aceh pada tahun 2019, PT Bank Syariah Indonesia Tbk. (BSI) mengubah seluruh agen BRILink di Aceh yang memberikan jasa layanan keuangan konvensional menjadi agen *BSI Smart* dengan layanan jasa keuangan syariah.

Sebagai agen layanan keuangan tanpa kantor, *BSI Smart* dapat diakses melalui berbagai perangkat, seperti melalui *smartphone*, PC/laptop, dan mesin EDC dengan fitur pelayanan yang beragam. Fitur-fitur tersebut antara lain pembukaan rekening, setoran tunai, tarik tunai, pembayaran, maupun pembelian. *BSI Smart* juga turut mendukung program pemerintah dalam penyaluran bantuan sosial.

## 4.2 Karakteristik Informan

Tabel 4.1  
Karakteristik Informan

No	Nama/ Nama Usaha Agen	Lama menjadi Agen BSI	Kecamatan	Pekerjaan	Kode
1	Alif Ba	2 Tahun	Jaya Baru	Agen BSI	Agen 1
2	May Link	3 Bulan	Kuta Alam	Agen BSI	Agen 2
3	Fendy Niaga Group	1 Tahun	Baiturrahman	Agen BSI	Agen 3
4	Qibran Cell	2 Tahun	Ulee Kareng	Agen BSI	Agen 4
5	Fendy Niaga Mart	2 Tahun	Lueng Bata	Agen BSI	Agen 5
6	Berkat Doa	2 Tahun	Banda Raya	Agen BSI	Agen 6
7	Sinar Usaha Cell	2 Tahun	Kutaraja	Agen BSI	Agen 7
8	Azka Jaya Cellular	1 Tahun	Meuraxa	Agen BSI	Agen 8
9	Barca Cell	2 Tahun	Syiah Kuala	Agen BSI	Agen 9
10	Dedek Cell	2 Tahun	Syiah Kuala	Agen BSI	Agen 10
11	Vita Yulinda	20 Tahun	Syiah Kuala	Mahasiswa	Nasabah 1
12	Dicky Juanda	33 Tahun	Jaya Baru	Jurnalis	Nasabah 2
13	Riski Satria	30 Tahun	Ulee Kareng	Freelance	Nasabah 3
14	Rajihul Ihsan	20 Tahun	Ulee Kareng	Mahasiswa	Nasabah 4
15	Nuzulia ZA	24 Tahun	Banda Raya	Freelance	Nasabah 5

Sumber: Data diolah 2023.

## 4.3 Hasil Penelitian

### 4.3.1 Pengoptimalisasian Layanan BSI *Smart Agent* di kota Banda Aceh

BSI *Smart Agent* merupakan wujud komitmen Bank Syariah Indonesia untuk terus memberikan layanan optimal bagi seluruh masyarakat. Optimalisasi layanan BSI *Smart Agent* dalam meningkatkan inklusi keuangan syariah dapat diukur dengan tiga indikator inklusi keuangan yaitu aksesibilitas, availibilitas, dan *usage* (penggunaan).

## 1. Aksesibilitas

Pengoptimalisasian layanan BSI *Smart Agent* dalam meningkatkan inklusi keuangan syariah berdasarkan indikator aksesibilitas yaitu optimalisasi yang berkaitan dengan indikator inklusi keuangan yang mengukur kemampuan seorang nasabah dalam mengakses layanan perbankan dimanapun dan kapanpun. Sejak hadirnya agen BSI di kota Banda Aceh masyarakat dapat melakukan transaksi keuangan sehari-hari tanpa harus mengunjungi bank dan banyak masyarakat yang melakukan transaksi dengan berbagai kebutuhan masing-masing masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan “Agen 1” beliau menyatakan bahwa dalam satu hari ada sekitar 200 transaksi keuangan masyarakat yang mereka layani, sebelum menjadi agen BSI mereka merupakan agen dari Bank Rakyat Indonesia (BRI) yaitu BRILink, hingga saat ini sudah hampir 2 tahun mereka menjadi agen BSI.

Dampak dari beralihnya layanan agen BRILink menjadi BSI *Smart Agent* juga dirasakan oleh masyarakat, terutama masyarakat yang dulunya merupakan pengguna dari jasa agen BRILink kini mereka mulai menggunakan jasa agen BSI untuk melakukan berbagai transaksi keuangan berdasarkan kebutuhan mereka. Hal ini sesuai dengan wawancara yang dilakukan dengan pengguna jasa agen BSI yaitu “Nasabah 3”, beliau mengungkapkan bahwa dirinya telah lama menggunakan jasa agen bank, yaitu sejak 5 tahun yang lalu, hanya saja sebelumnya ia merupakan pengguna jasa layanan

agen BRILink. Sampai saat ini beliau masih menggunakan jasa agen bank, namun kini beralih menggunakan jasa dari agen BSI. Dalam melakukan transaksi dengan agen-agen BSI beliau biasanya menggunakan jasa agen untuk melakukan berbagai transaksi pembayaran, seperti pembayaran WiFi, Pembayaran Listik, dan juga pernah untuk melakukan transaksi tarik tunai. Namun transaksi yang paling sering dilakukan adalah untuk menabung atau setor tunai. Hal ini disebabkan karena jauhnya akses untuk menuju ke ATM yang dapat melakukan transaksi setor tunai, maka beliau lebih memilih untuk menggunakan jasa dari layanan BSI *Smart Agent*.

Berkaitan dengan jarak yang harus ditempuh nasabah untuk mendapatkan jasa layanan dari agen BSI juga merupakan wujud implementasi dari inklusi keuangan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna jasa agen BSI yaitu “Nasabah 2” beliau mengatakan bahwa aksesnya dalam menemukan lokasi agen BSI tidaklah sulit, hal tersebut dikarenakan lokasi agen yang sangat dekat dengan rumah maupun kantor, dan hampir di semua tempat ada dan jarak lokasi agen dari rumah sekitar 200 meter dari rumah.

Setiap masyarakat yang melakukan transaksi pada agen BSI tentunya merasakan manfaat yang berbeda-beda tergantung tujuan dan kebutuhan mereka melakukan transaksi tersebut. Kemudahan ketika melakukan transaksi, biaya yang murah dan lain sebagainya dapat menjadi alasan masyarakat merasakan manfaat yang besar dari layanan BSI *Smart Agent*. Seperti yang disampaikan oleh

“Nasabah 4” seorang mahasiswa yang menjadi pengguna jasa agen BSI di kota Banda Aceh, ia mengatakan bahwa manfaat yang dirasakan dari pelayanan agen BSI seperti mudah dalam melakukan transaksi, biaya administrasi yang murah, dan juga pelayanan yang diberikan sangat cepat, sehingga masyarakat tidak membuang-buang waktu. Hal serupa juga disampaikan oleh “Nasabah 5” beliau mengatakan bahwa dengan hadirnya agen BSI masyarakat dapat melakukan transaksi keuangan tanpa harus mengantri di bank, sehingga dapat memanfaatkan waktu pada hal-hal yang lain.

## 2. Availibilitas

Pengoptimalisasian layanan BSI *Smart Agent* dalam meningkatkan inklusi keuangan syariah berdasarkan indikator availibilitas yaitu optimalisasi yang berkaitan dengan indikator inklusi keuangan yang mengukur ketersediaan atribut produk dan jasa suatu lembaga keuangan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam layanan BSI *Smart Agent* indikator availibilitas dapat dilihat pada penerapan biaya administrasi, waktu yang dibutuhkan dalam melakukan setiap transaksi, dan ketersediaan alat yang memadai dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, berkaitan dengan penerapan biaya administrasi pada beberapa agen BSI di kota Banda Aceh dapat dilihat dari biaya administrasi pada transaksi transfer ke sesama bank BSI sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Biaya administrasi pada agen BSI**  
**(transaksi transfer ke sesama bank BSI)**

No	Jumlah Transaksi	Biaya Administrasi			
		Agen 1	Agen 2	Agen 3	Agen 8
1	Rp500.000 –1.000.000	Rp10.000	Rp5.000	Rp5.000	Rp5.000
2	Rp1.000.000–2.000.000	Rp10.000	Rp7.000	Rp8.000	Rp10.000
3	Rp2.000.000–3.000.000	Rp10.000	Rp7.000	Rp10.000	Rp15.000
4	Rp3.000.000 – 5.000.000	Rp15.000	Rp8.000	Rp15.000–25.000	Rp20.000

Sumber: Hasil wawancara dengan agen BSI *Smart* di Banda Aceh (2023).

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dijelaskan bahwa setiap agen BSI menerapkan biaya administrasi yang berbeda-beda. Untuk transaksi dibawah 1 juta rupiah sebagian besar agen menetapkan biaya administrasi sebanyak Rp. 5.000, namun terdapat juga agen yang menetapkan biaya administrasi sebanyak Rp. 10.000. Semakin besar nominal transaksi, semakin besar pula biaya administrasinya. Jika dibandingkan biaya administrasi pada nominal transaksi 5 juta rupiah semakin terlihat perbedaan standar biaya administrasi yang diterapkan oleh berbagai agen BSI yang tersebar di kota Banda Aceh. Hal ini sangatlah berpengaruh terhadap minat ataupun kepuasan pelanggan terhadap pelayanan agen BSI, berikut salah satu pernyataan pengguna agen BSI yaitu “Nasabah 1” ia mengatakan bahwa standar biaya administrasi di setiap agen di kota Banda Aceh sangatlah berbeda-beda. Beliau juga mengungkapkan bahwa ia kurang puas dengan perbedaan yang sangat tinggi ini, sehingga beliau lebih memilih untuk menggunakan jasa dari agen BSI yang biaya administrasinya paling murah di antara agen BSI yang lain.

Indikator availibilitas selain berkaitan dengan biaya administrasi yang diterapkan, namun juga berkaitan dengan waktu pelayanan dan ketersediaan alat yang memadai. Berkaitan dengan waktu yang dibutuhkan dalam melakukan setiap transaksi pada layanan pada BSI *Smart Agent*, dapat dilihat berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna jasa agen BSI yaitu “Nasabah 2” beliau mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh agen BSI dalam melakukan satu transaksi juga sangat cepat, tidak perlu menunggu waktu yang lama, kurang dari 5 menit transaksi sudah selesai. Terkait durasi waktu dalam melayani sebuah transaksi juga dijelaskan oleh salah satu agen BSI yaitu “Agen 7” beliau mengatakan bahwa waktu yang dihabiskan untuk melayani satu transaksi tidaklah lama. Lama atau tidaknya tergantung dengan nominal transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Jika nasabah bertransaksi dengan nominal kecil, maka transaksi akan selesai kurang dari 5 menit. Tetapi apabila nasabah bertransaksi dengan nominal yang besar maka akan menghabiskan waktu yang sedikit lama, sekitar 10 menitan.

BSI *Smart Agent* bertujuan untuk menyediakan layanan perbankan dan keuangan lainnya yang dilakukan tidak melalui kantor, melainkan kerjasama dengan pihak lain (agen). Hal ini pula bertujuan untuk meningkatkan keuangan inklusif di Indonesia. Oleh karena itu, sangat banyak jenis transaksi keuangan yang dapat dilakukan dengan agen-agen BSI di kota Banda Aceh, hal ini seperti yang juga disampaikan oleh “Agen 3”, bahwa transaksi

yang dapat dilakukan pada agen-agen BSI dapat berupa transfer ke sesama BSI ataupun ke bank lainnya, dan dapat juga melakukan berbagai transaksi pembayaran, pembelian, setor dan tarik tunai, bahkan dapat pula melayani penarikan bantuan sosial dari pemerintah, seperti penarikan bantuan sosial Program Keluarga Harapan (PKH) maupun penarikan bantuan sosial sembako.

Dari pernyataan tersebut dapat dikatakan bahwa ketersediaan alat yang memadai sangatlah penting agar dapat melayani setiap transaksi keuangan masyarakat secara optimal. Setiap agen memiliki ketersediaan alat yang berbeda-beda, hanya saja semakin lengkap peralatannya semakin banyak pula transaksi masyarakat yang dapat dilayani, seperti yang disampaikan oleh “Agen 4” beliau mengatakan bahwa pada agen tersebut sudah memiliki peralatan yang sangat memadai untuk melayani transaksi keuangan masyarakat. Peralatan tersebut yaitu mesin EDC yang diberikan oleh pihak BSI kepada agen, printer struk, komputer, mesin hitung uang, *mobile* dan *internet banking*. Dari wawancara tersebut dapat dilihat bahwa kelengkapan alat dapat meningkatkan jumlah transaksi yang dapat dilakukan, semakin banyak nasabah yang dapat dilayani dan juga semakin optimal pula layanan yang diberikan kepada masyarakat.

### 3. *Usage* (penggunaan)

Indikator *usage* (penggunaan) merupakan kemampuan dalam menggunakan produk dan juga jasa keuangan, antara lain terkait dengan keteraturan, frekuensi dan lama penggunaan jasa keuangan

tersebut. Berkaitan dengan layanan BSI *Smart Agent*, indikator *usage* (penggunaan) juga berkaitan dengan penyebab atau alasan masyarakat memilih menggunakan layanan dari agen BSI untuk memenuhi kebutuhan terhadap transaksi keuangan sehari-hari. Optimalisasi layanan BSI *Smart Agent* berdasarkan indikator *usage* (penggunaan) dapat dilihat dari hasil wawancara dengan pengguna jasa agen BSI yaitu “Nasabah 1” beliau mengatakan bahwa yang menjadi alasan ia menggunakan layanan agen BSI yaitu karena sebelumnya tidak memiliki kartu ATM dan juga tidak memiliki aplikasi *mobile banking*. Sehingga beliau menggunakan jasa agen BSI untuk membantunya melakukan transaksi keuangan. Adapun masyarakat lainnya yaitu “Nasabah 2” juga pengguna jasa agen BSI mengungkapkan alasannya melakukan transaksi bersama agen, beliau mengatakan bahwa alasannya menggunakan jasa agen BSI yaitu ketika ia memiliki uang secara tunai tetapi tidak memiliki saldo pada kartu ATM, sehingga beliau memilih untuk menggunakan jasa agen BSI dan juga disebabkan karena lokasi agen yang sangat terjangkau, sangat dekat dari rumah sekitar 200 meter dari rumah.

Berkaitan dengan kualitas pelayanan sangatlah berpengaruh terhadap masyarakat. Banyak faktor yang dapat menyebabkan kualitas pelayanan menjadi baik atau buruk. Agen BSI sebagai perantara pemberian layanan bank kepada masyarakat diharapkan dapat memberikan layanan yang baik dalam melakukan transaksi. Berkaitan dengan kualitas pelayanan agen BSI dapat dilihat dari

wawancara dengan pengguna jasa agen BSI yaitu “Nasabah 2”, beliau mengatakan bahwa pelayanan yang diterimanya sangat baik, dikarenakan keramahan dan juga baiknya komunikasi dari pihak agen dalam melayani transaksi keuangan masyarakat. Beliau juga menyampaikan bahwa lebih memilih menggunakan jasa agen BSI untuk melakukan beberapa transaksi daripada harus ke bank ataupun ke ATM. Pelayanan yang baik ini akan berdampak kepada agen itu sendiri yaitu masyarakat tersebut akan menjadi langganan di tempat usaha agen. Hal tersebut seperti yang dikatakan oleh “Agen 9” beliau mengatakan bahwa keuntungan yang mereka peroleh dengan menjadi agen BSI Smart yaitu memperoleh keuntungan tambahan selain usaha utama agen dan memperoleh langganan-langganan baru.

#### **4.3.2 Kendala yang Dihadapi Pada Layanan BSI *Smart Agent* di kota Banda Aceh**

Kendala adalah halangan rintangan dengan keadaan yang membatasi, menghalangi atau mencegah pencapaian sasaran. Pada layanan BSI *Smart Agent* kendala tersebut dapat menghambat proses transaksi dan dapat mempengaruhi terhadap kualitas layanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, didapati bentuk kendala yang dihadapi oleh agen BSI dapat berupa jaringan, saldo, dan lain sebagainya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan “Agen 8”, beliau mengatakan bahwa gangguan jaringan merupakan kendala atau hambatan yang paling sering dialami oleh beliau. Terkadang

transaksi gagal namun saldo telah terpotong. Terkait gangguan jaringan, agen lain juga mengatakan hal yang sama. Dari wawancara dengan “Agen 10”, beliau menyampaikan bahwa gangguan jaringan adalah kendala yang paling sering mereka alami, seperti yang terjadi ketika sistem dari BSI *error*, maka sistem yang ada pada mereka sebagai agen juga mengalami gangguan. Dan kendala jaringan ini hampir dirasakan oleh seluruh agen yang ada di kota Banda Aceh.

Kendala lainnya yang dapat muncul pada layanan BSI *Smart Agent* adalah yang berkaitan dengan saldo yang tersedia pada agen BSI. Dari hasil wawancara didapati bahwa semakin besar nominal transaksi yang dilakukan oleh nasabah maka semakin besar pula kemungkinan agen tersebut mengalami kekurangan saldo. Hal ini seperti yang disampaikan oleh “Agen 4”, mereka mengatakan bahwa mereka pernah mengalami kekurangan saldo tetapi itu jarang, hanya sesekali jika nominal transaksi terlalu besar. Transaksi yang besar dengan nominal seperti 50 juta biasanya mereka akan mengalami kekurangan saldo, tetapi jika untuk melayani transaksi kecil mereka tidak pernah mengalami kekurangan saldo. Sementara dari hasil wawancara yang dilakukan kepada salah satu pengguna jasa agen BSI yaitu “Nasabah 5” beliau mengatakan bahwa belum pernah mengalami kekurangan saldo ketika bertransaksi dengan agen karena hanya melakukan transaksi dengan nominal yang kecil, transaksi hanya untuk kebutuhan tertentu. Namun dari hasil wawancara dengan agen lainnya ada

pula agen yang belum pernah mengalami kekurangan saldo meskipun pelanggan bertransaksi dengan nominal yang besar.

#### **4.4 Pembahasan**

##### **4.4.1 Optimalisasi Layanan *BSI Smart Agent* Di kota Banda Aceh Dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan Syariah**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh di lapangan, maka dapat dikatakan bahwa optimalisasi layanan *BSI Smart Agent* di kota Banda Aceh sudah sangat baik, dan tingkat inklusi keuangan syariah di kota Banda Aceh juga sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari pembahasan tentang pengukuran tingkat inklusi keuangan syariah di kota Banda Aceh pada layanan *BSI Smart Agent*, dalam penelitian ini menggunakan tiga indikator, berdasarkan indikator yang digunakan oleh Sarma (2012) bahwa indikator keuanganklusif dikelompokkan menjadi 3 yaitu :

##### **1. Aksesibilitas**

Berdasarkan hasil penelitian optimalisasi layanan *BSI Smart Agent* di kota Banda Aceh, didapati bahwa akses bagi nasabah lebih terjangkau untuk bertransaksi menggunakan layanan perbankan pada *BSI Smart Agent*. Dengan adanya *BSI Smart Agent* lebih memudahkan dalam bertransaksi. Tentunya semakin banyak agen *BSI Smart Agent* yang hadir di kota Banda Aceh, hal ini akan mempermudah akses bagi masyarakat dalam memanfaatkan layanan perbankan dan keuangan. Sehingga akses keuangan menjadi lebih luas dan merata bagi rakyat Indonesia.

Sistem keuangan inklusif diwujudkan melalui akses masyarakat terhadap layanan keuangan sehingga dapat meningkatkan kemampuan ekonomi pada akhirnya membuka jalan untuk keluar dari kemiskinan serta mengurangi kesenjangan ekonomi. Hal ini sejalan dengan visi dari inklusi keuangan oleh Bank Indonesia yaitu mewujudkan sistem keuangan yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat untuk mendorong pertumbuhan ekonomi, penanggulangan kemiskinan, pemerataan pendapatan dan terciptanya stabilitas sistem keuangan di Indonesia (Bank Indonesia, 2014).

Hasil penelitian ini mendukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2019) bahwa dengan adanya layanan Laku Pandai akan mempermudah akses masyarakat pada layanan perbankan serta akan membantu perekonomian masyarakat yang akan meningkatkan program pemerintah yaitu *Financial Inclusion*.

## 2. Availibilitas

Indikator availibilitas berkaitan dengan penyediaan produk dan layanan keuangan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian pada layanan BSI *Smart Agent* didapati bahwa agen BSI menyediakan produk dan jasa keuangan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, bukan hanya setor tunai, tarik uang, transfer tetapi bisa melayani transaksi lain seperti bayar pulsa, bayar listrik, setor layanan keuangan digital dan penarikan bantuan sosial dari pemerintah. Serta dapat bertransaksi tanpa terikat jam kantor. Inklusi keuangan itu sendiri merupakan

upaya untuk memasukkan masyarakat yang belum mengenal perbankan ke dalam sistem keuangan formal sehingga memiliki kesempatan untuk menikmati jasa-jasa keuangan seperti tabungan, pembayaran, serta transfer (Hardiyanto dkk, 2019).

Layanan BSI *Smart Agent* menerapkan biaya administrasi pada setiap transaksi. Dari biaya administrasi yang diberlakukan di dalamnya terdapat fee/bagi hasil yang didapat oleh agen BSI dari setiap transaksi nasabah. Hal inilah yang menjadi salah satu strategi bagi Bank Syariah Indonesia untuk mendorong/meningkatkan inklusi keuangan syariah di Indonesia.

Berdasarkan hasil penelitian pada layanan BSI *Smart Agent* menunjukkan bahwa agen-agen BSI di kota Banda Aceh dapat melayani nasabah dengan sangat baik, baik dari segi kualitas pelayanan, ketersediaan alat yang memadai, maupun kecepatan layanan. Hal ini sejalan dengan penelitian Sastiono & Nuryakin (2019) menunjukkan bahwa program Laku Pandai menyediakan layanan yang lebih efisien dibandingkan lembaga keuangan lain dalam segi biaya transaksi dan transportasi serta memiliki kualitas pelayanan yang lebih tinggi, baik dari aspek keamanan, keberhasilan, kecepatan, pelayanan konsumen, serta kemudahan oleh kelompok masyarakat tersebut.

### 3. Penggunaan

Berdasarkan hasil penelitian optimalisasi layanan BSI *Smart Agent* di kota Banda Aceh, menunjukkan bahwa penggunaan masyarakat/nasabah atas layanan dan produk keuangan BSI *Smart*

*Agent* tidak hanya memberikan manfaat secara operasional, namun juga memberikan kemudahan nasabah dalam bertransaksi, baik yang sudah menjadi nasabah BSI maupun yang belum. Nasabah tidak perlu datang ke bank tapi bisa bertransaksi di agen BSI *Smart Agent*.

Dengan adanya Agen BSI *Smart Agent* masyarakat yang belum mengenal layanan keuangan perbankan akan mempunyai kesadaran dalam mengelola dana miliknya berdasarkan pengetahuan yang dimilikinya, serta bagi yang sudah mengenal layanan keuangan perbankan akan lebih meningkatkan produk dan jasa keuangan, memahami dengan benar manfaat dan resiko, serta meyakini bahwa produk dan jasa keuangan yang dipilih dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Wulandari, 2019). Hasil penelitian ini mendukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Yulianti (2018) bahwa penerapan Laku Pandai sudah efektif bagi masyarakat yang belum mengenal, menggunakan dan /atau belum mendapatkan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya.

#### **4.4.2 Kendala Pada Layanan BSI *Smart Agent* Di Kota Banda Aceh Dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan Syariah**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, pelayanan pada agen-agen BSI di kota Banda Aceh sudah sangat baik, namun masih terdapat kendala dalam penerapannya, dan hanya ada beberapa kendala yang didapati. Kendala dalam penerapan BSI *Smart Agent* untuk meningkatkan inklusi keuangan yaitu :

- a. Kurangnya saldo dari setiap agen yang akan menghambat

proses layanan transaksi.

- b. Gangguan jaringan di BSI *Smart Agent* akan menghambat proses layanan keuangan.

Kendala pada layanan BSI *Smart Agent* sangat berpengaruh terhadap peningkatan inklusi keuangan syariah, salah satunya berkaitan dengan minat masyarakat untuk menggunakan jasa agen BSI, semakin banyak masyarakat yang menggunakan jasa BSI *Smart Agent* maka semakin meningkat pula inklusi keuangan syariah, dan begitupun sebaliknya semakin besar kendala yang dihadapi pada layanan agen BSI maka semakin kecil pula minat masyarakat untuk menggunakan layanan BSI *Smart Agent* maka akan mempengaruhi tingkat inklusi keuangan syariah. Berkaitan dengan minat masyarakat untuk menggunakan layanan agen BSI sejalan dengan penelitian Fadilla (2022) yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan, harga dan kepercayaan masyarakat memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap minat transaksi pada agen BSI.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat inklusi keuangan syariah pada layanan BSI *Smart Agent* di kota Banda Aceh adalah sebagai berikut:

1. Optimalisasi layanan BSI *Smart Agent* di kota Banda Aceh sudah sangat baik, sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat merasakan inklusi keuangan syariah pada layanan BSI *Smart Agent*. Hal ini dapat diukur dengan tiga indikator inklusi keuangan seperti aksesibilitas, availibilitas, dan *usage* (penggunaan). Layanan tersebut bagian dari dukungan bank BSI terhadap program pemerintah (*financial inclusion*).
2. Pelayanan pada agen-agen BSI di kota Banda Aceh sangat baik, namun masih terdapat kendala dalam penerapannya, seperti terjadi kekurangan saldo pada beberapa agen BSI ketika masyarakat melakukan transaksi dengan nominal yang besar. Permasalahan jaringan juga menjadi salah satu kendala yang paling sering terjadi saat melakukan proses transaksi.

#### **5.2 Saran**

Setelah ditarik kesimpulan, maka peneliti dapat memberikan saran berupa, sebagai berikut :

1. Saran Teoritis
  - a. Dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai referensi tambahan mengenai inklusi keuangan syariah dan layanan

Laku Pandai seperti BSI *Smart Agent*, dan memperoleh sebagai pengalaman lapangan.

- b. Bagi peneliti selanjutnya, menambah wawasan pengetahuan sebagai acuan serta membandingkan pada beberapa daerah, sehingga mendapatkan hasil yang lebih akurat. serta dapat membahas tingkat inklusi keuangan syariah dengan menggunakan metode yang berbeda dan lebih mendalam.

## 2. Saran Praktis

- a. Agen BSI *Smart*, dapat meningkatkan layanan dan memberikan kemudahan akses kepada masyarakat untuk inklusi keuangan syariah.
- b. Bank BSI dapat mengatasi berbagai kendala yang terjadi dari pelayanan BSI *Smart Agent*. Sehingga dapat melayani masyarakat secara lebih optimal.

## 3. Saran Kebijakan

- a. Bank Indonesia, selalu melakukan pengawasan bank syariah pada layanan “Laku Pandai” dan menerapkan kebijakan yang dapat mendorong terwujudnya keuangan inklusif di daerah.
- b. Masyarakat dapat mengetahui berbagai produk dan jenis transaksi yang ada pada BSI *Smart Agent*, sehingga bisa menjadi alternatif dalam melakukan transaksi keuangan sehari-hari.

## DAFTAR PUSTAKA

Al Quran dan Terjemahannya.

Aan Komariah dan Djam'an Satori. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Adiratnakusuma, Bayu. (2017). Analisis Determinan Tingkat Kemiskinan Se-Eks Karesidenan Surakarta Di Jawa Tengah Tahun 2005-2014. *Repository*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Alanshori, M. Z. (2016). Perkembangan, Tantangan, Dan Peluang Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 1(1),127-139.

Bank Indonesia. (2011). Penerapan Branchless Banking di Indonesia. Jakarta. Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan. Preliminary Study. *Diakses* Pada 16 Mei 2023.

Bank Indonesia. (2014). *Booklet Keuangan Inklusif*. Jakarta: Departemen Pengembangan Akses Keuangan dan UMKM.

Bungin, Burhan. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta: Kencana.

Cahyono, E.F., Mardianto, M.F.F., Rusmita, S.A. (2017). Faktor Dominan pada Indeks Inklusi Perbankan Syariah Sektor Pertanian di Indonesia. *Economica: Jurnal Ekonomi Islam*, 8(1), 55-79.

Chorisnawati. (2022). Tingkat Pemahaman Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan Syariah pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. *Repository*. Universitas Muhammadiyah Makassar.

Dyah Ayu, W. (2019). Analisis Penerapan BRILink Sebagai Upaya untuk Mendorong Financial Inclusion pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Jatibarang 1 Cabang

- Brebes. *Jurnal ASET (Akuntansi Riset)*. Politeknik Harapan Bersama kota Tegal.
- Fadilla (2022). Pengaruh Tingkat Kepuasan, Harga Dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Minat Transaksi Pada Agen BSILINK Banda Aceh (Studi Pada Masyarakat Kota Banda Aceh). *Repository*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Hairatunnisa. (2017). Analisis Financial Inclusion terhadap pemberdayaan masyarakat miskin di Kota Medan (Studi kasus Pembiayaan Mikro Sumut Sejahtera II di Bank Sumut). *Repository*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Hardiyanto, Y.P., Arianti, F. (2019). Pengaruh Inklusi Keuangan Terhadap Stabilitas Sistem Keuangan (Studi Kasus : Selected Asia Developing Countries Tahun 2011-2016). *Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan*. 2(2), 1-19.
- Hidayatullah, S. (2022). Literasi Dan Inklusi Keuangan Syariah Terhadap Keputusan Investasi Dengan Locus Of Control Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Aktual STIE Trisna Negara*, 20(1), 1-9.
- Huda, M.N. (2018). Optimalisasi Sarana Dan Prasarana Dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 6(2), 51-69.
- Isrowiyah, Novatul. (2019). Indeks Inklusi Keuangan Syariah Serta Pengaruhnya Terhadap Pembiayaan Syariah Pada Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah Di Indonesia. *Repository*. Universitas Islam Negeri Walisongo, Semarang.
- Menne, Firman. (2017). *Nilai-Nilai Spiritual Dalam Entitas Bisnis Syariah*. Jakarta: Celebes Media Perkasa.

- Nengsih, N. (2015). Peran Perbankan Syariah Dalam Mengimplementasikan Keuangan Inklusif Di Indonesia. *Jurnal Etikonomi*, 14(2), 221 – 240.
- Novitasari, A.D., Irianto, H., Prasetidjowati, T. (2022). Optimalisasi Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) Melalui Pengelolaan Produksi Ikan Bandeng Di Desa Kalanganyar Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Intelektual Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi*, 9(2), 151-165.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2015). Buku Saku tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif (LAKU PANDAI). Jakarta: Departemen Penelitian dan Pengaturan Perbankan.
- Salam, A. (2018). Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital Banking: Optimalisasi dan Tantangan. *Jurnal Al-Amwal*, 10(1), 63-80.
- Sanusi & Sohari. (2015). *Ushul Fiqh*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sarah, Hidayah. (2015). Dampak Branchless Banking Terhadap Kinerja Keuangan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. *Jurnal Al-Muzara'ah Universitas Pertanian Bogor*.
- Sarma & Pais. (2012). *Financial Inclusion and Development : A Cross Country Analysis*.
- Sasmianti, Emi. (2018). Analisis Inklusi Keuangan Syariah Pada Pelaku UMKM di PT. BPRS Puduarta Insani Tembung. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Sastiono & Nuryakin. (2019). Inklusi Keuangan Melalui Program Layanan Keuangan Digital dan Laku Pandai. *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan Indonesia*, 19( 2), 242–262.
- Soetiono, K. & Setiawan, C. (2018). *Literasi dan Inklusi Keuangan Indonesia*. Depok: RajaGrafindo Persada.

- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Ummah, Nuryartono, & Anggreani. (2015). Analisis Inklusi Keuangan Dan Pemerataan Pendapatan Di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Pembangunan*, 4(1), 1-27.
- Wahid, Nusron. (2014). *Keuangan Inklusif Membongkar Hegemoni Keuangan: Peran Kredit Usaha Rakyat Dalam Menurunkan Kemiskinan Dan Pengangguran*. Jakarta: Gramedia.
- Wahyu, Rahmaton (2019). Analisis Tingkat Literasi Keuangan Syariah Masyarakat Kota Banda Aceh. *Repository Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh*.
- Yulianti, Lily. (2018). Penerapan Laku Pandai *BRISmart* PT Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Binjai. *Repository Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan*.



## **Lampiran I Pertanyaan Wawancara 1**

### **Pertanyaan untuk pihak BSI *Smart Agent***

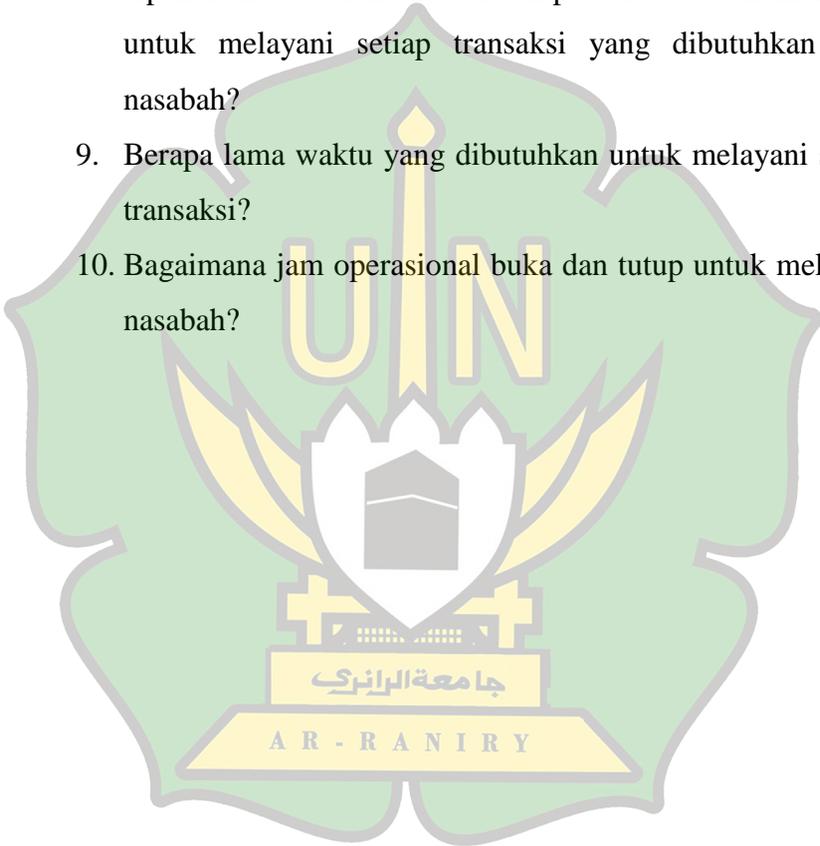
**Nama** : Machfud Ridha  
**Nim** : 160603093  
**Fakultas/prodi** : FEBI/Perbankan Syariah  
**Judul** : **Analisis Tingkat Inklusi Keuangan Syariah pada Layanan BSI *Smart Agent* di kota Banda Aceh**

Wawancara ini bertujuan untuk menyelesaikan penulisan skripsi sebagai persyaratan tugas akhir pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry. Dan pernyataan ini semata-mata dipergunakan hanya untuk data penelitian skripsi

Daftar Pertanyaan wawancara kepada pihak BSI *Smart Agent* yaitu sebagai berikut:

1. Sudah berapa lama anda menjadi agen Bank Syariah Indonesia?
2. Transaksi apa saja yang dapat dilakukan pada BSI *Smart Agent* anda?
3. Berapa total nasabah yang menggunakan jasa agen anda selama satu hari?
4. Berapa biaya administrasi yang anda terapkan dari setiap transaksi?
5. Selama menjadi agen BSI apa manfaat yang anda rasakan?

6. Pernahkah anda mengalami gangguan ketika sedang melakukan transaksi?
7. Apakah anda sering mengalami kekurangan saldo ketika sedang melayani nasabah?
8. Apakah ketersediaan alat di tempat anda sudah memadai untuk melayani setiap transaksi yang dibutuhkan oleh nasabah?
9. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melayani setiap transaksi?
10. Bagaimana jam operasional buka dan tutup untuk melayani nasabah?



## **Lampiran I Pertanyaan Wawancara 2**

### **Pertanyaan untuk masyarakat yang menggunakan layanan BSI *Smart Agent* di kota Banda Aceh**

**Nama** : Machfud Ridha

**Nim** : 160603093

**Fakultas/prodi** : FEBI/Perbankan Syariah

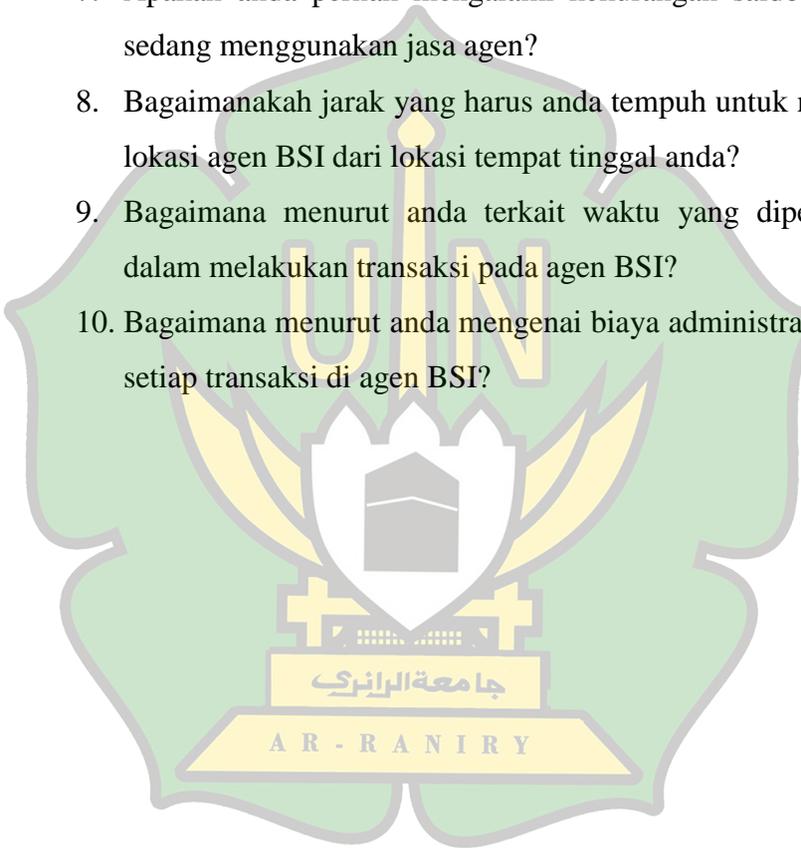
**Judul** : Analisis Tingkat Inklusi Keuangan Syariah pada Layanan BSI *Smart Agent* di kota Banda Aceh

Wawancara ini bertujuan untuk menyelesaikan penulisan skripsi sebagai persyaratan tugas akhir pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry. Dan pernyataan ini semata-mata dipergunakan hanya untuk data penelitian skripsi.

Pertanyaan yang akan diajukan kepada pihak Bank Syariah Indonesia Banda Aceh yaitu sebagai berikut:

1. Sudah berapa lama anda menjadi pengguna dari BSI *Smart Agent*?
2. Jenis transaksi apa saja yang biasanya anda lakukan dengan agen BSI?
3. Apakah alasan anda melakukan transaksi keuangan dengan agen BSI?
4. Selama menggunakan jasa agen BSI apa manfaat yang anda rasakan?

5. Bagaimana menurut anda pelayanan yang diberikan oleh agen BSI?
6. Pernahkah agen BSI mengalami hambatan dalam melakukan transaksi?
7. Apakah anda pernah mengalami kekurangan saldo ketika sedang menggunakan jasa agen?
8. Bagaimanakah jarak yang harus anda tempuh untuk menuju lokasi agen BSI dari lokasi tempat tinggal anda?
9. Bagaimana menurut anda terkait waktu yang diperlukan dalam melakukan transaksi pada agen BSI?
10. Bagaimana menurut anda mengenai biaya administrasi pada setiap transaksi di agen BSI?



## Lampiran II Transkrip Jawaban Wawancara 1

No	Hasil Wawancara Dengan Pihak BSI <i>Smart Agent</i>
1.	<p>Sudah berapa lama anda menjadi agen Bank Syariah Indonesia?            Jawab:  <b>Fendy Niaga Group, Kec. Baiturrahman</b>            1 Tahun  <b>May Link, Kec. Kuta Alam</b>            3 Bulan  <b>Alif Ba, Kec. Jaya Baru</b>            2 Tahun sejak 2021  <b>Qibran Cell, Kec. Ulee Kareng</b>            2 Tahun  <b>Fendy Niaga Mart, Kec. Lueng Bata</b>            2 Tahun sejak 2021  <b>Berkat Doa, Kec. Banda Raya</b>            2 Tahun  <b>Sinar Usaha Cell, Kec Kutaraja</b>            2 Tahun  <b>Azka Jaya Cellular Kec. Meuraxa</b>            1 Tahun  <b>Barca Cell, Kec. Syiah Kuala</b>            2 Tahun  <b>Dedek Cell Kec. Syiah Kuala</b>            1 Tahun</p>
2.	<p>Transaksi apa saja yang dapat dilakukan pada BSI Smart Agent anda?            Jawab:  <b>Fendy Niaga Group, Kec. Baiturrahman</b>            Transfer, top up, dan lain-lain  <b>May Link, Kec. Kuta Alam</b>            Banyak, bisa transfer, pembelian, pembayaran, top up, dan lain-lain  <b>Alif Ba, Kec. Jaya Baru</b>            Bayar spp, transfer, pembelian, pembayaran, tarik tunai, setor tunai, top up,  <b>Qibran Cell, Kec. Ulee Kareng</b>            Pembayaran, Transfer, tarik tunai, setor tunai, top up,  <b>Fendy Niaga Mart, Kec. Lueng Bata</b>            Untuk transfer ke bank lain menggunakan mesin EDC ada yang belum bisa karena belum terupdate pada mesinnya, hanya transfer ke bank BSI yang bisa. tetapi kalau dengan mobile banking bisa melakukan transfer ke semua bank.  <b>Berkat Doa, Kec. Banda Raya</b></p>

	<p>Semua bisa, kecuali pembayaran PDAM</p> <p><b>Sinar Usaha Cell, Kec Kutaraja</b> Transfer, Pembayaran, Top up,</p> <p><b>Azka Jaya Cellular Kec. Meuraxa</b> Transfer, tarik tunai, setor, pembayaran,</p> <p><b>Barca Cell, Kec. Syiah Kuala</b> Kirim uang, pembayaran, top up, transfer, dan lain-lain.</p> <p><b>Dedek Cell Kec. Syiah Kuala</b> Top up dana, ovo , transfer, pembayaran shoope, gopay,</p>
3.	<p>Berapa total nasabah yang menggunakan jasa agen anda selama satu hari</p> <p>Jawab:</p> <p><b>Fendy Niaga Group, Kec. Baiturrahman</b> Banyak, bisa mencapai 100 transaksi per hari</p> <p><b>May Link, Kec. Kuta Alam</b> 30 orang per hari</p> <p><b>Alif Ba, Kec. Jaya Baru</b> Paling rame hari senin, Sekitar 200 orang</p> <p><b>Qibran Cell, Kec. Ulee Kareng</b> 50 orang</p> <p><b>Fendy Niaga Mart, Kec. Lueng Bata</b> Sekitar 50 orang</p> <p><b>Berkat Doa, Kec. Banda Raya</b> 15-20 orang</p> <p><b>Sinar Usaha Cell, Kec Kutaraja</b> Kurang lebih sekitar 10 orang</p> <p><b>Azka Jaya Cellular Kec. Meuraxa</b> 10-15 orang</p> <p><b>Barca Cell, Kec. Syiah Kuala</b> Sekitar 40 orang</p> <p><b>Dedek Cell Kec. Syiah Kuala</b> Kurang lebih 20 orang</p>
4.	<p>Berapa biaya administrasi yang anda terapkan dari setiap transaksi?</p> <p>Jawab:</p> <p><b>Fendy Niaga Group, Kec. Baiturrahman</b> Jumlah transaksi Rp. 100.000 biaya transfer Rp. 3.000 Jumlah transaksi Rp. 300.000 s/d Rp. 500.000 biaya transfer Rp. 5.000 Jumlah transaksi Rp. 500.000 s/d Rp. 1.000.000 biaya transfer Rp. 8.000</p> <p><b>May Link, Kec. Kuta Alam</b> Jumlah transaksi Rp. 10.000 s/d Rp. 1.000.000 biaya admin Rp. 5.000</p>

Jumlah transaksi Rp. 1.010.000 s/d Rp. 3.000.000 biaya admin Rp. 7.000

Jumlah transaksi Rp. 3.010.000 s/d Rp. 5.000.000 biaya admin Rp. 8.000

**Alif Ba, Kec. Jaya Baru**

Transfer sesama bank BSI

Transfer kurang dari Rp. 500.000 biaya admin Rp. 5.000

Transfer lebih dari Rp. 600.000 s/d Rp. 2.900.000 biaya admin Rp. 10.000

Transfer ke bank lain

Transfer kurang dari Rp. 300.000 biaya admin Rp. 7.000

Transfer lebih dari Rp. 350.000 s/d Rp. 3.000.000 biaya admin Rp. 10.000

**Qibran Cell, Kec. Ulee Kareng**

Jumlah transaksi kurang dari Rp. 2.000.000 biaya admin Rp. 5.000

Jumlah transaksi lebih dari Rp. 2.000.000 s/d Rp. 3.000.000 biaya admin Rp. 10.000

Jumlah transaksi lebih dari Rp. 3.000.000 s/d Rp. 4.000.000 biaya admin Rp. 15.000

**Fendy Niaga Mart, Kec. Lueng Bata**

Jumlah transaksi Rp. 100.000 s/d Rp. 1.000.000 biaya admin Rp. 5.000

Tapi kami tidak menetapkan patokan biaya admin kepada pelanggan, berapapun kami terima berdasarkan keikhlasan pelanggan.

**Berkat Doa, Kec. Banda Raya**

Jumlah transaksi kurang dari Rp. 100.000 biaya admin Rp. 3.000

Jumlah transaksi lebih dari Rp. 100.000 s/d Rp. 900.000 biaya admin Rp. 5.000

Jumlah transaksi lebih dari Rp. 1.000.000 s/d Rp. 2.500.000 biaya admin Rp. 10.000

**Sinar Usaha Cell, Kec Kutaraja**

Jumlah transaksi Rp. 100.000 biaya admin Rp. 5.000

Jumlah transaksi Rp. 600.000 biaya admin Rp. 10.000

**Azka Jaya Cellular Kec. Meuraxa**

Jumlah transaksi Rp. 100.000 biaya admin Rp. 3.000

Jumlah transaksi Rp. 1.000.000 biaya admin Rp. 5.000

**Barca Cell, Kec. Syiah Kuala**

Jumlah transaksi Rp. 1.000.000 biaya admin Rp. 5.000

Jumlah transaksi Rp. 2.000.000 biaya admin Rp. 10.000

Jumlah transaksi Rp. 3.000.000 biaya admin Rp. 10.000

**Dedek Cell Kec. Syiah Kuala**

	<p>Transfer sesama bank BSI  Transfer kurang dari Rp. 500.000 biaya admin Rp. 3.000  Transfer lebih dari Rp. 500.000 biaya admin Rp. 5.000</p> <p>Transfer ke bank lain  Transfer kurang dari Rp. 500.000 biaya admin Rp. 5.000  Transfer lebih dari Rp. 500.000 biaya admin Rp. 7.000</p>
5.	<p>Selama menjadi agen BSI apa manfaat yang anda rasakan?  Jawab:  <b>Fendy Niaga Group, Kec. Baiturrahman</b>  Memperoleh untung dari fee  <b>May Link, Kec. Kuta Alam</b>  Memperoleh laba  <b>Alif Ba, Kec. Jaya Baru</b>  Dengan tidak adanya bank konvensional, maka pelanggan bank konvensional terutama yang berasal dari luar aceh melakukan transaksinya di tempat kami.  <b>Qibran Cell, Kec. Ulee Kareng</b>  Meningkatkan laba</p> <p><b>Fendy Niaga Mart, Kec. Lueng Bata</b>  Pertambahan Keuntungan, lebih memudahkan untuk pembeli yang tidak membawa uang bisa tarik tunai di tempat kami  <b>Berkat Doa, Kec. Banda Raya</b>  Membantu ekonomi  <b>Sinar Usaha Cell, Kec Kutaraja</b>  Menambahkan keuntungan  <b>Azka Jaya Cellular Kec. Meuraxa</b>  Menambahkan keuntungan  <b>Barca Cell, Kec. Syiah Kuala</b>  Menambahkan keuntungan, memperoleh langganan  <b>Dedek Cell Kec. Syiah Kuala</b>  Meningkatkan laba</p>
6.	<p>Pernahkah anda mengalami gangguan ketika sedang melakukan transaksi?  Jawab:  <b>Fendy Niaga Group, Kec. Baiturrahman</b>  Gangguan jaringan yang paling sering menjadi masalah  <b>May Link, Kec. Kuta Alam</b>  Sering, ketika BSI error agen juga sering error, selebihnya jarang, tapi jika ada biasanya karena jaringan  <b>Alif Ba, Kec. Jaya Baru</b>  Gangguan yang paling sering karena gangguan jaringan  <b>Qibran Cell, Kec. Ulee Kareng</b>  Sering, biasanya karena jaringan, pernah juga tersangkut uang</p>

	<p>biasanya pada transaksi top up</p> <p><b>Fendy Niaga Mart, Kec. Lueng Bata</b> Pernah, terutama ketika gangguan sistem BSI error</p> <p><b>Berkat Doa, Kec. Banda Raya</b> Gangguan jaringan</p> <p><b>Sinar Usaha Cell, Kec Kutaraja</b> Karena jaringan biasanya</p> <p><b>Azka Jaya Cellular Kec. Meuraxa</b> Pernah, contohnya transaksi gagal tapi uang terpotong, kadang-kadang juga karena jaringan</p> <p><b>Barca Cell, Kec. Syiah Kuala</b> Sering, seringnya karena jaringan</p> <p><b>Dedek Cell Kec. Syiah Kuala</b> Ketika jaringan BSI error sistem yang ada pada agen BSI kami juga error</p>
7.	<p>Apakah anda sering mengalami kekurangan saldo ketika sedang melayani nasabah? Jawab:</p> <p><b>Fendy Niaga Group, Kec. Baiturrahman</b> Tidak ada, belum pernah</p> <p><b>May Link, Kec. Kuta Alam</b> Tidak pernah</p> <p><b>Alif Ba, Kec. Jaya Baru</b> Pernah</p> <p><b>Qibran Cell, Kec. Ulee Kareng</b> Kadang-kadang pernah jika transaksi besar dengan nominal lebih dari Rp. 50.000.000</p> <p><b>Fendy Niaga Mart, Kec. Lueng Bata</b> Pernah</p> <p><b>Berkat Doa, Kec. Banda Raya</b> Pernah, karena nominal transaksi terlalu besar menyebabkan kami kekurangan saldo</p> <p><b>Sinar Usaha Cell, Kec Kutaraja</b> Pernah, karena nominal transaksi terlalu besar menyebabkan kami kekurangan saldo</p> <p><b>Azka Jaya Cellular Kec. Meuraxa</b> Pernah</p> <p><b>Barca Cell, Kec. Syiah Kuala</b> Pernah, biasanya nominal transaksi lebih dari Rp. 15.000.000 menyebabkan kami kekurangan saldo</p> <p><b>Dedek Cell Kec. Syiah Kuala</b> Pernah, karena nominal transaksi terlalu besar menyebabkan kami kekurangan saldo</p>

8.	<p>Apakah ketersediaan alat di tempat anda sudah memadai untuk melayani setiap transaksi yang dibutuhkan oleh nasabah? Jawab:</p> <p><b>Fendy Niaga Group, Kec. Baiturrahman</b> Sudah layak, kami menggunakan komputer, mesin EDC</p> <p><b>May Link, Kec. Kuta Alam</b> Sudah, kami memiliki mesin EDC dan juga mobile banking</p> <p><b>Alif Ba, Kec. Jaya Baru</b> Sangat memadai, kami memiliki komputer, mesin hitung uang, printer struk, mesin EDC, mobile banking</p> <p><b>Qibran Cell, Kec. Ulee Kareng</b> Di tempat kami alat yang tersedia sudah memadai, kami memiliki mesin EDC, printer struk, mobile &amp; internet banking, mesin hitung uang</p> <p><b>Fendy Niaga Mart, Kec. Lueng Bata</b> Sudah, di tempat kami terdapat mesin EDC, mesin hitung uang, printer struk, mobile banking</p> <p><b>Berkat Doa, Kec. Banda Raya</b> Sudah, kami melayani dengan mesin EDC, mobile banking, dan juga QRIS</p> <p><b>Sinar Usaha Cell, Kec Kutaraja</b> Memadai, kami sudah punya mesin EDC, mobile banking, printer struk</p> <p><b>Azka Jaya Cellular Kec. Meuraxa</b> Kami hanya melayani menggunakan Mobile banking</p> <p><b>Barca Cell, Kec. Syiah Kuala</b> Layanan pada agen BSI kami menggunakan mobile banking dan printer struk</p> <p><b>Dedek Cell Kec. Syiah Kuala</b> Kami hanya melayani menggunakan Mobile banking</p>
9.	<p>Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melayani setiap transaksi? Jawab:</p> <p><b>Fendy Niaga Group, Kec. Baiturrahman</b> Tidak lama, sekitar 1 menit</p> <p><b>May Link, Kec. Kuta Alam</b> Tergantung besar kecilnya transaksi, biasanya untuk transaksi kecil sekitar 1 menit</p> <p><b>Alif Ba, Kec. Jaya Baru</b> Makin besar transaksi sedikit lama sekitar 5 menit kalau transaksi biasa kurang lebih 1 menit</p> <p><b>Qibran Cell, Kec. Ulee Kareng</b> 5 menit transaksi selesai</p> <p><b>Fendy Niaga Mart, Kec. Lueng Bata</b> Sekitar 1 menit</p> <p><b>Berkat Doa, Kec. Banda Raya</b></p>

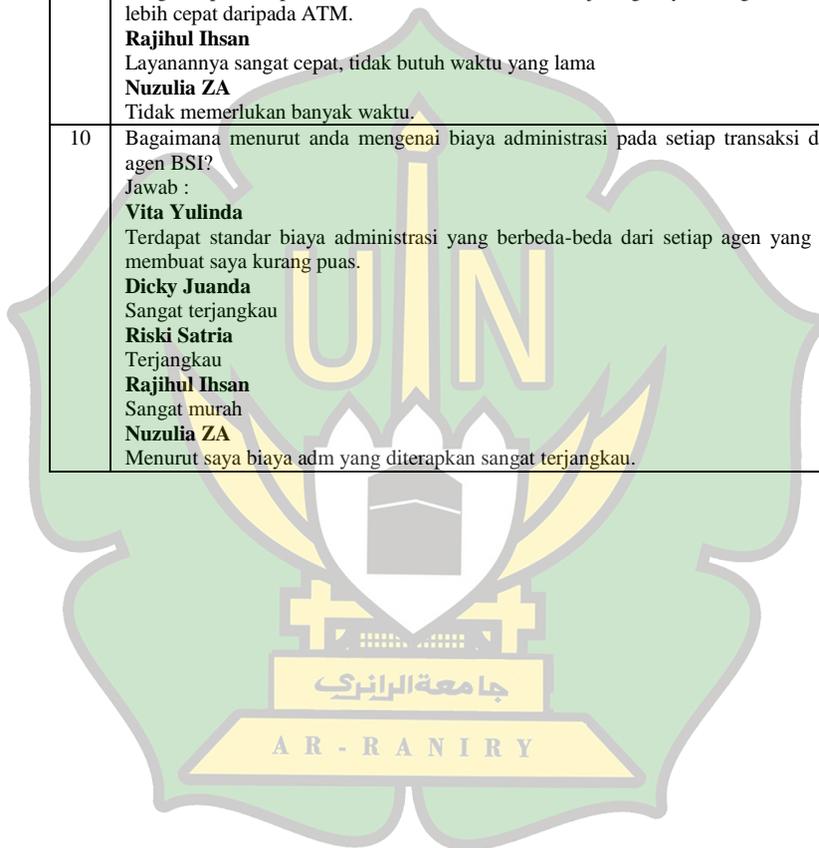
	<p>Kurang lebih 1 menitan selesai  <b>Sinar Usaha Cell, Kec Kutaraja</b>  Kurang dari 5 menit untuk transaksi dengan nominal kecil  Kurang lebih 10 menit untuk transaksi dengan nominal besar  <b>Azka Jaya Cellular Kec. Meuraxa</b>  Kurang lebih sekitar 2 menitan  <b>Barca Cell, Kec. Syiah Kuala</b>  Sekitar 2 menitan untuk setiap transaksi  <b>Dedek Cell Kec. Syiah Kuala</b>  Lebih kurang sekitar 5 menitan</p>
10.	<p>Bagaimana terkait jadwal operasional buka dan tutup layanan agen BSI ini?  Jawab :  <b>Fendy Niaga Group, Kec. Baiturrahman</b>  Layanan kami buka di jam 08:00 WIB sampai 23:00 WIB  <b>May Link, Kec. Kuta Alam</b>  Agen kami buka dari pagi jam 08:30 WIB sampai jam 23:00 WIB  <b>Alif Ba, Kec. Jaya Baru</b>  Kami mulai buka jam 08:00 WIB – 18:30 WIB kemudian kami mulai buka kembali jam 19:30 WIB – 22:00 WIB  <b>Qibran Cell, Kec. Ulee Kareng</b>  Layanan agen kami bersamaan dengan jadwal buka tutup toko yaitu buka dari jam 08:00 WIB sampai dengan jam 02:00 WIB  <b>Fendy Niaga Mart, Kec. Lueng Bata</b>  Kami buka 24 jam, dan kami tetap melayani pelanggan yang ingin menggunakan agen BSI  <b>Berkat Doa, Kec. Banda Raya</b>  Warung kami buka dari jam 7 pagi &amp; dan tutup jam 12 malam  <b>Sinar Usaha Cell, Kec Kutaraja</b>  Tempat kami buka dari jam 09:00 WIB sampai dengan jam 02:00 WIB  <b>Azka Jaya Cellular Kec. Meuraxa</b>  Kami buka dari pagi jam 09:00 WIB sampai malam jam 23:00 WIB  <b>Barca Cell, Kec. Syiah Kuala</b>  Toko kami buka 24 jam  <b>Dedek Cell Kec. Syiah Kuala</b>  Buka kami dari jam 08:00 pagi dan tutup ketika menjelang subuh sekitar jam 04:00 WIB</p>

## Lampiran II Transkrip Jawaban Wawancara 2

No	Hasil Wawancara dengan Pihak Masyarakat yang Menggunakan Layanan BSI Smart Agent
1	<p>Sudah berapa lama anda menjadi pengguna dari BSI Smart Agent?</p> <p>Jawab :</p> <p><b>Vita Yulinda</b> Sekitar 1 tahun</p> <p><b>Dicky Juanda</b> Kurang lebih 2 tahun</p> <p><b>Riski Satria</b> Sekitar 5 tahun tapi sebelumnya merupakan pengguna agen BRILink, kalau menggunakan jasa agen BSI sudah sekitar 2 tahunan.</p> <p><b>Rajihul Ihsan</b> Sejak BRILink sudah dikonversi menjadi BSI Smart saya sudah menggunakan jasa agen BSI, berarti sekitar 2 tahun.</p> <p><b>Nuzulia ZA</b> Sejak konversi BRILink ke BSI Smart saya sudah menggunakan jasa agen BSI untuk melakukan transaksi keuangan</p>
2	<p>Jenis transaksi apa saja yang biasanya anda lakukan dengan agen BSI?</p> <p>Jawab :</p> <p><b>Vita Yulinda</b> Bayar SPP, pembayaran Shopee, transfer, dan lain-lain.</p> <p><b>Dicky Juanda</b> Beli pulsa, bayar listrik, beli token, dan transfer.</p> <p><b>Riski Satria</b> Bayar WiFi, bayar listrik, tarik tunai dan juga tabung.</p> <p><b>Rajihul Ihsan</b> Seringnya untuk bayar listrik</p> <p><b>Nuzulia ZA</b> Transfer dan Top Up</p>
3	<p>Apakah alasan anda melakukan transaksi keuangan dengan agen BSI?</p> <p>Jawab :</p> <p><b>Vita Yulinda</b> Karena sebelumnya belum ada kartu ATM, dan belum ada mobile banking.</p> <p><b>Dicky Juanda</b> Ketika tidak ada saldo di kartu ATM, tetapi ada uang cash, saya lebih memilih bertransaksi menggunakan jasa agen.</p> <p><b>Riski Satria</b> Lebih mudah dalam layanan karena dapat interaksi dengan agen.</p> <p><b>Rajihul Ihsan</b> Lebih mudah dalam melakukan transaksi.</p> <p><b>Nuzulia ZA</b> Lebih cepat dan mudah</p>
4	<p>Selama menggunakan jasa agen BSI apa manfaat yang anda rasakan?</p> <p>Jawab :</p> <p><b>Vita Yulinda</b> Memudahkan transaksi, daripada ke bank saya lebih memilih bertransaksi menggunakan jasa agen.</p> <p><b>Dicky Juanda</b> Baik, mudah, biaya adm tidak mahal, terjangkau dengan rumah.</p> <p><b>Riski Satria</b> Lebih mudah dari segi akses, karena agen BSI terdapat dimana saja.</p> <p><b>Rajihul Ihsan</b> Lebih mudah, jasanya murah, dan tidak boros.</p>

	<p><b>Nuzulia ZA</b> Manfaat yang dirasakan saya tidak perlu mengantri di bank sehingga bisa saya manfaatkan waktu ke hal-hal lain.</p>
5	<p>Bagaimana menurut anda pelayanan yang diberikan oleh agen BSI? Jawab :</p> <p><b>Vita Yulinda</b> Biaya administrasi terkadang ada yang tidak wajar, standar biaya adm di beberapa tempat berbeda-beda.</p> <p><b>Dicky Juanda</b> Pelayanannya bagus</p> <p><b>Riski Satria</b> Baik, karena pelayanannya ramah dan cepat, tapi di malam hari sekitar jam 11 jaringan sering lambat.</p> <p><b>Rajihul Ihsan</b> Pelayanan yang diberikan sudah sangat baik.</p> <p><b>Nuzulia ZA</b> Cepat dan memuaskan</p>
6	<p>Pernahkah agen BSI mengalami hambatan dalam melakukan transaksi? Jawab :</p> <p><b>Vita Yulinda</b> Belum pernah</p> <p><b>Dicky Juanda</b> Ketika beli rekening listrik harus menunggu jaringan bagus dulu, terutama ketika malam hari jam 12, harus tunggu sampai jam 1.</p> <p><b>Riski Satria</b> Jaringan, seringnya ketika malam hari.</p> <p><b>Rajihul Ihsan</b> Tidak pernah</p> <p><b>Nuzulia ZA</b> Pernah, ketika jaringan error.</p>
7	<p>Apakah anda pernah mengalami kekurangan saldo ketika sedang menggunakan jasa agen? Jawab :</p> <p><b>Vita Yulinda</b> Belum pernah</p> <p><b>Dicky Juanda</b> Belum pernah</p> <p><b>Riski Satria</b> Pernah dan sering, biasanya ketika bertransaksi dengan nominal 2 juta.</p> <p><b>Rajihul Ihsan</b> Tidak pernah</p> <p><b>Nuzulia ZA</b> Tidak pernah</p>
8	<p>Bagaimanakah jarak yang harus anda tempuh untuk menuju lokasi agen BSI dari lokasi tempat tinggal anda? Jawab :</p> <p><b>Vita Yulinda</b> Sangat terjangkau</p> <p><b>Dicky Juanda</b> Dekat dari rumah, dekat juga dari kantor, hampir setiap tempat ada.</p> <p><b>Riski Satria</b> Terjangkau</p> <p><b>Rajihul Ihsan</b> Sangat dekat, karena tersebar di banyak tempat</p> <p><b>Nuzulia ZA</b></p>

	Sangat dekat, karena ada dimana-mana.
9	<p>Bagaimana menurut anda terkait waktu yang diperlukan dalam melakukan transaksi pada agen BSI?            Jawab :</p> <p><b>Vita Yulinda</b>            Cepat tidak sampai 5 menit</p> <p><b>Dicky Juanda</b>            Tidak lama, sangat cepat</p> <p><b>Riski Satria</b>            Sangat cepat, tetapi ketika ramai harus antri namun jarang, layanan agen BSI lebih cepat daripada ATM.</p> <p><b>Rajihul Ihsan</b>            Layanannya sangat cepat, tidak butuh waktu yang lama</p> <p><b>Nuzulia ZA</b>            Tidak memerlukan banyak waktu.</p>
10	<p>Bagaimana menurut anda mengenai biaya administrasi pada setiap transaksi di agen BSI?            Jawab :</p> <p><b>Vita Yulinda</b>            Terdapat standar biaya administrasi yang berbeda-beda dari setiap agen yang membuat saya kurang puas.</p> <p><b>Dicky Juanda</b>            Sangat terjangkau</p> <p><b>Riski Satria</b>            Terjangkau</p> <p><b>Rajihul Ihsan</b>            Sangat murah</p> <p><b>Nuzulia ZA</b>            Menurut saya biaya adm yang diterapkan sangat terjangkau.</p>



### Lampiran III Dokumentasi



Ket 1. Wawancara dengan pihak agen BSI “Fendy Niaga Group”



Ket 2. Wawancara dengan pihak agen BSI “May Link”



Ket 3. Wawancara dengan pihak agen BSI “Fendy Niaga Mart”



Ket 4. Wawancara dengan pihak agen BSI “Azka Jaya Cellular”



Ket 5. Wawancara dengan pihak agen BSI “Sinar Usaha Cell”



Ket 6. Wawancara dengan pihak agen BSI “Qibran Cell”



Ket 7. Wawancara dengan pihak agen BSI “Barca Cell”



Ket 8. Wawancara dengan pihak nasabah agen BSI “Dicky Juanda”



Ket 8. Wawancara dengan pihak nasabah agen BSI “Riski Satria”

## Lampiran IV Riwayat Hidup

### Riwayat Hidup

#### Data Pribadi

Nama : Machfud Ridha  
Tempat/ Tanggal Lahir : Banda Aceh, 23 Oktober 1998  
NIM : 160603093  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas : Islam Negeri Ar-Raniry  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Status : Belum Menikah  
Warga Negara : Indonesia  
Agama : Islam  
Nomor Telepon : 0822 6030 8255  
Email : machfud.ridha@gmail.com

#### Riwayat Pendidikan

Tahun 2004 - 2010 MIN Lhong Raya  
Tahun 2010 - 2013 MTsN Meuraxa  
Tahun 2013 - 2016 MAN 2 Banda Aceh

#### Data Orang Tua

Nama : Alm. Abubakar Budiman  
Pekerjaan : -  
Nama : Yuzirwan  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga