

**SKRIPSI**

**FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI NASABAH  
MENGUNAKAN LAYANAN AGEN BSILINK DALAM  
BERTRANSAKSI DI KOTA BLANGKEJEREN**



**Disusun Oleh:**

**RINDIANI YUNITA  
NIM. 190603367**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2023 M/1444 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nam : Rindiani Yunita  
NIM : 190603367  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkan.***
- 2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.***
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.***
- 4. Tidak melakukan pemanipulasian dan pemalsuan data.***
- 5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.***

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya

Banda Aceh, 18 Agustus 2023

Yang Menyatakan,



  
Rindiani Yunita

# PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

## Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Layanan Agen BSILink Dalam Bertrtansaksi Di Kota Blangkejeren

Disusun Oleh:

Rindiani Yunita  
NIM. 190603367

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,



Dr. Muhammad Yasir Yusuf, M.A  
NIP. 197504052001121003

Pembimbing II,



Muksal, M.E.I  
NIP. 1990090220201210008

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Perbankan Syariah,



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

## PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

### Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Layanan Agen BSILink Dalam Bertrtansaksi Di Kota Blangkejeren

Disusun oleh:

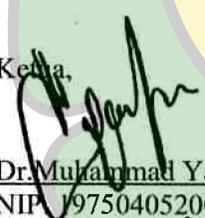
Rindiani Yunita  
NIM. 190603367

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

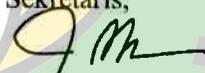
Pada Hari/Tanggal: Kamis, 06 April 2023 M  
15 Ramadhan 1444 H

Banda Aceh  
Dewan Penguji Sidang Skripsi

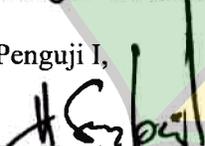
Ketua,

  
Dr. Muhammad Yasir Yusuf, M.A  
NIP. 197504052001121003

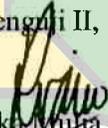
Sekretaris,

  
Muksal, M.E.I  
NIP.1990090220201210008

Penguji I,

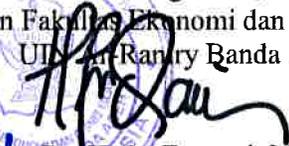
  
Dr. Hendra Syahputra, M.M  
NIP : 197610242009011005

Penguji II,

  
Rika Mula, M.B.A  
NIP : 198906032020122013

Mengetahui,

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

  
Dr. Hafas Furqani, M.Ec

NIP.198006252009011009



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

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

Web: [www.library.ar-raniry.ac.id](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 : Rindiani Yunita  
NIM : 190603367  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
E-mail : [rindiani0106@gmail.com](mailto:rindiani0106@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:

**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Layanan Agen BSILink Dalam Bertransaksi Di Kota Blangkejeren 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 RANIRY

Pada tanggal : 18 Agustus 2023

Mengetahui,

Penulis,

Rindiani Yunita  
NIM: 190603367

Pembimbing I,

Dr. Muhammad Yasir Yusuf, M.A  
NIP.197504052001121003

Pembimbing II,

Muksal, M.E.I  
NIP.1990090220201210008

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Alhamdulillah* rabbil *a'lamin*, Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Ilahi Rabbi, Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan nikmat-Nya yang tidak terhitung banyaknya. Selawat dan Salam semoga tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad Saw, yang telah menuntun manusia kepada jalan yang lurus untuk mencapai kebahagiaan dunia akhirat. Atas rahmat dan limpahan anugerah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Layanan Agen BSILink Dalam Bertransaksi di Kota Blangkejeren”**

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

1. Dr. Hafas Furqani, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag dan Ayumiati, S.E., M.Si selaku ketua dan sekretaris program studi perbankan syariah UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

3. Hafizh Maulana, SP.,S.H.I.,M.E selaku ketua laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Dr. Muhammad Yasir Yusuf, M.A sebagai pembimbing I sekaligus Penasehat Akademik (PA) dan Muksal, M.E.I sebagai pembimbing II yang telah banyak membantu penulis, memberikan waktu, pemikiran serta pengarahan yang sangat baik berupa saran dan bimbingan terhadap skripsi ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
6. Terima kasih kepada kedua orang tua terhebat, ayahanda Rabudin dan Ibunda Sumiati yang telah memberikan segala cinta kasih, doa dan pengorbanan. Semoga Allah SWT selalu melindungi dan membalas kebaikan ayah dan ibunda.
7. Terima kasih kepada abang, adik dan kakak ipar tersayang Angga Isra Alfajar, Ray Febli Andika dan Santiara yang telah memberikan dukungan serta do'a nya, semoga Allah SWT membalas semua kebaikannya.
8. Keluarga besar Nek Tum tercinta yang telah memberikan segenap dukungan dan nasehat serta do'a yang tiada henti-hentiya kepada penulis.

9. Terima kasih banyak kepada kak mimi yang sudah membantu dan memberikan dukungan serta do'anya, semoga Allah membalas semua kebaikannya.
10. Terima kasih banyak kepada Bunga Desa Kampung Jawa, Nurul Fitriani, Dilla Safira dan Nanda Arianti Putri yang telah memberikan dukungan, semangat dan do'a, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan.
11. Yang terakhir saya ingin ucapkan terima kasih banyak kepada diri sendiri karena sudah bertahan untuk sejauh ini, terima kasih sudah melakukan semuanya dengan baik dan terima kasih sudah berjuang setiap hari hingga sampai ke tahap ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima seluruh masukan kritik dan saran agar skripsi ini dapat menjadi lebih baik dan bermanfaat bagi kita semua.

Banda Aceh, 18 Agustus 2023

Penulis,

Rindiani Yunita

# TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K

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

## 1. Konsonan

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

## 2. Vokal

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

### a. Vokal Tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<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
◌َ يَ	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
◌َ وَ	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

kaifa: كيف

hauila: 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 / اِ	<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. Jika 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 transliterasinya dengan h.

Contoh:

*raudāh al-aṭfāl/ rauḍatulaṭfāl:* رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ  
*al-Madīnah al-Munawwarah / alMadīnatul* الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ  
*Munawwarah:*  
*Ṭalḥah:* طَلْحَة

**Catatan:**

**Modifikasi**

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



## ABSTRAK

Nama : Rindiani Yunita  
NIM : 190603367  
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
Judul : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Layanan Agen BSILink Dalam Bertransaksi Di Kota Blangkejeren  
Pembimbing I : Dr. Muhammad Yasir Yusuf, MA  
Pembimbing II : Muksal, M.E.I

Dalam melakukan transaksi keuangan biasanya nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor, adapun faktor yang mempengaruhi nasabah menggunakan layanan agen BSILink dalam bertransaksi di Kota Blangkejeren yaitu : faktor kepercayaan, kemudahan, dan risiko. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah faktor kepercayaan, kemudahan dan risiko mempengaruhi nasabah menggunakan layanan agen BSILink dalam bertransaksi di Kota Blangkejeren. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden serta teknik pengumpulan data yang digunakan melalui penyebaran kuesioner. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa secara simultan faktor kepercayaan, kemudahan dan risiko berpengaruh terhadap penggunaan layanan agen BSILink. Hal ini dilihat dari hasil F hitung lebih besar dari F tabel yaitu  $79,075 > 3,090$  dan probabilitas signifikan  $0,000 < 0,05$ . Secara parsial variabel kepercayaan, kemudahan dan risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel penggunaan layanan agen BSILink di Kota Blangkejeren.

**Kata Kunci:** *Kepercayaan, Kemudahan, Risiko, Layanan, BSILink*

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN ...</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xxi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Secara Teoritis.....	6
1.4.2 Secara Praktis.....	6
1.5 Sistematika Pembahasan .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>8</b>
2.1 Pengertian dan Fungsi Bank.....	8
2.1.1 Pengertian Bank.....	8
2.1.2 Fungsi Bank .....	8
2.2 <i>Financial Inclusion</i> dan <i>Branchless Banking</i> .....	10
2.2.1 Pengertian <i>Financial Inclusion</i> .....	11
2.2.2 Pengertian <i>Branchless Banking</i> .....	13
2.3 Agen .....	14
2.3.1 Pengertian Agen.....	14
2.3.2 Landasan Keagenan Dalam Islam.....	14
2.4 Pengertian Nasabah .....	16
2.5 Layanan .....	17
2.5.1 Pengertian Layanan.....	17
2.5.2 Indikator Layanan .....	18
2.6 Faktor Kepercayaan.....	19

2.6.1	Pengertian Kepercayaan.....	19
2.6.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan ..	20
2.6.3	Indikator Kepercayaan .....	21
2.7	Faktor Kemudahan .....	21
2.7.1	Pengertian Kemudahan .....	21
2.7.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemudahan ....	22
2.7.3	Indikator Kemudahan.....	23
2.8	Faktor Risiko .....	24
2.8.1	Pengertian Risiko .....	24
2.8.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Risiko.....	24
2.8.3	Indikator Risiko.....	25
2.9	Penelitian Terkait.....	26
2.10	Kerangka Pemikiran .....	35
2.11	Hipotesis Penelitian .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>38</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	38
3.2	Sumber Data .....	39
3.3	Lokasi dan Objek Penelitian.....	39
3.3.1	Lokasi Penelitian.....	39
3.3.2	Objek Penelitian.....	39
3.4	Populasi dan Sampel.....	40
3.4.1	Populasi.....	40
3.4.2	Sampel.....	40
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.5.1	Kuesioner .....	42
3.5.2	Observasi.....	42
3.5.3	Wawancara.....	42
3.6	Skala Pengukuran .....	43
3.7	Operasional Variabel Penelitian .....	44
3.7.1	Definisi Variabel Kepercayaan (X1).....	44
3.7.2	Definisi Variabel Kemudahan (X2) .....	44
3.7.3	Definisi Variabel Risiko (X3).....	44
3.7.4	Definisi Variabel Layanan (Y).....	45
3.8	Metode Analisis Data .....	50
3.8.1	Uji Validasi dan Reliabilitas .....	50
3.8.2	Uji Asumsi Klasik.....	51
3.8.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	52

3.8.4 Pengujian Hipotesis.....	53
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	56
4.1.1 Sejarah Bank Syariah Indonesia .....	56
4.1.2 Kota Blangkejeren.....	59
4.2 Agen BSILink.....	59
4.2.1 Pengertian Agen BSILink .....	59
4.2.2 Tujuan Agen BSILink.....	61
4.2.3 Produk dan Layanan Agen BSILink .....	62
4.2.4 Syarat-Syarat Menjadi Agen BSILink .....	63
4.2.5 Keuntungan Menggunakan Layanan BSILink.....	63
4.3 Hasil Karakteristik Responden .....	64
4.3.1 Jenis Kelamin Responden .....	64
4.3.2 Usia Responden.....	65
4.3.3 Pekerjaan Responden .....	66
4.3.4 Deskriptif Data Statistik.....	67
4.4 Deskriptif Tanggapan Responden .....	70
4.4.1 Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Layanan (Y) .....	70
4.4.2 Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan (X1) .....	71
4.4.3 Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan (X2).....	72
4.4.4 Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Risiko (X3).....	73
4.5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	74
4.5.1 Uji Validitas .....	74
4.5.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	77
4.6 Uji Asumsi Klasik .....	78
4.6.1 Uji Normalitas.....	78
4.6.2 Uji Multikolinearitas .....	78
4.6.3 Uji Heteroskedastisitas.....	80
4.7 Analisis Regresi Berganda .....	80
4.8 Uji Hipotesis.....	83
4.8.1 Uji Simultan (Uji F).....	83
4.8.2 Uji Parsial (Uji t).....	84
4.8.3 Koefisien Determinasi.....	86

4.9 Pembahasan .....	87
4.9.1 Pengaruh Faktor Kepercayaan Terhadap Variabel Penggunaan Layanan .....	88
4.9.2 Pengaruh Faktor Kemudahan Terhadap Variabel Penggunaan Layanan .....	89
4.9.3 Pengaruh Faktor Risiko Terhadap Variabel Penggunaan Layanan .....	90
4.9.4 Analisis Pengaruh Faktor Kepercayaan, Faktor Kemudahan, Faktor Risiko Terhadap Variabel Penggunaan Layanan .....	91
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>95</b>
5.1 Kesimpulan.....	95
5.2 Saran .....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>98</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>103</b>
<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS .....</b>	<b>135</b>

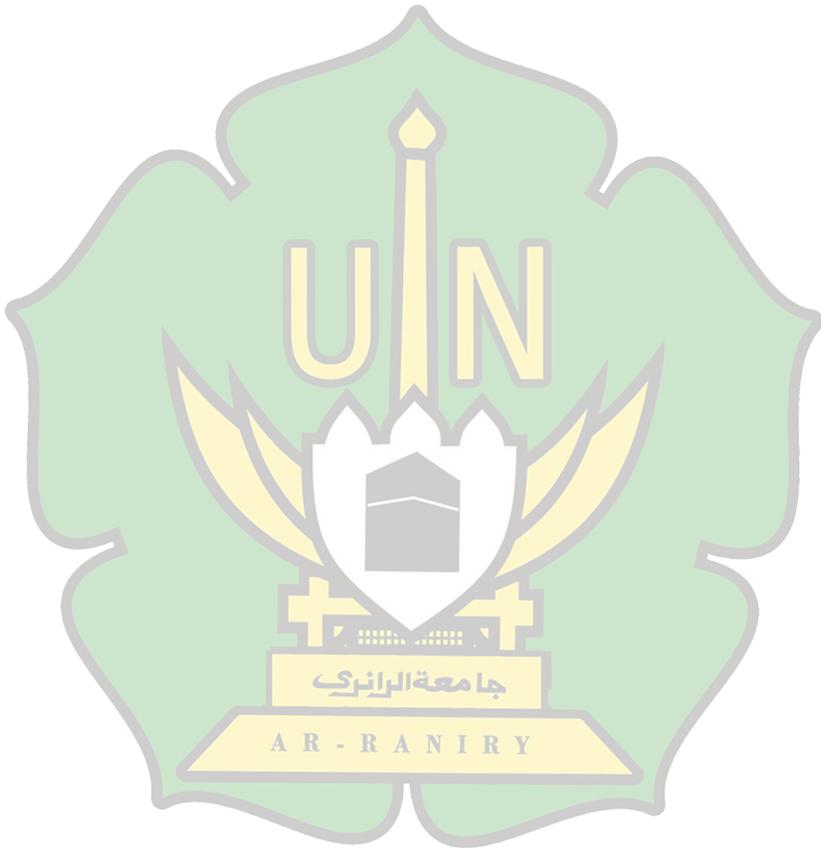


## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terkait.....	26
Tabel 3.1	Skor <i>Skala Likert</i> .....	43
Tabel 3.2	Operasional Variabel .....	45
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	64
Tabel 4.2	Usia Responden .....	65
Tabel 4.3	Pekerjaan Responden.....	66
Tabel 4.4	Deskriptif Data Statistik .....	67
Tabel 4.5	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Layanan (Y).....	70
Tabel 4.6	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan (X1).....	71
Tabel 4.7	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan (X2) .....	72
Tabel 4.8	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Risiko (X3).....	73
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X1) ....	75
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan (X2).....	75
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Variabel Risiko (X3).....	76
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Variabel Layanan (Y) .....	76
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas.....	77
Tabel 4.14	Hasil Uji Normalitas .....	78
Tabel 4.15	Hasil Uji Multikolinearitas .....	79
Tabel 4.16	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	80
Tabel 4.17	Hasil Regresi Berganda .....	81
Tabel 4.18	Hasil Uji Simultan .....	83
Tabel 4.19	Hasil Uji Parsial .....	84
Tabel 4.20	Hasil Koefisien Determinasi .....	86

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	36
Gambar 4.1 Peta Kab. Gayo Lues .....	59



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	103
Lampiran 2 Jawaban Responden.....	109
Lampiran 3 Hasil Output Statistik.....	129
Lampiran 4 Biodata Penulis.....	135



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Bank Syariah Indonesia (BSI) menciptakan sesuatu yang baru untuk persaingan pasar, BSI membuat pola transaksi yang berbeda dari kantor cabangnya, biasanya jika di kantor BSI nasabah harus mengantri atau bertatap muka langsung dengan *frontliner* untuk melakukan transaksi yang memakan waktu cukup lama. Oleh karena itu BSI membuat strategi dengan cara memperluas *channel* layanan dan layanan BSI yang belum terakses layanan perbankan. Cara yang dilakukan BSI menjalin kerjasama dengan pihak ketiga atau nasabah untuk menjadi agen yang dapat melayani kegiatan nasabah yang lain dalam melakukan transaksi perbankan. Adapun strategi *channel* layanan yaitu BSILink. (Priyono, 2019:2)

BSILink merupakan sebuah produk layanan perpanjangan tangan dari BSI ke nasabah dengan bantuan agen atau pihak ketiga yang dipilih BSI dengan memenuhi kriteria sebagai agen dan memenuhi semua persyaratan yang ditetapkan oleh BSI. Selain menggunakan bantuan dari agen, BSILink juga dibantu oleh *provider* telekomunikasi Indosat dan Telkomsel serta mesin EDC (*Electronic Data Capture*) yang nanti dipinjamkan BSI kepada agen BSILink. Biasanya agen BSILink adalah nasabah yang memiliki tabungan / rekening di BSI dan mengajukan serta

memenuhi standar persyaratan untuk menjadi agen BSILink. (Bank Rakyat Indonesia, 2022)

Dikutip dari website resmi Dinas Sosial Aceh pada hari Jum'at tanggal 06 Agustus 2022 bertepatan di Banda Aceh. Kepala Dinas Sosial Aceh, Bapak Yusrizal didampingi Kabid Linjamsos, mengikuti acara *Soft Launching* aplikasi terbaru BSI *Smart* atau yang lebih dikenal dengan agen BSILink di kantor Dinas Sosial Aceh. RCEO ( *Region Chief Executive Officer*) Kantor Regional Aceh dalam sambutannya mengatakan bahwa telah melakukan otomigrasi agen lakupandai di Aceh sebanyak 6.170 agen. Sementara itu Direktur Digital Banking BSI dan Supervisi BSI *Region I* Aceh, Alun Akbar menegaskan bahwa BSI *Smart* atau BSILink merupakan pengganti sekaligus meneruskan BRILink yang sebelumnya sudah tersebar di tengah masyarakat Aceh. Sebanyak 9.700 agen BRILink di Aceh sekitar 6.750 sudah diganti menjadi agen BSILink. (Dinas Sosial Aceh, 2022)

Keunggulan dari BSILink adalah nasabah dapat melakukan transaksi seperti transfer antar bank, cek saldo, pembayaran listrik, membeli pulsa dan token listrik melalui EDC yang dapat menjangkau semua kalangan, menghemat waktu dan biaya, keamanan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi serta adanya pembagian keuntungan antara bank dan agen sebesar 50:50 atau sebesar 50% untuk BSI dan juga agen. Kelemahan dari BSILink adalah terbatasnya jaringan provider pada lokasi tertentu dari para agen yang membuat gagal transaksi. Dengan hadirnya

BSILink yang diciptakan oleh pihak BSI dengan segala keunggulan dan kelemahannya diharapkan dapat membantu nasabah dalam melakukan transaksi. Dalam melakukan transaksi biasanya nasabah di pengaruhi oleh beberapa faktor yaitu, faktor kepercayaan, faktor kemudahan dan faktor risiko. (Amalia, 2019:4)

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti pada tanggal 05 September 2022 di Kota Blangkejeren, terdapat sepuluh agen BSILink yang terletak di Kota Blangkejeren. Setelah melakukan wawancara singkat pada salah satu agen BSILink yang ada di kota Blangkejeren, agen mengatakan bahwa persyaratan menjadi agen BSILink haruslah memiliki usaha yang tetap dan sudah berjalan kurang lebih 2 tahun, persyaratan selanjutnya harus memiliki modal Rp 10.000.000 dan memiliki tabungan di BSI. Biasanya nasabah melakukan transaksi transfer, tarik tunai, dan beli token listrik. Selain itu berdasarkan wawancara singkat yang dilakukan kepada seorang nasabah, biasanya setiap melakukan transaksi di BSILink pasti akan dikenakan biaya, jika transfer sesama bank BSI mulai dari Rp 100.000 – Rp 500.000 akan dikenakan biaya Rp 5.000, kalau nasabah transfer Rp 600.000 – Rp 900.000 biaya transfer Rp 7.000 nasabah yang melakukan transfer Rp 1.000.000 ke atas akan dikenakan biaya Rp 10.000 – Rp 20.000 per sekali transfer. Jika nasabah melakukan transfer ke bank lain akan dikenakan biaya yang lebih mahal untuk sekali transfer, setiap agen BSILink memiliki tarif harga yang berbeda – beda. (wawancara,2022)

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Ladesman (2018) tentang pengaruh manfaat, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* (studi kasus BSM Cabang Bandar Jaya). Hasil dari penelitian ini mengatakan bahwa variabel kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking*, sedangkan variabel kepercayaan berpengaruh negatif terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking*.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Amalia (2019) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan, persepsi kemudahan dan kepuasan nasabah terhadap keputusan pembelian jasa BRILink di pondok zhafira kota Palopo. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian pada usaha jasa di BRILink pondok Zhafira.

Penelitian yang dilakukan oleh Amita (2015) dengan judul pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi risiko terhadap minat menggunakan layanan produk BRILink (studi kasus pada masyarakat di Kota Kediri). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi risiko memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat menggunakan layanan produk BRILink.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti mendapatkan hasil yang berbeda-beda antara variabel kepercayaan, kemudahan dan risiko, dimana masih ada penelitian yang menemukan bahwa ketiga variabel diatas berpengaruh negatif dan tidak memiliki

pengaruh terhadap menggunakan layanan. Sehingga membuat peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Layanan Agen BSILink Dalam Bertransaksi Di Kota Blangkejeren”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah faktor kepercayaan mempengaruhi nasabah menggunakan layanan agen BSILink dalam bertransaksi di Kota Blangkejeren?
2. Apakah faktor kemudahan mempengaruhi nasabah menggunakan layanan agen BSILink dalam bertransaksi di Kota Blangkejeren?
3. Apakah faktor risiko mempengaruhi nasabah menggunakan layanan agen BSILink dalam bertransaksi di Kota Blangkejeren?
4. Apakah faktor kepercayaan, kemudahan dan risiko secara simultan mempengaruhi nasabah menggunakan layanan agen BSILink dalam bertransaksi di Kota Blangkejeren?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui apakah faktor kepercayaan mempengaruhi nasabah menggunakan layanan agen BSILink dalam bertransaksi di Kota Blangkejeren.

2. Untuk mengetahui apakah faktor kemudahan mempengaruhi nasabah menggunakan layanan agen BSILink dalam bertransaksi di Kota Blangkejeren.
3. Untuk mengetahui apakah faktor risiko mempengaruhi nasabah menggunakan layanan agen BSILink dalam bertransaksi di Kota Blangkejeren.
4. Untuk mengetahui apakah faktor kepercayaan, kemudahan dan risiko secara simultan mempengaruhi nasabah menggunakan layanan agen BSILink dalam bertransaksi di Kota Blangkejeren.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak sebagai berikut:

##### **1.4.1 Secara Teoritis**

Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran atau pengetahuan dan memperluas wawasan bagi mahasiswa perbankan syariah juga mahasiswa pada umumnya, dapat pula digunakan sebagai informasi keilmuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan layanan agen BSILink dalam bertransaksi di Kota Blangkejeren.

##### **1.4.2 Secara Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi agen BSILink Kota Blangkejeren yang dapat menggunakannya sebagai

bahan informasi dan masukan dalam menentukan hal-hal yang mendukung perkembangan ke arah yang maju.

## **1.5 Sistematika Pembahasan**

Untuk lebih memudahkan dalam proses penyusunan karya ilmiah ini, peneliti menguraikan sistematika pembahasan agar satu bab dengan bab yang lainnya saling berhubungan yang mana terdiri dari 5 bab, yaitu:

BAB I Pendahuluan yang menjelaskan langkah awal skripsi ini yang berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika pembahasan.

BAB II Landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka berfikir dan hipotesis penelitian. pada bab ini akan dijelaskan teori-teori yang akan diuji.

BAB III Metode penelitian, yang membahas tentang lokasi penelitian, jenis dan pendekatan penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV Hasil dan pembahasan, Pada bab ini berisi penjelasan dari objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan secara mendalam tentang hasil analisis serta pembahasan hasil temuan yang diteliti dan menjelaskannya.

BAB V Penutup, dalam bab ini merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dan saran yang memaparkan tentang hasil analisis data yang dilakukan oleh peneliti.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Pengertian dan Fungsi Bank**

##### **2.1.1 Pengertian Bank**

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan, pada bab 1 dan pasal 1 serta ayat 2 dijelaskan bahwa, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit guna meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Pasal 1 menjelaskan pengertian perbankan, yaitu segala sesuatu yang berkaitan dengan perbankan, meliputi kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses penyelenggaraan kegiatan usaha. (Rahim,2019:30)

Berdasarkan beberapa definisi bank di atas, dapat dipahami bahwa bank adalah badan usaha yang bergerak di bidang industri keuangan, dan kegiatannya berkaitan erat dengan transaksi keuangan, yaitu menghimpun dana dari masyarakat, seperti tabungan atau simpanan, serta menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman.

##### **2.1.2 Fungsi Bank**

Bank memiliki peran penting bagi pertumbuhan ekonomi negara. Fungsi bank menurut Rahim (2019:31) sebagai berikut:

a. *Agen Of Trust* (Kepercayaan)

Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan dalam menghimpun dan menyalurkan dana. Jika berdasarkan kepercayaan, masyarakat akan menyimpan uangnya di bank. masyarakat percaya bahwa uang mereka tidak akan disalahgunakan oleh bank, uang mereka akan dikelola dengan baik, bank tidak akan bangkrut, dan simpanan dapat ditarik dari bank pada waktu yang dijanjikan.

b. *Agen Of Development* (Pembangunan)

Kegiatan ekonomi masyarakat di sektor moneter dan riil tidak dapat dipisahkan. Jika sektor moneter tidak berjalan dengan baik, maka sektor riil tidak akan berjalan. Kegiatan perbankan berupa penghimpunan dan penyaluran dana sangat penting bagi kelancaran kegiatan ekonomi riil. Kegiatan perbankan ini dapat mendorong masyarakat untuk berinvestasi, mendistribusikan, dan mengkonsumsi barang dan jasa. Kelancaran kegiatan investasi – distribusi konsumsi ini merupakan kegiatan pembangunan sosial dan ekonomi.

c. *Agen Of Service* (Pelayanan)

Bank menyediakan layanan perbankan lainnya kepada masyarakat. Bank ini memberikan jasa yang berkaitan dengan kegiatan ekonomi masyarakat umum berupa jasa pengiriman uang, penitipan barang berharga, pemberian bank garansi dan pelunasan tagihan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa fungsi bank ada tiga yaitu: pertama *Agen Of Service*, artinya bank dalam menjalankan aktivitasnya berdasarkan kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat yang berupa amanah agar mengelola dana yang disimpan masyarakat. Kedua, *Agen Of Development* artinya bank mewujudkan pembangunan dan kesejahteraan ekonomi karena bank adalah lembaga yang memiliki pengaruh besar dalam hal perkembangan ekonomi. Ketiga, *Agen Of Service* artinya bank memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat secara umum, berupa jasa pengiriman uang, penitipan barang berharga dan lainnya.

## **2.2 *Financial Inclusion* dan *Branchless Banking***

Pemerintah berupaya memperluas layanan perbankan untuk meningkatkan kualitas dan kapasitas perbankan, dengan menciptakan Strategi Nasional Keuangan Inklusif (*Financial Inclusion*) yang dilaksanakan oleh Otoritas Jasa Keuangan, industri perbankan, dan industri jasa keuangan lainnya. Untuk memperluas akses layanan keuangan, yaitu dengan menyediakan layanan perbankan tanpa kantor (*branchless banking*), Otoritas Jasa Keuangan meluncurkan layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif dimana suatu keadaan seluruh masyarakat atau nasabah dapat menjangkau akses layanan keuangan dengan mudah. (Windiasih, 2020:2)

Sesuai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.19/POJK.03/2014 tentang layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif (*Financial Inclusion*), dengan memperhatikan kebutuhan untuk menyediakan jasa keuangan kepada pihak yang belum mengetahui, menggunakan atau memperoleh jasa keuangan perbankan dan jasa keuangan lainnya. Melalui layanan keuangan tanpa kantor (*Branchless Banking*), tersedia produk keuangan yang mudah diakses, mudah dipahami dan relevan dengan kebutuhan nasabah. Layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif yang selanjutnya disebut Laku Pandai atau *Smart Services* adalah kegiatan penyediaan layanan perbankan dan/atau layanan keuangan lainnya, yang dilakukan tidak melalui jaringan kantor, tetapi melalui kerja sama dengan pihak lain, yang memerlukan akses dukungan teknologi informasi untuk penggunaan fasilitas. Terkait program Laku Pandai atau *smart services*, maka mendorong lembaga perbankan di Indonesia untuk mengembangkan berbagai layanan perbankan yang mendukung program *financial inclusion* di Indonesia. Salah satunya adalah Bank Syariah Indonesia yang telah meningkatkan layanan perbankan dengan menciptakan produk yang mampu memberikan kemudahan dan keamanan bertransaksi secara *online*, yaitu dengan meluncurkan BSILink. (Pratiwi, 2019:8)

### **2.2.1 Pengertian *Financial Inclusion***

Menurut Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2016 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif bahwa, keuangan inklusif

mengacu pada kondisi dimana setiap nasabah dapat memperoleh berbagai layanan keuangan formal yang berkualitas, tepat waktu, lancar, dan aman. Dengan biaya yang terjangkau berdasarkan kebutuhan dan kemampuan masing-masing individu. Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.7/POJK.07/2016, keuangan inklusif (*Financial Inclusion*) berarti ketersediaan akses bagi nasabah yang dapat menggunakan produk dan/atau layanan jasa keuangan di lembaga jasa keuangan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan nasabah. (Sari D. H., 2020)

*Financial inclusion* adalah suatu kondisi dimana semua orang yang bekerja mampu mendapatkan akses yang efektif terhadap kredit, tabungan sistem pembayaran dan asuransi dari seluruh penyedia layanan *financial*. Karena *Financial inclusion* memiliki manfaat untuk meningkatkan efisiensi ekonomi, dengan cara mendukung stabilitas sistem keuangan, mendukung pendalaman pasar keuangan dan memberikan potensi pasar baru bagi perbankan. (Windiasih, 2020)

Menurut peneliti *financial inclusion* merupakan suatu kondisi dimana semua orang bisa mendapatkan akses yang mudah dalam bentuk jasa, produk, layanan dan lembaga yang berkaitan dengan keuangan. *Financial inclusion* memberikan kemudahan terhadap siapa saja yang melakukan kegiatan ekonomi seperti transaksi, menabung, tarik tunai dan lainnya.

## 2.2.2 Pengertian *Branchless Banking*

*Branchless banking* (layanan keuangan tanpa kantor) adalah layanan utama pengembangan keuangan perbankan yang memiliki kegiatan memberikan jasa layanan keuangan tanpa harus ke bank langsung, cukup hanya dengan menggunakan sarana teknologi atau menggunakan jasa pihak ketiga dalam memberikan layanan. Selain efisien, penggunaan *Branchless Banking* memiliki tujuan untuk memberikan kenyamanan serta kecepatan transaksi tanpa kasir bank (*Teller*). (Rahim, 2019)

*Branchless Banking* merupakan pelayanan jasa keuangan diluar cabang bank yang menggunakan agen atau perantara pihak ketiga sebagai penghubung utama bagi nasabah dengan mengandalkan teknologi dalam melakukan transaksi. *Branchless Banking* bisa memberikan penawaran mendasar kepada nasabah dengan biaya yang lebih murah, *Branchless Banking* sangat membantu bank karena menyediakan akses yang lebih luas terhadap nasabah mengenai layanan keuangan dalam sektor yang formal. Hal inilah yang menyebabkan bank dapat dengan efektif memberikan kesempatan kepada nasabah non-bank untuk memiliki peluang menggunakan layanan keuangan. (Pebriana, 2020)

Jadi dapat disimpulkan bahwa *Branchless Banking* merupakan salah satu strategi dari bagian inklusif keuangan yang diciptakan pemerintah dan OJK untuk meningkatkan kualitas dan kapasitas layanan perbankan, alasan pemerintah dan OJK menciptakan layanan tanpa kantor (*Branchless Banking*) adalah

untuk mempermudah masyarakat/nasabah yang belum mengetahui dan menggunakan layanan perbankan agar tetap dapat menggunakan layanan yang telah diberikan secara cepat, nyaman, informatif dan biaya yang terjangkau.

## **2.3 Agen**

### **2.3.1 Pengertian Agen**

Dalam kegiatan bisnis, agen diartikan sebagai perantara suatu hubungan hukum dimana agen diberikan kekuasaan untuk bertindak dengan menggunakan nama bank untuk melaksanakan kegiatan transaksi dengan pihak lain. (Pebriana, 2020)

Agen adalah pelaku usaha distribusi yang bertindak sebagai perantara atas nama pihak yang menunjuknya berdasarkan perjanjian dengan imbalan komisi untuk melakukan kegiatan pemasaran produk. (Paralegal,2022)

Menurut peneliti sendiri, agen merupakan orang ketiga atau perwakilan dari bank yang memiliki hubungan untuk memperluas kinerja dari bank tersebut dengan menggunakan nama dari bank itu sendiri.

### **2.3.2 Landasan Keagenan Dalam Islam**

Dalam ajaran islam, konsep penjualan jasa layanan kepada orang lain sangat diperbolehkan selama itu memberikan manfaat untuk memenuhi kebutuhan hidup. Rasulullah mengizinkan untuk memberikan upah kepada orang yang sudah memberikan jasa

kepada orang lain. (Rahim,2020), sebagai mana sabda Rasulullah SAW:

*“Dari Ibn Abbas r.a, mengatakan: Nabi SAW berbekam dan memberikan upah kepada orang yang membekamnya dan seandainya mengetahui kemakruhannya, niscaya ia tidak akan memberikan upah kepadanya.” (HR. Al-Bukhari)*

Maksudnya Jika seandainya bekam dan melakukan pembayaran upahnya itu makruh, maka niscaya Nabi sendiri tidak akan mungkin melakukannya. Hal ini dikarenakan jasa yang dilakukan orang tersebut telah dibayar dan tidak bertentangan dengan ajaran islam. Merujuk pada uraian ini. (Rahim,2020), sebagaimana disampaikan dalam QS. Al-Baqarah ayat 233:

وَأِنْ أَرَدْتُمْ أَنْ تَسْرِضُوا أَوْلَادَكُمْ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ إِذَا سَلَّمْتُمْ مَا آتَيْتُم بِالْمَعْرُوفِ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَعَلِمُوا أَنَّ اللَّهَ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ

Artinya:.. *“Dan jika kamu ingin anakmu disusukan oleh orang lain, maka tidak ada dosa bagimu apabila kamu memberikan pembayaran menurut yang patut. Bertaqwalah kamu kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah melihat apa yang kamu kerjakan...”*. (QS. Al-Baqarah:233)

Jika kita merujuk pada penjelasan diatas, maka transaksi jasa BSILink diperbolehkan karena memiliki manfaat yang diperoleh nasabah atas transaksi produk tersebut. Kalau dilihat dari objeknya, produk BSILink termasuk dalam bentuk *Ijarah ain*. (Rahim, 2020)

*Ijarah* secara sederhana dapat diartikan sebagai transaksi manfaat atau jasa dengan imbalan tertentu. Bila objek transaksi yang digunakan adalah manfaat atau jasa dari suatu benda disebut *ijarah al-'ain* artinya sewa-menyewa. *Ijarah al-'ain* adalah akad sewa-menyewa atas manfaat yang bersinggungan (berkaitan) langsung dengan bendanya, atau bisa dikatakan *ijarah al-'ain* yang berhubungan dengan penyewaan benda bertujuan mengambil manfaat suatu benda tanpa adanya perpindahan kepemilikan. (Rahim,2020)

#### **2.4 Pengertian Nasabah**

Nasabah merupakan individu yang memiliki tabungan pada bank, bisa dikatakan nasabah adalah orang yang bisa berhubungan atau pun menjadi nasabah pada bank. Sedangkan menurut Undang - undang No.10 tahun 1998 tentang pokok perbankan pasal 1, didalam nya dikatakan bahwa nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa bank. Menurut Kasmir dalam Sultan (2021:32), nasabah adalah orang yang membeli atau yang menggunakan produk yang ditawarkan oleh bank. Sedangkan nasabah penyimpan merupakan nasabah yang menitipkan dananya kepada bank dalam bentuk simpanan yang sudah berdasarkan perjanjian antara bank dan nasabah yang bersangkutan.

Singkatnya nasabah merupakan individu atau orang yang memiliki tabungan atau rekening di bank dan menggunakan jasa bank untuk menyimpan modal dalam bentuk dana dengan

melakukan perjanjian sebelum melakukan kegiatan antara bank dan nasabah.

## **2.5 Layanan**

### **2.5.1 Pengertian Layanan**

Menurut M. Nur Rianto Al-Arif (2010: 213), dalam bukunya yang berjudul Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah menerangkan bahwa layanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara nasabah dengan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh bank sebagai pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan nasabah.

Layanan merupakan aktivitas yang tidak memiliki wujud, namun layanan ialah keuntungan yang diberikan perusahaan dengan memiliki tujuan untuk memuaskan kebutuhan dari nasabah ketika mereka mengeluarkan modal atau dana. Layanan juga menjadi bagian yang sangat penting untuk meningkatkan perekonomian perusahaan. (Pramesti, 2020:10)

Menurut peneliti sendiri layanan ialah sebuah tindakan tanpa wujud dan tidak berkepemilikan yang ditawarkan oleh bank kepada nasabah untuk tercapainya rasa kepuasan nasabah itu sendiri. Dan jika bank memberikan layanan yang baik terhadap nasabah maka akan menimbulkan keuntungan bagi bank itu juga,

karena jika nasabah puas dengan layanan yang telah diberikan, maka dapat meningkatkan jumlah nasabah kedepannya.

### **2.5.1. Tujuan Layanan**

Tujuan dari layanan pada dasarnya adalah untuk memuaskan nasabah dengan memberikan layanan yang mudah dimengerti dan dapat diakses oleh semua pihak. Tujuan lain dari layanan yaitu memberikan suatu layanan yang sangat baik kepada nasabah, agar nasabah mendapatkan kepuasan sehingga akan berpengaruh positif untuk perusahaan. (Pendidikan, 2022)

Berdasarkan pemahaman peneliti, Setiap melakukan aktivitas yang baik pasti memiliki tujuan yang baik dan bermanfaat bagi yang menerima dan juga bermanfaat bagi yang menciptakan. Oleh karenanya jika bank ingin memiliki bisnis yang sukses maka harus memberikan layanan yang terbaik kepada nasabah agar dapat menambah jumlah nasabah yang nantinya berdampak positif untuk bank.

### **2.5.2 Indikator Layanan**

Menurut Kerin dan Theng dalam Adila (2017:16), ada beberapa indikator layanan yaitu:

- a. Kehandalan (*Reliability*): kemampuan memberikan jasa yang di janjikan secara akurat dan andal.
- b. Ketanggapan (*Responsiveness*): yaitu respon atau kesigapan dalam membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat.

- c. Jaminan (*Anssurance*): diartikan sebagai kemampuan dalam menyampaikan kepercayaan dan keyakinan, termasuk di dalamnya keterampilan dalam memberikan informasi agar nasabah percaya.

## **2.6 Faktor Kepercayaan**

### **2.6.1 Pengertian Kepercayaan**

Menurut Yousafzai *et al* dalam Avif (2022:4), mengatakan bahwa kepercayaan merupakan pondasi dari bisnis. Transaksi bisnis antara dua pihak atau lebih terjadi jika masing-masing pihak mempercayai pihak lainnya. Kepercayaan ini tidak bisa begitu saja didukung oleh pihak lain atau mitra bisnis, tetapi harus dibangun dari bawah dan dapat dibuktikan. Kepercayaan dianggap sebagai dorongan dalam berbagai transaksi antara pembeli dan penjual sehingga kepuasan nasabah dapat tercapai seperti yang diharapkan.

Menurut Gefen dan Straub dalam Seminari (2018:8), mengatakan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah, maka semakin tinggi pula niat menggunakan nasabah tersebut. Kepercayaan merupakan suatu level dimana keinginan untuk membeli produk tergantung pada ekspektasi kebaikan dan kemampuan dari produk.

Dari definisi diatas dapat di simpulkan bahwa kepercayaan adalah rasa yakin seseorang terhadap orang lain dalam melakukan berbagai hal antara kedua belah pihak setelah orang tersebut mengumpulkan semua informasi yang diyakini dapat menjalankan

kewajibannya sesuai dengan yang diharapkan. Dalam melakukan bisnis bertransaksi rasa kepercayaan sangat dibutuhkan karena dengan adanya rasa percaya dari nasabah dapat meningkatkan kualitas citra bank, oleh karena itu bank harus dapat memegang kepercayaan nasabah agar semakin loyal atau setia kepada bank.

### **2.6.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan**

Pada penelitian Junai Al Fian (2016), terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepercayaan nasabah terhadap suatu produk atau jasa yaitu:

- a. Kualitas kerja yaitu proses dan hasil kerja perusahaan yang dapat dinilai oleh nasabah. Kualitas kerja yang baik akan menghasilkan kepercayaan yang berkualitas.
- b. Pengalaman yaitu berkaitan dengan pekerjaan yang dilakukan oleh perusahaan mengenai bisnis dan prestasi yang dicapai perusahaan dalam bidang perekonomian dan lainnya. Pengalaman yang banyak dan menarik bisnis akan membuat perusahaan lebih memahami kebutuhan dari nasabah.
- c. Kecerdasan yaitu kemampuan perusahaan dalam mengatasi masalah yang terjadi dalam perusahaan. Kecerdasan juga dapat membangun rasa kepercayaan, karena kekuatan yang tinggi tanpa didasari kecerdasan dalam menarik nasabah tidak akan mampu meningkatkan kepercayaan nasabah.

### 2.6.3 Indikator Kepercayaan

Menurut Griffin dalam Ahmad,dkk (2022:11), mengatakan ada beberapa indikator kepercayaan nasabah yaitu:

- a. Ketulusan (*benevolence*) Ketulusan merupakan seberapa besar seseorang percaya kepada penjual untuk berperilaku baik kepada nasabah.
- b. Kemampuan (*Ability*) adalah sebuah penilaian atas apa yang dapat dilakukan seseorang. Dalam hal ini bagaimana seorang penjual mampu untuk meyakinkan pembeli dan memberikan jaminan kepuasan dan keamanan ketika bertransaksi.
- c. Integritas (*Integrity*) adalah seberapa besar keyakinan seseorang terhadap kejujuran penjual untuk menjaga dan memenuhi kesepakatan yang telah dibuat dengan nasabah. Juga bagaimana perilaku atau kebiasaan penjual dalam menjalankan bisnisnya, apakah informasi yang diberikan kepada nasabah sesuai fakta atau tidak.

## 2.7 Faktor Kemudahan

### 2.7.1 Pengertian Kemudahan

Menurut Davis dalam Sari (2021:22), kemudahan adalah salah satu tahap dimana diri seseorang atau individu yang meyakini bahwa layanan yang diberikan kepadanya dapat mudah dimengerti dan mudah dalam penggunaannya. Menurut pendapat Jogiyanto dalam Sari (2021:25), kemudahan dalam penggunaan secara umum

tertuju pada suatu tingkatan dimana seseorang dapat memahami bahwa dengan adanya sistem teknologi yang telah diberikan tidak perlu lagi bersusah payah dalam menggunakannya.

Berdasarkan definisi diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa kemudahan merupakan kelancaran yang diberikan bank terhadap suatu penggunaan yang dapat dengan mudah untuk digunakan dan dipahami sehingga bisa dapat meringankan pekerjaan para penggunanya. Seseorang juga meyakini bahwa penggunaan terhadap suatu sistem merupakan hal yang tidak sulit untuk dipahami dan tidak memerlukan usaha yang keras dalam proses penggunaannya untuk bisa di pakai. Bisa kita pahami disini bahwa konsep dari kemudahan penggunaan ini sendiri adalah apabila sesuatu mudah untuk digunakan maka pengguna akan selalu menggunakannya secara berulang kali.

### **2.7.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemudahan**

Menurut Kamarudin, dkk (2022:13) kemudahan dalam penggunaan layanan dipengaruhi oleh beberapa faktor:

- a. Faktor pertama berfokus pada teknologi itu sendiri, misalnya awal menggunakannya memiliki pengalaman yang baik, sudah pasti akan mempengaruhi penggunaan nasabah.
- b. Faktor kedua adalah kualitas layanan yang diperoleh oleh nasabah. Jika suatu layanan yang diterima nasabah itu memberikan kemudahan terhadap penggunanya maka sudah dipastikan nasabah akan secara terus menerus menggunakan layanan tersebut.

- c. Faktor ketiga yang mempengaruhi kemudahan adalah adanya mekanisme pendukung yang handal. Mekanisme yang terpercaya akan membuat nasabah merasa nyaman dan merasa yakin, apabila ada pendukung yang handal jika terjadi suatu kesulitan maka nasabah tidak perlu khawatir lagi dan nasabah akan berfikir ke arah yang lebih positif.

### **2.7.3 Indikator Kemudahan**

Menurut Davis dalam Risma (2017), mengatakan bahwa kemudahan terdiri dari tiga indikator yaitu:

- a. Mudah untuk dipelajari (*easy to learn*)

Merupakan kondisi dimana kemudahan yang dirasakan terhadap suatu sistem yang baru harus mudah untuk dipelajari. Misalnya dalam sebuah layanan pasti memiliki mekanisme untuk penggunaannya, dalam hal memberikan arahan kepada pengguna harus mudah untuk dipahami agar tidak memberikan kesulitan bagi penggunanya.

- b. Mudah untuk didapat (*easy to get*)

Merupakan suatu kondisi dimana sistem baru yang akan digunakan mudah untuk diperoleh. misalnya seperti layanan yang ada di agen BSILink, jika nasabah ingin melakukan transaksi tidak perlu ke bank lagi.

- c. Fleksibel (*flexibel*)

Fleksibel adalah kemampuan untuk beradaptasi dan bekerja dengan efektif dalam situasi yang berbeda dan dengan berbagai individu / kelompok. Fleksibel dalam penggunaan

BSILink maksudnya dapat dilakukan dimana saja dan dapat dilakukan kapan saja tanpa adanya batas waktu. Jika bank memiliki waktu 5 hari kerja sedangkan agen BSILink tidak ada batas waktunya.

## **2.8 Faktor Risiko**

### **2.8.1 Pengertian Risiko**

Menurut Povlou dan Sumadi dalam Seminari (2018:4), risiko dianggap sebagai penghalang bagi nasabah yang sedang ragu apakah akan melakukan transaksi secara *online* atau tidak. Risiko merupakan hal yang mengganjal dipikiran nasabah karena adanya kemungkinan yang tidak dapat dipastikan, baik dalam hal positif maupun negatif.

Kesimpulan dari definisi diatas, risiko adalah suatu dugaan terhadap keadaan atau kondisi yang tidak pasti namun tetap akan terjadi nanti dan bisa menimbulkan suatu kerugian. Dalam sebuah transaksi perbankan faktor risiko menjadi suatu hal yang sangat diperhatikan oleh nasabah karena jika risiko yang akan didapatkan adalah besar maka nasabah akan berfikir kembali untuk melakukan transaksi tersebut dan cenderung memilih transaksi yang lebih aman.

### **2.8.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Risiko**

Menurut Aulia (2022) dalam penelitiannya menjelaskan ada beberapa faktor yang mempengaruhi risiko yaitu:

- a. Kurangnya informasi tambahan tentang produk, setiap nasabah yang akan melakukan kegiatan transaksi pasti akan mencari informasi terlebih dahulu sebelum melakukannya, karena untuk memastikan keamanan dari produk yang akan digunakan.
- b. Harga jual yang berlebihan, perusahaan yang produknya di pasarkan dengan harga yang terlalu tinggi akan sulit untuk mencapai kepuasan nasabah.
- c. Produk baru, perusahaan yang mengeluarkan produk baru harus memberikan informasi yang sempurna kepada nasabah agar paham mengenai produk yang baru dikeluarkan.

### **2.8.3 Indikator Risiko**

Menurut Pavlou dan Fygenson dalam Seminari (2018:8), ada beberapa indikator risiko sebagai berikut:

- a. Risiko finansial, berkaitan dengan jumlah biaya yang dilakukan pada saat bertransaksi menggunakan agen BSILink.
- b. Risiko Keamanan, berkaitan dengan keamanan data dan informasi – informasi yang terdapat dalam agen BSILink.
- c. Risiko Produk, berkaitan dengan teknik – teknik penggunaan serta kehandalan dalam BSILink sebagai salah satu alat transaksi online.

## 2.9 Penelitian Terkait

Penelitian terdahulu merupakan salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang akan dilakukan nanti. Dari penelitian terdahulu, peneliti tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul yang akan diteliti. Namun peneliti mengangkat beberapa penelitian terdahulu yang memiliki beberapa kesamaan dengan judul peneliti saat ini sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian yang akan di bahas peneliti.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terkait**

No	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Amita (2015) pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi risiko terhadap minat menggunakan layanan produk BRILink (studi kasus pada masyarakat di Kota Kediri).	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan persepsi risiko memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat menggunakan layanan produk BRILink.	perbedaan dari kedua penelitian yaitu terletak pada lokasi penelitian dan variabel independen penelitian terdahulu yang menggunakan variabel kegunaan sedangkan penelitian saat ini menggunakan variabel kepercayaan.

**Tabel 2.1 - Lanjutan**

No	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
2.	Windiasih (2020) pengaruh layanan BRILink, kepercayaan masyarakat dan perlindungan konsumen dalam meningkatkan <i>Financial Inclusion</i> pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk Kantor Cabang Brebes.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan BRILink berpengaruh positif terhadap peningkatan <i>financial inclusion</i> pada PT Bank Rakyat Indonesia, sedangkan kepercayaan masyarakat dan perlindungan konsumen tidak berpengaruh positif terhadap peningkatan <i>financial inclusion</i> pada PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk kantor Cabang Brebes.	Lokasi penelitian penulis di kantor cabang Brebes, Sedangkan Peneliti sekarang di kota Blangkejeren. Variabel X yang digunakan penulis layanan, kepercayaan, dan perlindungan konsumen, sedangkan variabel Y <i>financial inclusion</i> . Untuk penelitian sekarang Hanya menggunakan kepercayaan untuk variabel X dan menggunakan layanan sebagai variabel Y
3.	Amalia (2019) pengaruh kualitas pelayanan, persepsi kemudahan dan kepuasan nasabah terhadap	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara persial, kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian, persepsi kemudahan tidak	perbedaan dari penelitian terdahulu dan saat ini terletak pada lokasi penelitian dan ada beberapa variabel yang membedakan penelitian

**Tabel 2.1 - Lanjutan**

<b>No</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>	<b>Perbedaan</b>
	keputusan pembelian jasa BRILink di pondok Zhafira kota Palopo	memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian pada usaha jasa di BRILink pondok Zhafira, sedangkan faktor kepuasan nasabah memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian jasa di BRILink pondok Zhafira	terdahulu menggunakan variabel X kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dan keputusan pembelian sebagai variabel Y, untuk penelitian saat ini menggunakan kepercayaan dan risiko sebagai variabel X dan layanan sebagai variabel Y.
4.	Rika (2019) Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menggunakan layanan produk BRILink di	Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa faktor manfaat, kenyamanan dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan dan persial terhadap kepuasan pelanggan	Tempat penelitian yang dilakukan penulis Kecamatan Towuti Kabupaten Luwu Timur. Sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti saat ini di Kota

**Tabel 2.1 - Lanjutan**

<b>No</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>	<b>Perbedaan</b>
	Kecamatan Towuti Kabupaten Luwu Timur	menggunakan layanan produk BRILink di kecamatan towuti kabupaten luwu timur. Variabel yang paling berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan layanan produk BRILink di kecamatan Towuti yaitu keamanan.	Blangkejeren. Variabel x yang digunakan penulis faktor manfaat, kenyamanan dan keamanan. Untuk peneliti ini hanya menggunakan faktor kemudahan, kepercayaan dan risiko sebagai variabel x, untuk variabel Y sama-sama menggunakan layanan.
5.	Ledesman (2018) Pengaruh Manfaat, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah	Hasil dalam penelitian ini mengatakan bahwa variabel manfaat dan kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan <i>Mobile Banking</i> ,	Perbedaan terletak pada Lokasi penelitian di BSM cabang Bandar Jaya, sedangkan penelitian saat ini melakukan penelitian di Kota Blangkejeren dan

**Tabel 2.1 - Lanjutan**

No	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
	Menggunakan Layanan <i>Mobile Banking</i> (studi pada BSM Cabang Bandar Jaya)	sedangkan variabel kepercayaan berpengaruh negatif terhadap minat nasabah menggunakan layanan <i>mobile banking</i> .	Variabel X yang digunakan penulis manfaat,kepercayaan dan kemudahan, sedangkan penelitian saat ini menggunakan kemudahan dan kepercayaan untuk variabel X.

Sumber: diperoleh dari berbagai penelitian

Beberapa penelitian terdahulu di atas memiliki persamaan dan perbedaan antara penelitian yang akan dilakukan sekarang dan penelitian terdahulu, sebagai berikut:

Amita (2015) dengan judul pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, persepsi risiko terhadap minat menggunakan layanan produk BRILink (studi kasus pada masyarakat di Kota Kediri). Penelitian ini bertujuan untuk menguji persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, dan persepsi risiko terhadap minat menggunakan layanan produk BRILink. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian eksplanatori. Populasi penelitian ini adalah masyarakat di Kota Kediri yang mengetahui produk layanan BRILink. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Purposive Sampling* dengan ukuran sampel sebanyak 130 responden. Alat

analisis yang digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah analisis *regresi linear* berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan persepsi risiko memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat menggunakan layanan produk BRILink. Persamaan pada penelitian terdahulu dan saat ini terletak pada variabel independen yang sama-sama menggunakan variabel kemudahan dan risiko, persamaan lainnya juga terdapat pada variabel dependen yang menggunakan layanan dari BRILink atau yang sekarang BSILink, populasi dalam penelitian terdahulu dan saat ini juga memiliki kesamaan yaitu masyarakat atau nasabah yang menggunakan layanan BSILink. Adapun perbedaan dari kedua penelitian yaitu terletak pada lokasi penelitian dimana penelitian terdahulu melakukan penelitian di Kota Kediri sedangkan penelitian saat ini melakukan penelitian di Kota Blangkejeren, perbedaan lainnya juga terdapat pada variabel independen penelitian terdahulu menggunakan variabel kegunaan sedangkan penelitian saat ini menggunakan variabel kepercayaan.

Windiasih (2020) pengaruh layanan BRILink, kepercayaan masyarakat dan perlindungan konsumen dalam meningkatkan *Financial Inclusion* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK Kantor Cabang Brebes. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh layanan BRILink, kepercayaan masyarakat dan perlindungan konsumen dalam meningkatkan *Financial inclusion* pada PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Cabang

Brebes. Sampel penelitian ini yaitu 100 nasabah agen BRILink di Kabupaten Brebes. metode penelitian ini menggunakan metode primer dengan Pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Uji instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Hasil uji validitas hasil uji validasi valid. Hasil uji reliabilitas menyatakan bahwa kuesioner reliabel. Analisis yang digunakan metode analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan BRILink berpengaruh signifikan terhadap meningkatnya *financial inclusion* pada PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Cabang Brebes, kepercayaan masyarakat tidak berpengaruh signifikan terhadap meningkatnya *financial inclusion* pada PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Cabang Brebes, dan perlindungan konsumen tidak berpengaruh signifikan terhadap meningkatnya *financial inclusion* pada PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Cabang Brebes.

Amalia (2019) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan, persepsi kemudahan dan kepuasan nasabah terhadap keputusan pembelian jasa BRILink di pondok Zhafira Kota Palopo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, persepsi kemudahan dan kepuasan nasabah terhadap keputusan pembelian jasa layanan agen BRILink di pondok Zhafira Kota Palopo. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden, pemilihan sampel

menggunakan teknik *non probability sampling* jenis *purposive sampling*. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode angket dengan *skala likert*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara persial, kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian, persepsi kemudahan tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian pada usaha jasa di BRILink pondok Zhafira, sedangkan faktor kepuasan nasabah memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian jasa di BRILink pondok Zhafira. Persamaan penelitian terdahulu dan saat ini ialah sama-sama menggunakan faktor kemudahan dan layanan jasa agen BRILink atau sekarang BSILink, untuk perbedaan dari penelitian terdahulu dan saat ini terletak pada lokasi penelitian dan ada beberapa variabel yang membedakan penelitian terdahulu menggunakan variabel X kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dan keputusan pembelian sebagai variabel Y, untuk penelitian saat ini menggunakan kepercayaan dan risiko sebagai variabel X dan layanan sebagai variabel Y.

Rika (2019) melakukan penelitian dengan judul “faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menggunakan layanan produk BRILink di Kecamatan Towuti Kabupaten Luwu Timur”. Jenis penelitian menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah faktor manfaat, kenyamanan dan keamanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan layanan produk BRILink di kecamatan luwu timur dan juga tujuan lain dri

penelitian ini adalah untuk mengetahui diantara faktor manfaat, kenyamanan dan keamanan, faktor manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menggunakan layanan produk BRILink di Kecamatan Luwu Timur. Proses pengumpulan dilakukan dengan menggunakan kuesioner dengan mengambil responden sebanyak 97 pelanggan yang menggunakan produk BRILink. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS 22. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel manfaat, kenyamanan dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan layanan produk BRILink di Kecamatan Luwu Timur, dan variabel yang paling berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan layanan produk BRILink di Kecamatan Luwu Timur adalah keamanan. Adapun persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini terdapat pada variabel layanan, sedangkan untuk perbedaannya terdapat pada lokasi penelitian.

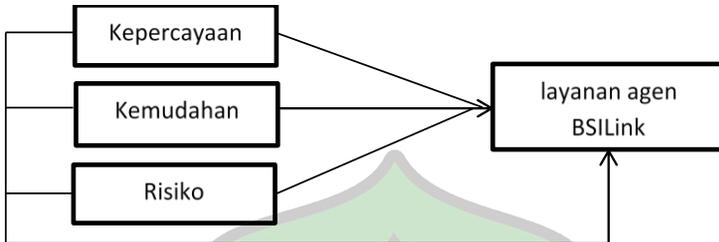
Ladesman (2018) tentang pengaruh manfaat, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* (studi kasus BSM Cabang Bandar Jaya). Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh manfaat, kepercayaan dan kemudahan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking*, jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan sifat asosiatif, sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder, adapun sampel dalam penelitian

ini sebanyak 78 responden yang di ambil menggunakan kuesioner dan wawancara. Hasil dari penelitian ini mengatakan bahwa variabel manfaat dan kemudahan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking*, sedangkan variabel kepercayaan berpengaruh negatif terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking*. Adapun persamaan penelitian terdahulu dan penelitian saat ini ialah sama-sama menggunakan variabel kepercayaan dan kemudahan terhadap layanan, sedangkan perbedaannya penelitian terdahulu menggunakan variabel manfaat sedangkan penelitian saat ini tidak menggunakan variabel manfaat, lokasi penelitian dan penelitian terdahulu menggunakan layanan *mobile banking* sedangkan penelitian saat ini menggunakan layanan Agen BSILink.

## **2.10 Kerangka Pemikiran**

Menurut Sugiyono dalam Windiasih (2020:38), mengatakan kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting. Kerangka pikir di buat skema yang baik agar memepermudah memahami variabel yang akan diteliti.

**Gambar 2. 1**  
**Kerangka Pemikiran**



Sumber: Data diolah 2022

Keterangan

a. Variabel independen atau variabel bebas (X) merupakan variabel yang mempengaruhi variabel terikat atau dependen.

Variabel bebas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

X1: Kepercayaan

X2: Kemudahan

X3: Risiko

b. Variabel dependen atau variabel terikat (Y) yaitu variabel yang besar kecilnya ditentukan oleh variabel bebas. Variabel terikat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Y: Layanan Agen BSILink (Y)

## 2.11 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono dalam Windiasih (2020:38), Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, yang mana rumusan masalah sudah dibuat dalam bentuk pertanyaan. Hipotesis merupakan dugaan sementara yang

kemungkinan benar atau salah. Hipotesis akan ditolak jika ternyata salah dan akan diterima jika benar. (Amalia, 2019:30)

Kesimpulan dari definisi diatas adalah hipotesis merupakan dugaan sementara sebelum melakukan penelitian dan pengolahan data yang nanti akan dibuktikan kebenarannya berdasarkan penelitian yang akan dilakukan. Hipotesis di buat untuk memudahkan peneliti dalam menjawab rumusan masalah yang ada meskipun jawabannya hanya bersifat dugaan sementara sampai nanti setelah dilakukan penelitian dengan pembuktian kebenaran dari hipotesis tersebut.

Berdasarkan konsep penelitian yang ada, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini ialah:

- H<sub>a1</sub> : Faktor kepercayaan berpengaruh secara positif terhadap variabel menggunakan layanan agen BSILink dalam bertransaksi di Kota Blangkejeren.
- H<sub>a2</sub> : Faktor kemudahan berpengaruh secara positif terhadap variabel menggunakan layanan agen BSILink dalam bertransaksi di Kota Blangkejeren.
- H<sub>a3</sub> : Faktor risiko berpengaruh secara positif terhadap variabel menggunakan layanan agen BSILink dalam bertransaksi di Kota Blangkejeren.
- H<sub>a4</sub> : Faktor kepercayaan, faktor kemudahan, faktor risiko berpengaruh secara simultan terhadap variabel menggunakan layanan agen BSILink dalam bertransaksi di Kota Blangkejeren.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono dalam Amalia (2019:31), jenis penelitian kuantitatif memiliki tujuan untuk menentukan ada atau tidaknya hubungan antara variabel. Metode ini merupakan metode ilmiah karena telah memenuhi kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, objektif, terukur, rasional dan sistematis. Menurut Arikunto dalam Windiasih (2020:39), penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran data penampilan dan hasilnya.

Jadi intinya penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang keseluruhannya menggunakan angka dan hasilnya juga berdasarkan hasil perhitungan. Tujuan dari penelitian kuantitatif adalah untuk menemukan hasil penelitian melalui verifikasi.

Jenis penelitian ini termasuk penelitian asosiatif kausal. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang dilakukan untuk menganalisis hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih. Hubungan kausal adalah hubungan sebab akibat, maksudnya variasi pada variabel X akan mempengaruhi variasi pada variabel Y. (Timotius, 2017:16).

## **3.2 Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang berasal langsung dari individu yang menjadi subjek dalam penelitian ini. Data primer merupakan sumber data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan pembagian kuesioner kemudian disebarakan kepada subjek yang telah ditentukan sebelumnya. (Amalia, 2019:33)

## **3.3 Lokasi dan Objek Penelitian**

### **3.3.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian akan dilakukan dan memperoleh informasi mengenai data yang diperlukan. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kota Blangkejeren. Penulis memilih lokasi tersebut karena lebih banyak nasabah yang tinggal disana dan menggunakan layanan agen BSILink, sehingga lebih memberikan kemudahan kepada peneliti dalam melakukan penelitian nanti.

### **3.3.2 Objek Penelitian**

Objek penelitian adalah hal yang menjadi perhatian dalam penelitian karena objek penelitian merupakan tujuan yang ingin dicapai guna memperoleh jawaban atau solusi dari suatu masalah yang terjadi. Adapun yang menjadi objek penelitian ini adalah faktor kepercayaan, faktor kemudahan dan faktor risiko yang mempengaruhi nasabah menggunakan layanan agen BSILink dalam bertransaksi di Kota Blangkejeren.

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono dalam Sari (2019:30), Mengatakan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dan kemudian disimpulkan, populasi meliputi keseluruhan karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh objek ataupun subjek. Maka populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang sudah pernah menggunakan layanan agen BSILink di Kota Blangkejeren.

#### 3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono dalam Pasabiru (2020:30), Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi atau bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasi.

Dalam penelitian ini, tidak semua anggota populasi diambil menjadi sampel, melainkan hanya sebagian dari populasi saja. Karena jumlah nasabah yang pernah menggunakan layanan agen BSILink di Kota Blangkejeren tidak diketahui secara pasti, maka peneliti menggunakan rumus dari Lemeshow (Amalia,2019):

$$n = \frac{Z\alpha^2 P(1-P)}{d^2} \quad (3.1)$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

Z = Skor Z pada kepercayaan 95% =1,96

P = Maksimal Estimasi = 0,5

$d = \text{Sampling error} = 10\% = 0,1$

Dengan tingkat kepercayaan atau keyakinan sebesar 95% atau  $Z = 1,96$  dan  $d = 10\%$  maka jumlah sampel yang akan diambil sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P(1 - P)}{d^2}$$
$$n = \frac{(1.96^2)0.5(0.5)}{(0.1)^2}$$
$$n = \frac{3.8416 \cdot 0.25}{0.01}$$
$$n = 96.04 \sim 100$$

Dari hasil perhitungan diatas, diperoleh jumlah sampel yang akan diteliti adalah sebanyak 100 responden. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah pengambilan sampel berdasarkan penetapan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. Kriteria sampel yang diambil hanya nasabah yang pernah menggunakan layanan agen BSILink dalam bertransaksi di Kota Blangkejeren yang akan menjadi sampel penelitian ini.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Ridwan (2007:24) teknik pengumpulan data ialah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk

mengumpulkan data. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan dalam pengumpulan data antara lain sebagai berikut:

### **3.5.1 Kuesioner**

Menurut Sugiyono (2014:197), Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu kuesioner juga sangat cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Pada penelitian ini kuesioner akan disebarakan kepada nasabah yang pernah menggunakan layanan agen BSILink dalam bertransaksi di Kota Blangkejeren karena waktu yang dimiliki peneliti terbatas jadi peneliti memilih penyebaran kuesioner secara manual dan online.

### **3.5.2 Observasi**

Observasi merupakan pengumpulan data yang dilakukan untuk mengamati data secara langsung di lokasi penelitian untuk mengetahui kondisi dan informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan penelitian. Observasi yang dilakukan peneliti di agen BSILink Kota Blangkejeren.

### **3.5.3 Wawancara**

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi melalui tanya jawab. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi

pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus di teliti (Rahim,2019). Adapun wawancara yang peneliti lakukan untuk mencari informasi lebih lanjut kepada nasabah dan agen BSILink.

### 3.6 Skala Pengukuran

Adapun metode dan instrumen pengukuran yang digunakan peneliti adalah skala interval dalam bentuk *skala likert*. *Skala likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam angket dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset. Keunggulan dari *skala likert* adalah dianggap yang paling mudah jika di dibandingkan dengan skala pengukuran yang lainnya (Wikipedia, 2022).

Menurut Sugiyono (2017), *Skala likert* adalah metode yang dapat mengukur perilaku, pendapat, dan juga tentang fenomena sosial. Penilaian dalam setiap kuesioner ditentukan dari *skala likert* dengan menggunakan lima pilihan jawaban. Berikut adalah skor dari *skala likert* antara lain:

**Tabel 3.1**  
**Skor Skala Likert**

No	Keterangan Jawaban	Bobot Nilai
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Kurang Setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

### **3.7 Operasional Variabel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2017:59), variabel penelitian merupakan semua hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga dapat memperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun variabel yang terdapat dalam penelitian ini adalah variabel independen (bebas) ada kepercayaan (X1), kemudahan (X2) dan risiko (X3) dan untuk variabel dependen (terikat) yaitu layanan (Y)

#### **3.7.1 Definisi Variabel Kepercayaan (X1)**

Kepercayaan adalah rasa yakin seseorang terhadap orang lain dalam melakukan berbagai hal antara kedua belah pihak setelah orang tersebut mengumpulkan semua informasi yang diyakini dapat menjalankan kewajibannya sesuai dengan yang diharapkan.

#### **3.7.2 Definisi Variabel Kemudahan (X2)**

Kemudahan merupakan sesuatu yang mudah dipelajari seseorang terhadap penggunaan yang dapat dengan mudah untuk digunakan dan dipahami sehingga bisa meringankan pekerjaan para nasabah.

#### **3.7.3 Definisi Variabel Risiko (X3)**

Risiko adalah suatu dugaan terhadap keadaan atau kondisi yang tidak pasti namun tetap akan terjadi nanti dan bisa menimbulkan suatu kerugian baik besar ataupun kecil karena proses pengambilan keputusan dalam segala hal ataupun dalam melakukan transaksi.

### 3.7.4 Definisi Variabel Layanan (Y)

Layanan ialah sebuah tindakan tanpa wujud dan tidak berkepemilikan yang ditawarkan oleh bank kepada nasabah untuk tercapainya rasa kepuasan nasabah itu sendiri. Dan jika perusahaan memberikan layanan yang baik terhadap nasabah maka akan menimbulkan keuntungan bagi perusahaan itu juga, karena jika nasabah puas dengan layanan yang diberikan perusahaan maka dapat meningkatkan jumlah nasabah kedepannya.

**Tabel 3. 2**  
**Operasional Variabel**

Variabel	Indikator	Item	Kode	Skala Likert
Kepercayaan (X1)	Ketulusan ( <i>Benevolence</i> )	Pelayanan menggunakan agen BSILink dapat dipercaya dan bertanggung jawab.	X1.1	1-5
		Agen BSILink dapat memberikan ketepatan informasi.	X1.2	1-5
	Integritas ( <i>Integrity</i> )	Agen BSILink bersikap jujur dalam melakukan transaksi dan melayani nasabah.	X1.3	1-5

**Tabel 3. 2-Lanjutan**

Variabel	Indikator	Item	Kode	Skala Likert
	Kemampuan ( <i>Ability</i> )	Agen BSILink selalu memberikan struk atau bukti transaksi kepadanasabah	X1.4	1-5
		Agen BSILink akan selalu menjalankan aturan perbankan yang sudah ditetapkan.	X1.5	1-5
Kemudahan (X2)	Mudah untuk didapat ( <i>Easy to get</i> )	Dengan adanya agen BSILink nasabah tidak perlu mendatangi kantor dan mengantri untuk melakukan transaksi.	X2.1	1-5
		Mudah untuk mendapatkan agen BSILink disekitar tempat tinggal nasabah.	X2.2	1-5
	Fleksibel ( <i>Flexible</i> ).	Nasabah dapat menggunakan layanan Agen BSILink	X2.3	1-5

**Tabel 3. 2-Lanjutan**

Variabel	Indikator	Item	Kode	Skala Likert
		kapanpun dan dimanapun.		
		Dengan menggunakan layanan produk BSILink dapat menghemat waktu nasabah.	X2.4	1-5
	Mudah untuk dipelajari ( <i>Easy to learn</i> )	Jam operasional kerja agen BSILink lebih lama dari pada kantor, sehingga memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi.	X2.5	1-5
Risiko (X3)	Risiko Finansial	Menggunakan layanan Agen BSILink tidak memiliki risiko yang tinggi.	X3.1	1-5
		Menurut nasabah jumlah biaya admin yang dikeluarkan pada saat bertransaksi	X3.2	1-5

**Tabel 3.2-Lanjutan**

		menggunakan Agen BSILink sudah sesuai (murah, mahal atau biasa).		
		Agen BSILink memiliki keamanan yang tinggi	X3.3	1-5
	Risiko Keamanan	Bank sangat menjamin keamanan transaksi yang dilakukan melalui agen BSILink.	X3.4	1-5
	Risiko Produk	Keandalan agen BSILink dalam menggunakan produk untuk melakukan transaksi sudah baik.	X3.5	1-5

**Tabel 3.2-Lanjutan**

Layanan (Y)	Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	Agen BSILink bersikap ramah dan sopan kepada nasabah.	Y1	1-5
	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	Agen BSILink dapat melayani transaksi dengan cepat.	Y2	1-5
		Pelayanan dari Agen BSILink sama dengan pelayanan yang diberikan Oleh bank kepada nasabah	Y3	1-5
		Jaminan ( <i>Anssurance</i> )	Bank memberikan keamanan dan menjaga rahasia saat bertransaksi dengan menggunakan layanan Agen BSILink.	Y4
		Agen BSILink memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan.	Y5	1-5

Sumber: Data diolah 2022

## 3.8 Metode Analisis Data

### 3.8.1 Uji Validasi dan Reliabilitas

Untuk menguji apakah variabel yang telah dirumuskan reliabel dan valid, maka perlu dilakukan pengujian validasi dan reliabilitas.

#### a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono dalam Amalia (2019:36), mengatakan instrumen penelitian yang telah disusun di uji cobakan terlebih dahulu untuk mengetahui kesahihannya atau keandalannya, serta ditujukan agar hasil penelitian yang dilakukan berkualitas tinggi. Uji validitas berguna untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner untuk membuktikan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian menggunakan dua titik taraf signifikan 0,05. Kriteria pengujian sebagai berikut, jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Dan jika  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$  maka instrumen pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

#### b. Uji Realibilitas

Menurut Sugiyono (2017), mengatakan uji realibilitas adalah uji yang paling banyak digunakan untuk mengetahui konsistensi dari alat ukur yang menggunakan kuesioner. Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan

reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan atau pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Menurut Supriyanto dan Machfudz (2010:296), Uji Reliabilitas menggunakan rumus *Cronboch Alfa* dimana apabila variabel yang diteliti mempunyai *Cronboch's Alfa* ( $\alpha$ )  $>60\%$  (0,60) maka variabel tersebut akan dikatakan *reliable*. Sebaliknya jika *Cronboch's Alfa* ( $\alpha$ )  $< 60\%$  (0,60) maka variabel tersebut dikatakan tidak *reliabel*.

### 3.8.2 Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi, perlu dilakukan pengujian asumsi klasik terlebih dahulu, agar data sampel yang diolah benar-benar dapat mewakili populasi secara keseluruhan, pengujian meliputi:

#### a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk melihat nilai residual terdistribusi dengan normal atau tidak (Duli, 2019: 114-115). Menurut Ghozali (2017), mengatakan model regresi yang baik adalah ketika memiliki nilai residual yang terdistribusi normal atau mendekati normal. Penelitian ini menggunakan metode *Kolmogrov-Smirnov* untuk mengetahui kenormalan pada distribusi data tersebut, dimana variabel tersebut dikatakan terdistribusi normal apabila nilai *Asymp. Sig* suatu variabel lebih besar dari pada *level of significant* yaitu melebihi 5% ( $> 0,05$ ), sedangkan jika nilai *Asymp.sig* suatu variabel lebih kecil dari *level of significant* 5% ( $< 0,05$ ). Maka variabel tersebut tidak terdistribusi dengan normal.

#### b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebasnya dalam satu model *regresi linear* berganda. Jika terdapat korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat menjadi terganggu. Pengujian ini dapat dilihat melalui *tolerance* dan lawanya *varian inflation factor* (VIF). Pada nilai *tolerance* apabila nilai *tolerance*  $> 0.10$  maka artinya tidak terjadi multikolinearitas pada data yang diuji dan sebaliknya. Jika melihat pada nilai VIF apabila nilai VIF  $< 10.00$  maka artinya tidak terjadi multikolinearitas pada data yang diuji dan sebaliknya (Duli, 2019: 120).

#### c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Duli (2019:122) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat pada model regresi terjadi ketidaksamaan *varians* dari residual satuan pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melakukan uji *Glejser*, Uji *Park* atau uji *white* dan uji *spearman rho*. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas hal ini dapat dilihat apabila nilai signifikannya  $> 0.05$  maka tidak terjadi heteroskedastisitas dan sebaliknya.

### 3.8.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing - masing independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila

nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan (Priyanto, 2018:73). Adapun bentuk persamaan regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e \quad (3.2)$$

Keterangan

Y = Layanan

a = Konstanta

b = Koefisien

X<sub>1</sub> = Kepercayaan

X<sub>2</sub> = Kemudahan

X<sub>3</sub> = Risiko

e = Standar error

### 3.8.4 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dengan menggunakan uji t. Namun untuk melihat keseluruhan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen menggunakan uji F atau uji Simultan.

#### a. Uji T (Uji Parsial)

Pengujian yang dilakukan ini untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel kepercayaan, kemudahan dan risiko secara individual (parsial) terhadap sebuah variabel layanan. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  (Santoso, 2018). T tabel yang diambil pada taraf signifikan 5% atau 0,05 (Purnomo, 2016). Kriteria pengambilan keputusan ialah:

- 1) Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau nilai signifikan uji  $t > 0,05$  maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak, artinya variabel-variabel bebas secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.
- 2) Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai signifikan uji  $t < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya variabel-variabel bebas secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat.

b. Uji F (Uji Simultan )

Menurut Ghozali (2017), mengatakan uji simultan (uji F) dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel yang sedang di uji. Uji simultan pada penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama antara variabel kepercayaan (X1), kemudahan (X2) dan risiko (X3) terhadap variabel dependen yaitu layanan (Y). Adapun tolak ukur pada uji F ialah:

- 1). Tolak ukur pada uji F berdasarkan nilai sig yaitu:
    - a. Apabila nilai Sig.  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, sedangkan
    - b. Apabila nilai Sig.  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
  - 2). Tolak ukur pada uji F berdasarkan F hitung yaitu:
    - a. Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sedangkan
    - b. Apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  di tolak.
- c. Uji  $R^2$  (Koefisien Determinasi)

Koefisien determinasi bertujuan untuk melihat seberapa baik variabel independen menerangkan atau memperjelas keberadaan variabel dependen. Jika hasil nilai koefisien determinasinya tinggi, maka semakin tinggi pula kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen (Bougie,2017:139). Nilai R berkisar antara 0 sampai 1, nilai semakin mendekati 0 maka hubungannya yang terjadi semakin rendah.



## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

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

##### **4.1.1 Sejarah Bank Syariah Indonesia**

Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2018 tentang perbankan syariah, mengatakan bahwa perbankan syariah adalah bank yang menjalankan kegiatannya sesuai dengan prinsip syariah islam yang di atur oleh fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) seperti prinsip keadilan dan keseimbangan (*'adll wa tawazun*), kemaslahatan (*maslahah*), univalisme (*alamiyah*), serta tidak gharar, riba, maysir, zalim dan objek haram lainnya dalam melakukan kegiatan yang akan dijalankan oleh bank. (Otoritas Jasa Keuangan, 2022)

Perbankan syariah di indonesia mengalami perkembangan yang sangat cepat sesuai dengan perkembangan dan pertumbuhan penduduk yang mayoritas nya memiliki agama islam. Perbankan syariah adalah alternatif baru bagi umat islam dalam berhubungan dengan bank tanpa adanya rasa khawatir lagi. Bank syariah juga memiliki berbagai macam produk dan layanan yang menjanjikan profit untuk keberlanjutan entitas bisnis dan juga untuk mengukur kemampuan bersaing di pasar dalam periode yang lama. (Otoritas Jasa Keuangan, 2022)

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam

industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal *matter* serta dukungan *stakeholder* yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan *trend* yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, *universal*, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*).

Dalam menjalani sebuah perusahaan diperlukan visi dan misi untuk mendeskripsikan target yang ingin dicapai perusahaan.

Visi dan Misi yang ingin dicapai Bank Syariah antara lain:

a. Visi

- 1) Top 10 *Global Islamic Bank*

b. Misi

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

## 4.1.2 Kota Blangkejeren

**Gambar 4.1**

**Peta Kab. Gayo Lues**



Gambar 2023

Kota Blangkejeren adalah sebuah Kecamatan di Kabupaten Gayo Lues, Aceh, Indonesia yang sekaligus menjadi ibukota, pusat ekonomi dan pusat pemerintahan Kabupaten Gayo Lues. Blangkejeren juga dilintasi jalan raya lintas Tengah Sumatera. Kecamatan Blangkejeren, terdiri dari beberapa kampung yaitu, Agusen, Bacang, Bukit, Bustanussalam, Cempa, Durin, Gele, Kampung Jawa, Kota Blangkejeren, Kuta Lintang, Kute Sere, Leme, Lempuh, Palok, Penampaan Toa, Penampaan Uken, Penggalangan, Porang, Raklung, dan Sepang. Luas daerah Blangkejeren 166.06 km<sup>2</sup>, dengan jumlah penduduk sebanyak 40.482 jiwa.

## 4.2 Agen BSILink

### 4.2.1 Pengertian Agen BSILink

BSILink merupakan layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif, yaitu program penyediaan layanan

perbankan atau layanan keuangan lainnya melalui kerjasama dengan pihak lain (agen bank) dan didukung dengan penggunaan sarana teknologi yang diberikan oleh bank. (Pratiwi, 2019)

BSILink merupakan sebuah produk layanan perpanjangan tangan dari BSI ke nasabah dengan bantuan agen atau pihak ketiga yang dipilih BSI dengan memenuhi kriteria sebagai agen dan memenuhi semua persyaratan yang ditetapkan oleh BSI. Selain menggunakan bantuan dari agen, BSILink juga dibantu oleh *provider* telekomunikasi indosat dan telkomsel serta alat EDC (*Electronic Data Capture*) yang nanti dipinjamkan BSI kepada agen BSILink. Biasanya agen BSILink adalah nasabah yang memiliki tabungan / rekening di BSI dan mengajukan serta memenuhi standar persyaratan untuk menjadi agen BSILink. (Bank Syariah Indonesia, 2022)

EDC (*Electronic Data Capture*) adalah mesin gesek kartu yang dapat digunakan untuk transaksi pembayaran dengan kartu kredit, kartu debit dan kartu prepaid yang diletakkan di *merchants*. Ada 2 jenis mesin EDC yang digunakan pertama EDC permanen dan EDC portable atau yang bisa dibawa kemana saja. Mesin EDC telah dicoba pada tahun 2013 dan di keluarkan secara resmi pada tahun 2014 tepatnya pada minggu kedua bulan desember tahun 2014. BSILink tidak hanya memberikan manfaat yang maksimal kepada nasabah, melainkan juga memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi. Dengan adanya BSILink dapat menjangkau semua wilayah yang ada baik dipedesaan maupun wilayah

perbatasan yang memiliki cakupan jaringan semua masyarakat atau nasabah bank BSI dapat menggunakannya. (Ahmadi, 2018:215)

Agen BSILink bisa melayani nasabah dalam semua transaksi perbankan seperti setor dan tarik tunai, pembayaran angsuran, transfer antar bank, pembelian pulsa telpon, token listrik dan berbagai layanan lainnya. Agen BSILink juga memberikan kemudahan kepada nasabah karena jasa pelayanan yang diberikan agen BSILink dapat digunakan tanpa adanya batas waktu selama 24 jam dan juga tanpa menunggu nomor antrian seperti di kantor bank. (Mulyasari, 2019:34)

Menurut peneliti sendiri agen BSILink merupakan perantara atau orang ketiga yang dipilih oleh Bank BSI untuk melakukan layanan transaksi kepada nasabah non-bank atau nasabah bank tanpa adanya jaringan kantor, selama melakukan kegiatan transaksi agen BSILink tetap menggunakan nama bank dalam melayani nasabah untuk bertransaksi secara *realtime* atau kapanpun.

#### **4.2.2 Tujuan Agen BSILink**

Tujuan utama Agen BSILink adalah memberikan layanan perbankan, khususnya bagi nasabah yang belum terlayani dengan baik oleh bank. Melalui agen BSILink, nasabah BSI dan masyarakat umum dapat memperoleh layanan yang sama seperti melakukan transaksi dan lainnya yang ada di bank. (Febrianti, 2019:18)

Tujuan lain dari BSILink ialah memberikan kemudahan, kenyamanan, kecepatan bagi nasabah yang telah memiliki nomor

rekening maupun belum dan menambah jumlah nasabah yang akan bertransaksi di bank atau agen BSILink. (Windiasih, 2020)

Menurut peneliti sendiri adapun tujuan dari BSILink ialah untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat baik yang nasabah bank ataupun non-bank dalam melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun.

#### **4.2.3 Produk dan Layanan Agen BSILink**

Menurut Windiasih (2020), adapun produk dan layanan agen BSILink ialah:

- a. Laku pandai adalah kegiatan menyediakan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya yang kegiatannya dilakukan tanpa kantor.
- b. T-Bank adalah produk uang elektronik berbasis *server* milik BSI yang menggunakan nomor *handphone* yang didaftarkan sebagai no rekening. T-Bank dapat melakukan setoran pinjaman, setoran simpanan, dan tarik tunai.
- c. Mini ATM BSI atau EDC (*Electronic Data Capture*) yang digunakan untuk melakukan transaksi keuangan non tunai sebagaimana halnya transaksi keuangan non tunai yang disediakan ATM.
- d. Transfer yang meliputi transfer antar bank dan juga lain bank.
- e. Pembayaran untuk telkom, pasca bayar biasanya bisa untuk melakukan pembayaran PLN baik yang Prabayar dan pasca

bayar, bayar/cetak token, telepon rumah, kartu kredit dan bisa juga untuk bayar zakat.

#### **4.2.4 Syarat-Syarat Menjadi Agen BSILink**

Menurut Mulyasari (2019), persyaratan untuk menjadi agen BSILink antara lain sebagai berikut:

- a. Warga Negara Indonesia (WNI) yang bertempat tinggal di tempat yang akan dijadikan usaha.
- b. Memiliki reputasi dan kinerja yang baik.
- c. Mempunyai usaha yang sudah berjalan kurang lebih selama 2 tahun.
- d. Mempunyai surat izin usaha.
- e. Status tempat usaha milik sendiri atau status sewa minimal 1 tahun.
- f. Nasabah BSI dan memiliki rekening simpanan di BSI
- g. Belum menjadi agen dari bank lain.

#### **4.2.5 Keuntungan Menggunakan Layanan BSILink**

Berdasarkan yang dikutip dari website resmi Bank Syariah Indonesia (2022) adapun keuntungan yang diberikan BSILink ialah:

- a. Mudah, nasabah yang tidak bisa melakukan transaksi di bank, kini dapat melakukan nya di BSILink terdekat.
- b. Produk perbankan yang banyak, produk yang ditawarkan BSILink tidak kalah jauh dengan produk yang diberikan bank kepada nasabah.

- c. Biaya, dalam melakukan transaksi biasanya nasabah dikenakan biaya yang tidak terlalu mahal
- d. Dapat melakukan penarikan dan penyetoran tabungan ke seluruh bank.
- e. Nasabah tidak perlu mengambil antrian untuk melakukan transaksi.
- f. Bisa menabung dan tarik tunai dengan jumlah yang kecil.

### 4.3 Hasil Karakteristik Responden

Penelitian ini menggunakan kuesioner dalam mengumpulkan data. Kuesioner tersebut disebarikan kepada 100 orang nasabah yang menggunakan layanan agen BSILink dalam bertransaksi di Kota Blangkejeren. Hasil karakteristik jenis kelamin, umur dan pekerjaan.

#### 4.3.1 Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai responden berdasarkan jenis kelamin dengan bantuan IBM SPSS *statistic* 20 dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.1**

**Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen
Laki-Laki	27	27%
Perempuan	73	73%

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Pada Tabel 4.1 diketahui bahwa dari 100 responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 27 orang sedangkan responden

yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 73 orang. Jika dipersentasekan jumlah responden laki-laki hanya sebanyak 27% sedangkan jenis kelamin perempuan sebanyak 73% maka dalam penelitian ini responden perempuan lebih banyak dari pada responden laki-laki.

#### 4.3.2 Usia Responden

Penelitian ini mengelompokkan usia ke dalam empat kategori yaitu usia 13 sampai 15 tahun, usia 16 sampai 18 tahun, usia 19-22 tahun, usia 23 sampai 30 tahun, dan usia 31 tahun ke atas. Adapun data mengenai responden berdasarkan umur dengan bantuan IBM SPSS *statistic* 20 dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Usia Responden**

Rentang Usia	Frekuensi	Persen
13-15 Tahun	2	2%
16-18 Tahun	9	9%
19-22 Tahun	50	50%
23-30 Tahun	34	34%
31 Tahun ke atas	5	5%

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Tabel 4.2 didapatkan hasil bahwa responden dengan usia 13 sampai 15 tahun sebanyak 2 orang dengan persentase 2%. Responden dengan usia 16 sampai 18 tahun sebanyak 9 orang dengan persentase 9%. Usia responden 19 sampai 22 tahun sebanyak 50 orang dengan persentase 50% . Pada usia 23 sampai 30 tahun sebanyak 34 responden dengan persentase 34% dan

terakhir, dengan usia responden 31 tahun ke atas sebanyak 5 orang dengan 5%. Maka pada penelitian ini usia responden terbanyak yaitu 19 sampai 22 tahun dengan persentase 50% artinya setengah dari responden dari penelitian ini berusia 19 sampai 22 tahun.

### 4.3.3 Pekerjaan Responden

Pekerjaan pada penelitian ini dikategorikan menjadi empat kategori yaitu mahasiswa/i, siswa/i, karyawan/i dan lainnya. Adapun berikut hasil dari karakteristik pekerjaan responden antara lain:

**Tabel 4.3**  
**Pekerjaan Responden**

Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persen
Mahasiswa/i	51	51%
Siswa/i	6	6%
Karyawan/i	16	16%
Lainnya	27	27%

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Dari Tabel 4.3 ditemukan hasil bahwa responden dengan pekerjaan mahasiswa/i sebanyak 51 orang atau 51%. Responden dengan pekerjaan siswa/i sebanyak 6 orang atau 6%. Responden karyawan/i sebanyak 16 orang atau sebesar 16%. Untuk pekerjaan lainnya sebanyak 27 orang atau sebesar 27%. Dari hasil di atas bahwa responden dengan pekerjaan mahasiswa/i adalah responden terbanyak dalam penelitian ini.

#### 4.3.4 Deskriptif Data Statistik

Deskriptif data bertujuan memberikan gambaran tentang karakteristik data variabel yang digunakan dalam model penelitian ini. Deskriptif data statistik meliputi nilai minimum, maksimum, modus, nilai jangkauan.

**Tabel 4.4**  
**Deskriptif Data Statistik**

	Kepercayaan	Kemudahan	Resiko	Layanan
N	100	100	100	100
Mean	20,71	20,44	19,85	20,40
Median	20,50	20,00	20,00	20,00
Mode	20	20	20	20
Variance	10,774	8,107	11,785	9,030
Range	20	20	20	10
Minimum	5	5	5	5
Maximum	25	25	25	15

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Tabel 4.5 menjelaskan hasil data statistik dari setiap variabel. Pada variabel pertama yaitu kepercayaan (X1) memiliki nilai *mean* sebesar 20,71 artinya nilai rata-rata jawaban responden untuk variabel kepercayaan yaitu 20,71. Nilai *median* pada variabel kepercayaan yaitu sebesar 20,50 artinya nilai tengah dari jawaban responden untuk variabel kepercayaan sebesar 20,50. Nilai mode pada variabel kepercayaan sebesar 20 artinya nilai yang paling sering muncul dari jawaban responden untuk variabel kepercayaan yaitu 20. Pada nilai *varians* nilai yang dihasilkan sebesar 10,774 sehingga nilai rata-rata dari sebaran data yaitu sebesar 10,774. Nilai

maksimum sebesar 25 artinya dari jawaban responden nilai tertinggi 25, sedangkan nilai minimum yaitu sebesar 5 artinya dari jawaban responden nilai terendah yaitu 5, maka didapatkan nilai *range* sebesar 20 artinya selisih dari nilai maksimum dan minimum yaitu sebesar 20.

Variabel kedua yaitu kemudahan (X2) memiliki nilai *mean* sebesar 20,44 artinya nilai rata-rata jawaban responden untuk variabel kemudahan yaitu 20,44. Nilai *median* yang dihasilkan pada variabel kemudahan yaitu sebesar 20,00 artinya nilai tengah dari jawaban responden untuk variabel kemudahan sebesar 20,00. Nilai mode pada variabel kemudahan sebesar 20 artinya nilai yang paling sering muncul dari jawaban responden untuk variabel kemudahan yaitu 20. Pada nilai *varians* untuk variabel kemudahan nilai yang dihasilkan sebesar 8,107 sehingga nilai rata-rata dari sebaran data yaitu sebesar 8,107. Pada variabel kemudahan nilai maksimum sebesar 25 artinya dari jawaban responden nilai tertinggi 25, sedangkan nilai minimum yaitu sebesar 5 artinya dari jawaban responden nilai terendah yaitu 5, maka didapatkan nilai *range* sebesar 20 artinya selisih dari nilai maksimum dan minimum yaitu sebesar 20.

Pada variabel ketiga yaitu risiko (X3) memiliki nilai *mean* sebesar 19,85 artinya nilai rata-rata jawaban responden untuk variabel kepercayaan yaitu 19,85. Nilai *median* pada variabel risiko yaitu sebesar 20,00 artinya nilai tengah dari jawaban responden untuk variabel risiko sebesar 20,00. Nilai mode pada variabel risiko

sebesar 20 artinya nilai yang paling sering muncul dari jawaban responden untuk variabel risiko yaitu 20. Pada nilai *varians* nilai yang dihasilkan sebesar 11,785 sehingga nilai rata-rata dari sebaran data yaitu sebesar 11,785. Nilai maksimum sebesar 25 artinya dari jawaban responden nilai tertinggi 25, sedangkan nilai minimum yaitu sebesar 5 artinya dari jawaban responden nilai terendah yaitu 5, maka didapatkan nilai *range* sebesar 20 artinya selisih dari nilai maksimum dan minimum yaitu sebesar 20.

Variabel terakhir, yaitu layanan (Y) nilai *mean* yang dihasilkan sebesar 20,40 artinya nilai rata-rata jawaban responden untuk variabel layanan yaitu 20,40. Nilai *median* yang dihasilkan pada variabel layanan yaitu sebesar 20,00 artinya nilai tengah dari jawaban responden untuk variabel layanan sebesar 20,00. Nilai mode pada variabel layanan sebesar 20 artinya nilai yang paling sering muncul dari jawaban responden untuk variabel layanan yaitu 20. Pada nilai *varians* untuk variabel layanan nilai yang dihasilkan sebesar 9,030 sehingga nilai rata-rata dari sebaran data yaitu sebesar 9,030. Pada variabel layanan nilai maksimum sebesar 15 artinya dari jawaban responden nilai tertinggi 15, sedangkan nilai minimum yaitu sebesar 5 artinya dari jawaban responden nilai terendah yaitu 5, maka didapatkan nilai *range* sebesar 10 artinya selisih dari nilai maksimum dan minimum yaitu sebesar 10.

#### 4.4 Deskriptif Tanggapan Responden

##### 4.4.1 Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Layanan (Y)

Deskriptif data memberikan gambaran tentang karakteristik data jawaban responden yang digunakan dalam penelitian ini. Adapun item pernyataan dan jawaban responden mengenai layanan dijelaskan pada tabel berikut:

**Tabel 4. 5**  
**Hasil Tanggapan Responden Terhadap Layanan (Y)**

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS	Modus
1.	Agen BSILink bersikap ramah dan sopan kepada nasabah.	27	55	14	1	3	4
2.	Agen BSILink dapat melayani transaksi dengan cepat.	26	59	11	2	2	4
3.	Bank memberikan keamanan dan menjaga rahasia saat bertransaksi dengan menggunakan layanan Agen BSILink.	31	57	11	0	1	4
4.	Agen BSILink memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan.	26	62	11	0	1	4
5.	Pelayanan dari Agen BSILink sama dengan pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah	27	56	13	2	2	4

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Dari Tabel 4.5 diketahui nilai yang sering muncul pada jawaban responden adalah jawaban setuju dengan nilai 4 artinya responden memiliki tanggapan “baik” dan setuju untuk pertanyaan layanan.

#### 4.4.2 Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan (X1)

Deskriptif data memberikan gambaran tentang karakteristik data jawaban responden yang digunakan dalam penelitian ini. Adapun item pernyataan dan jawaban responden mengenai kepercayaan dijelaskan pada tabel berikut:

**Tabel 4. 6**  
**Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan (X1)**

No.	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS	Modus
1.	Pelayanan menggunakan agen BSILink dapat dipercaya dan bertanggung jawab.	36	49	8	5	2	4
2.	Agen BSILink dapat memberikan ketepatan informasi.	30	51	12	5	2	4
3.	Agen BSILink bersikap jujur dalam melakukan transaksi dan melayani nasabah.	39	48	10	1	2	4
4.	Agen BSILink akan selalu menjalankan aturan perbankan yang sudah ditetapkan.	27	60	7	2	4	4
5.	Agen BSILink selalu memberikan struk atau bukti transaksi kepada nasabah	46	44	7	2	1	4

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Dari Tabel 4.6 diketahui nilai yang sering muncul pada jawaban responden adalah jawaban setuju dengan nilai 4 artinya

responden memiliki tanggapan “baik” dan setuju untuk pertanyaan kepercayaan.

#### 4.4.3 Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan (X2)

Deskriptif data memberikan gambaran tentang karakteristik data jawaban responden yang digunakan dalam penelitian ini. Adapun item pernyataan dan jawaban responden mengenai kemudahan dijelaskan pada tabel berikut:

**Tabel 4. 7**  
**Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan (X2)**

No.	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS	Modus
1.	Dengan adanya Agen BSILink nasabah tidak perlu mendatangi kantor dan mengantri untuk melakukan transaksi.	28	47	18	6	1	4
2.	Nasabah dapat menggunakan layanan Agen BSILink kapanpun dan dimanapun.	33	40	23	2	2	4
3.	Dengan menggunakan layanan produk BSILink dapat menghemat waktu nasabah.	33	46	17	2	2	4
4.	Mudah untuk mendapatkan agen BSILink disekitar tempat tinggal nasabah	37	44	13	5	1	4
5.	Jam operasional kerja agen BSILink lebih lama dari pada kantor, sehingga memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi.	46	44	7	2	1	5

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Pada Tabel 4.7 diketahui nilai yang sering muncul pada jawaban responden adalah jawaban setuju dengan nilai 4 artinya

responden memiliki tanggapan “baik” dan setuju untuk pertanyaan kemudahan.

#### 4.4.4 Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Risiko (X3)

Deskriptif data memberikan gambaran tentang karakteristik data jawaban responden yang digunakan dalam penelitian ini. Adapun item pernyataan dan jawaban responden mengenai risiko dijelaskan pada tabel berikut:

**Tabel 4. 8**  
**Hasil Tanggapan Responden Terhadap Risiko (X3)**

No.	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS	Modus
1.	Menggunakan layanan Agen BSILink tidak memiliki risiko yang tinggi.	24	54	17	3	2	4
2.	Agen BSILink memiliki keamanan yang tinggi.	25	55	15	3	2	4
3.	Bank sangat menjamin keamanan transaksi yang dilakukan melalui agen BSILink.	24	55	19	1	1	4
4.	Menurut nasabah jumlah biaya admin yang dikeluarkan pada saat bertransaksi menggunakan agen BSILink sudah (murah,mahal atau biasa).	19	53	20	4	4	4
5.	Keandalan agen BSILink dalam melakukan transaksi sudah baik.	27	61	11	0	1	4

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Pada Tabel 4.8 diketahui nilai yang sering muncul pada jawaban responden adalah jawaban setuju dengan nilai 4 artinya responden memiliki tanggapan “baik” dan setuju untuk pertanyaan variabel risiko.

## **4.5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

### **4.5.1 Uji Validitas**

Validitas adalah kriteria yang paling kritis dan menunjukkan sejauh mana suatu instrumen mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas mengacu pada sejauh mana suatu alat ukur dapat mengukur apa yang seharusnya ingin diukur (Duli, 2019:103). Uji validitas dapat diperoleh dari hasil membandingkan nilai  $r$  tabel *product moment* dan  $r$  hitung, setiap item akan dianggap valid apabila nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel atau  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel.  $r$  tabel dapat dicari dengan menggunakan rumus  $df = n - 2$  dimana,  $n$  jumlah sample. Maka  $df = 100 - 2 = 98$  sehingga didapat bahwa nilai  $r$  hitung yaitu sebesar 0,197 dengan sig 0,05. Pada penelitian ini terdapat tiga variabel independen dan terdapat satu variabel dependen dengan lima pertanyaan untuk setiap masing-masing variabel. Adapun berikut hasil dari uji validitas antara lain:

**Tabel 4. 9**

**Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X1)**

Variabel	r hitung	r tabel	Sig.2 tailed	Keterangan
X1.1	0,766	0,197	0,000	Valid
X1.2	0.844	0,197	0,000	Valid
X1.3	0,777	0,197	0,000	Valid
X1.4	0,722	0,197	0,000	Valid
X1.5	0,714	0,197	0,000	Valid

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Pada tabel di atas untuk uji validitas dapat diketahui bahwa pada setiap item pertanyaan variabel kepercayaan (X1) memiliki nilai r hitung > r tabel dengan signifikan sebesar 0,000 maka dapat diputuskan bahwa seluruh item pertanyaan pada variabel kepercayaan (X1) dinyatakan valid. Adapun berikut di bawah ini hasil uji validitas variabel kemudahan (X2) antara lain:

**Tabel 4. 10**

**Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan (X2)**

Variabel	r hitung	r tabel	Sig.2 tailed	Keterangan
X2.1	0,593	0,197	0,000	Valid
X2.2	0,643	0,197	0,000	Valid
X2.3	0,720	0,197	0,000	Valid
X2.4	0,653	0,197	0,000	Valid
X2.5	0,675	0,197	0,000	Valid

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Diketahui bahwa setiap item pertanyaan variabel kemudahan (X2) memiliki nilai r hitung > r tabel dengan signifikan sebesar 0,000 maka dapat diputuskan bahwa seluruh item pertanyaan pada variabel kemudahan (X2) dinyatakan valid. Selanjutnya hasil uji validitas untuk variabel risiko antara lain:

**Tabel 4. 11**

**Hasil Uji Validitas Variabel Risiko (X3)**

Variabel	r hitung	r tabel	Sig.2 tailed	Keterangan
X3.1	0,874	0,197	0,000	Valid
X3.2	0,891	0,197	0,000	Valid
X3.3	0,865	0,197	0,000	Valid
X3.4	0,805	0,197	0,000	Valid
X3.5	0,800	0,197	0,000	Valid

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Dari hasil tabel di atas nilai r hitung pada setiap item pertanyaan variabel risiko (X3) memiliki nilai lebih besar dibandingkan nilai r tabel atau  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$  maka dapat dinyatakan bahwa seluruh item pertanyaan pada (X3) yaitu valid. Adapun berikut hasil uji validitas pada variabel layanan (Y) antara lain:

**Tabel 4. 12**

**Hasil Uji Validitas Variabel Layanan (Y)**

Variabel	r hitung	r tabel	Sig.2 tailed	Keterangan
Y.1	0,874	0,197	0,000	Valid
Y.2	0,891	0,197	0,000	Valid
Y.3	0,865	0,197	0,000	Valid
Y.4	0,805	0,197	0,000	Valid
Y.5	0,800	0,197	0,000	Valid

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Pada tabel di atas untuk uji validitas dapat diketahui bahwa pada setiap item pertanyaan variabel layanan (Y) memiliki nilai r hitung  $>$  r tabel dengan signifikan sebesar 0,000 maka dapat diputuskan bahwa seluruh item pertanyaan pada variabel layanan (Y) dinyatakan valid.

#### 4.5.2 Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama juga (Duli 2019: 106). Pengujian dilakukan dengan melihat nilai *cronbach alpha* ( $\alpha$ ). Variabel dinyatakan realible jika memiliki nilai *cronbach alpha*  $> 0,60$ . Sebaliknya, jika nilai *cronbach alpha*  $< 0,60$  maka dapat dinyatakan bahwa variabel tersebut tidak realibel. Adapun berikut hasil dari uji reliabilitas antara lain:

**Tabel 4. 13**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepercayaan (X1)	0,797	0,60	Reliabel
Kemudahan(X2)	0,760	0,60	Reliabel
Risiko (X3)	0,816	0,60	Reliabel
Layanan (Y)	0,802	0,60	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 4.13 dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan (X1), kemudahan (X2), risiko (X3) dan layanan (Y) masing-masing memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 atau *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$  maka dapat disimpulkan bahwa indikator yang digunakan pada setiap variabel dapat dinyatakan reliabel.

## 4.6 Uji Asumsi Klasik

Pada penelitian ini uji asumsi klasik yang digunakan yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterokedasitas.

### 4.6.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk melihat nilai *residual* berdistribusi secara normal ataupun tidak (Duli, 2019: 114). Model regresi yang baik yaitu yang menunjukkan bahwa nilai *residual* berdistribusi normal. Pada penelitian ini uji normalitas menggunakan uji *Kolmogorov –smirnov*. Pengambilan keputusan dilakukan dengan cara jika nilai signifikan lebih besar dari  $\alpha = 0,05$  maka data tersebut berdistribusi normal dan sebaliknya.

**Tabel 4. 14**

#### Hasil Uji Normalitas

One Sample Kolmogorov Smirnov Test	
Asymp. Sig.(2-tailed)	0,436

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Pada tabel 4.14 diketahui bahwa N yaitu jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berjumlah 100 orang dan diketahui juga bahwa nilai *Asymp.Sig* sebesar 0,436. Dari hasil tersebut maka nilai *Asymp.sig* sebesar 0,436 dimana nilai tersebut lebih besar dibandingkan dengan 0,05 atau dapat ditulis menjadi  $0,435 > 0,05$  sehingga dapat dinyatakan bahwa data yang kita uji berdistribusi normal.

### 4.6.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam

suatu model regresi linear berganda (Duli, 2019:120). Alat statistik yang sering digunakan untuk menguji gangguan multikolinearitas adalah dengan *variance inflantion factor* (VIF). Adapun berikut hasil dari uji multikolinearitas antara lain:

**Tabel 4. 15**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolarance	VIF
Kepercayaan	0,489	2.046
Kemudahan	0.561	1.782
Risiko	0,537	1.863

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Pada tabel 4.15 dapat dilihat bahwa nilai *tolarance* untuk variabel kepercayaan (X1) sebesar 0,489, variabel kemudahan sebesar 0,561, variabel risiko sebesar 0,537. Untuk nilai VIF didapatkan hasil pada variabel kepercayaan (X1) sebesar 2,046, variabel kemudahan (X2) sebesar 1,782, sedangkan variabel risiko (X3) sebesar 1,863. Syarat pengambilan keputusan jika dilihat dari nilai *tolarance* yaitu apabila nilai *tolanrance*  $> 0,10$  maka tidak terjadi multikolinearitas. Jika dilihat dari nilai VIF yaitu jika nilai VIF  $< 10,00$  maka tidak terjadi multikolinearitas. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh variabel independen nilai *tolarance*  $> 0,10$  sedangkan pada nilai VIF seluruh variabel independen memiliki nilai VIF  $< 10,00$  sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi.

### 4.6.3 Uji Heteroskedastisitas

Pada penelitian ini uji heteroskedastisitas yang digunakan yaitu dengan *glejser*. Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain (Duli, 2019:122). Dasar pengambilan keputusan yaitu jika nilai signifikan lebih  $> 0,05$  maka tidak terjadi heterokedastisitas dan sebaliknya.

**Tabel 4. 16**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Model	Sig.
Kepercayaan	0,693
Kemudahan	0,195
Risiko	0,596

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Tabel 4.16 menunjukkan bahwa variabel kepercayaan (X1) memiliki nilai signifikan sebesar 0,693. Untuk nilai signifikan pada variabel kemudahan (X2) yaitu sebesar 0,195. Terakhir nilai signifikan pada variabel risiko (X3) yaitu sebesar 0,596. Dari keseluruhan variabel independen tersebut memiliki nilai signifikan lebih besar dari 0,05 atau nilai signifikan  $> 0,05$  maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas pada regresi ini.

### 4.7 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda mencari hubungan dari dua variabel atau lebih dimana variabel yang satu bergantung dengan variabel lainnya. Regresi ini disebut berganda karena regresi ini

melihat pengaruh dua atau lebih variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Adapun berikut hasil tabel dari pengujian regresi berganda antara lain:

**Tabel 4. 17**  
**Hasil Regresi Berganda**

Model	B
Constant	2.341
Kepercayaan	0.392
Kemudahan	0.162
Risiko	0.334

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Melalui tabel di atas maka didapat perolehan hasil konstanta, nilai koefisien dari variabel kepercayaan (X1), kemudahan (X2) dan risiko (X3) sehingga dapat membentuk persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2.341 + 0,392 X1 + 0,162 X2 + 0,334 X3 + e \quad (4.1)$$

Dari hasil persamaan regresi di atas dapat diartikan bahwa:

- a. Dari tabel di atas diketahui bahwa nilai konstanta sebesar 2.341 sehingga dapat diartikan bahwa ketika tingkat kepercayaan, kemudahan, dan risiko dianggap konstan. Maka tingkat nasabah dalam menggunakan layanan dalam bertransaksi sebesar 2.341.
- b. Variabel kepercayaan memiliki koefisien sebesar 0,392 sehingga dapat diartikan bahwa jika variabel kepercayaan mengalami kenaikan sebesar 1 nilai sedangkan variabel kemudahan dan risiko bernilai tetap, maka variabel

penggunaan layanan akan mengalami kenaikan sebesar 0,392. Nilai koefisien yang ditunjukkan pada variabel tersebut bernilai positif hal ini dapat diartikan bahwa terjadinya hubungan positif antara variabel kepercayaan dengan nasabah menggunakan layanan agen BSILink dalam bertransaksi.

c. Variabel kemudahan memiliki koefisien sebesar 0,162 dapat diartikan bahwa jika variabel kemudahan mengalami kenaikan sebesar 1 nilai sedangkan variabel kepercayaan dan risiko bernilai tetap, maka variabel penggunaan layanan akan mengalami kenaikan sebesar 0,162. Nilai koefisien yang ditunjukkan pada variabel tersebut bernilai positif hal ini dapat diartikan bahwa terjadinya hubungan positif antara variabel kemudahan dengan nasabah menggunakan layanan agen BSILink dalam bertransaksi.

d. Variabel risiko memiliki koefisien sebesar 0,334 dapat diartikan bahwa jika variabel risiko mengalami kenaikan sebesar 1 nilai sedangkan variabel kepercayaan dan kemudahan bernilai tetap, maka variabel penggunaan layanan akan mengalami kenaikan sebesar 0,334. Nilai koefisien yang ditunjukkan pada variabel tersebut bernilai positif hal ini dapat diartikan bahwa terjadinya hubungan positif antara variabel risiko dengan nasabah menggunakan layanan agen BSILink dalam bertransaksi.

## 4.8 Uji Hipotesis

### 4.8.1 Uji Simultan (Uji F)

Pengujian dilakukan secara simultan bertujuan untuk melihat apakah variabel kepercayaan, kemudahan dan risiko secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel layanan. Pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan dua cara yaitu Jika nilai Sig. > 0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak, jika nilai sig < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima. Jika dilihat dari nilai F yaitu jika nilai F hitung < F tabel maka Ho diterima dan Ha ditolak. Sebaliknya Jika F hitung > F tabel maka Ho ditolak dan Ha diterima. F tabel dapat ditentukan dengan cara yaitu mencari nilai df1 dan df2. Dalam menentukan nilai Df1 = k-1, k adalah jumlah variabel independen yang digunakan maka df1 = 3-1 = 2. Nilai Df2 dapat ditentukan dengan menggunakan rumus Df2 = n-k , n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel independen yang digunakan maka didapatkan hasil df2 = 100-3 = 97. Hasil yang didapatkan yaitu sebesar 3,090. Adapun hasil uji f yang didapatkan antara lain:

**Tabel 4. 18**

#### Hasil Uji Simultan

Anova		
Model	F	Sig
Regression	79,075	0,000

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Dari Tabel 4.18 menunjukkan bahwa nilai F hitung yang didapatkan sebesar 79,075. Nilai tersebut lebih besar dibandingkan dengan nilai F tabel yaitu sebesar 3,090 maka dapat ditulis yaitu

79,075 > 3,090. Selanjutnya, nilai signifikan yang didapat yaitu sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 atau  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya faktor kepercayaan, kemudahan dan risiko berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel penggunaan layanan agen BSILink di Kota Blangkejeren.

#### 4.8.2 Uji Parsial (Uji t)

Uji t merupakan pengujian koefisien regresi parsial individu yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen ( $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$ ) secara individual mempengaruhi variabel dependen ( $Y$ ). Pengambilan keputusan dilakukan dengan dua cara yaitu berdasarkan nilai signifikan, apabila nilai signifikan  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima. Kemudian jika nilai t hitung  $> t$  tabel maka  $H_0$  di tolak  $H_a$  diterima. t tabel dapat ditentukan dengan menggunakan rumus  $df = n - k$  dimana n jumlah responden yang digunakan dan k jumlah variabel independen yang digunakan sehingga  $df = 100 - 3 = 97$  maka didapatkan hasil t tabel yaitu 1,664. Hasil uji hipotesis parsial berdasarkan perhitungan SPSS antara lain:

**Tabel 4. 19**

#### Hasil Uji Parsial

Model	Coefficients	
	t	Sig
Kepercayaan	5,468	0,000
Kemudahan	2,102	0,038
Resiko	5,097	0,000

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Dari hasil pengujian tabel di atas variabel independen yang digunakan yaitu kepercayaan (X1), kemudahan (X2) dan risiko (X3) sedangkan variabel dependen layanan (Y) sehingga berdasarkan tabel 4.19 didapatkan hasil antara lain:

- a. Kepercayaan (X1) berpengaruh secara parsial terhadap penggunaan layanan BSILink. Dari hasil perhitungan diperoleh hasil t hitung sebesar  $5,468 > t$  tabel  $1,664$  dan nilai signifikan (Sig.) sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yaitu faktor kepercayaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel penggunaan layanan agen BSILink di Kota Blangkejeren.
- b. Variabel kemudahan berpengaruh secara parsial terhadap penggunaan layanan BSILink. Hasil perhitungan didapat bahwa t hitung sebesar  $2.102 > t$  tabel  $1,664$ . Pada nilai signifikan (Sig) diperoleh sebesar  $0,038 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yaitu faktor kemudahan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel penggunaan layanan agen BSILink di Kota Blangkejeren.
- c. Variabel Risiko berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan BSILink. Dari hasil perhitungan nilai t hitung sebesar  $5.097 > t$  tabel sebesar  $1,664$ . Nilai signifikan (Sig) diperoleh sebesar  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

yaitu faktor resiko berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel penggunaan layanan agen BSILink di Kota Blangkrejeren.

#### 4.8.3 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui persentase perubahan variabel dependen (Y) yang disebabkan variabel independen (X). Koefisien determinasi ( $R^2$ ) berdasarkan perhitungan SPSS antara lain sebagai berikut:

**Tabel 4. 20**  
**Hasil Koefesien Determinasi**

Model Sumary	R Square
Kepercayaan, kemudahan dan risiko terhadap penggunaan layanan	0,712
Kepercayaan terhadap penggunaan layanan	0,592
Kemudahan terhadap penggunaan layanan	0,408
Risiko terhadap penggunaan layanan	0,555

Sumber: Data primer yang diolah (2022)

Dari tabel 4.20 ditemukan hasil nilai  $R^2$  sebesar 0,712 hal ini berarti bahwa pengaruh yang diberikan kepercayaan, kemudahan, dan risiko terhadap variabel penggunaan layanan agen BSILink di Kota Blangkrejeren adalah 71,2% sedangkan sisanya sebesar 28,8 dipengaruhi oleh variabel lainnya di luar model. Pengaruh kepercayaan terhadap penggunaan layanan memiliki hasil nilai R sebesar 0,592 artinya pengaruh yang diberikan variabel kepercayaan terhadap variabel penggunaan layanan agen BSILink

di Kota Blangkejeren sebesar 59,2% sehingga sebanyak 59 responden setuju bahwa kepercayaan memiliki pengaruh terhadap variabel penggunaan layanan agen BSI BSILink di Kota Blangkejeren.

Pada kemudahan terhadap penggunaan layanan didapatkan hasil nilai R square sebesar 0,408% maka dapat diartikan bahwa pengaruh yang diberikan variabel kemudahan terhadap variabel penggunaan layanan agen BSILink di Kota Blangkejeren adalah sebesar 40,8% atau sebanyak 41 responden setuju bahwa kemudahan memiliki pengaruh terhadap variabel penggunaan layanan agen BSI BSILink di Kota Blangkejeren.

Hasil nilai R square pada variabel risiko yaitu sebesar 0,555 artinya yang diberikan variabel risiko terhadap variabel penggunaan layanan agen BSILink di Kota Blangkejeren adalah sebesar 55,5% sehingga sebanyak 56 responden setuju bahwa kemudahan memiliki pengaruh terhadap variabel penggunaan layanan agen BSI BSILink di Kota Blangkejeren.

#### **4.9 Pembahasan**

Faktor kepercayaan, kemudahan dan risiko berpengaruh terhadap penggunaan layanan agen BSILink di Kota Blangkejeren. Hasil yang didapat dari pengujian F menunjukkan bahwa nilai F tabel yaitu sebesar 3,090 maka dapat ditulis yaitu  $79,075 > 3,090$  dan nilai signifikan yang didapat yaitu sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 atau  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$

ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya faktor kepercayaan, kemudahan dan risiko berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel penggunaan layanan agen BSILink di Kota Blangkejeren. Hal ini menunjukkan semakin baik kepercayaan, kemudahan dan risiko maka semakin dapat mempengaruhi nasabah dalam menggunakan layanan agen BSILink dalam bertransaksi di Kota Blangkejeren.

#### **4.9.1 Pengaruh Faktor Kepercayaan Terhadap Variabel Penggunaan Layanan**

Hipotesis yang diterima yaitu kepercayaan ( $X_1$ ) berpengaruh secara parsial terhadap penggunaan layanan BSILink. Hal ini berdasarkan hasil  $t$  hitung sebesar  $5,468 > t$  tabel  $1,664$  dan nilai signifikan (Sig.) sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yaitu faktor kepercayaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel penggunaan layanan agen BSILink di Kota Blangkejeren.

Kepercayaan memiliki hubungan yang erat dengan nasabah dalam menggunakan layanan agen BSILink dalam bertransaksi di Kota Blangkejeren, karena jika semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah, maka semakin tinggi pula niat menggunakan nasabah tersebut. (Seminari,2018:8)

Penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Ladesman (2018). Hasil uji  $t$  yang ditemukan pada penelitian terdahulu menunjukkan nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau sebesar  $7,513 < 1,99254$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa

kepercayaan berpengaruh negatif terhadap minat nasabah menggunakan layanan mobile banking.

#### **4.9.2 Pengaruh Faktor Kemudahan Terhadap Variabel Penggunaan Layanan**

Dari hasil uji t didapatkan bahwa kemudahan berpengaruh secara parsial terhadap penggunaan layanan BSILink. Hasil perhitungan didapat bahwa  $t_{hitung}$  sebesar  $2.102 > t_{tabel}$  1,664. Pada nilai signifikan (Sig) diperoleh sebesar  $0,038 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yaitu faktor kemudahan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel penggunaan layanan agen BSILink di Kota Blangkejeren.

Kemudahan penggunaan menjadi salah satu penyebab seseorang untuk menggunakan layanan. Karena dengan adanya agen BSILink di Kota Blangkejeren nasabah tidak harus mendatangi kantor bank lagi hanya untuk melakukan transaksi, cukup dengan mendatangi agen BSILink terdekat saja nasabah sudah bisa melakukan transaksi. Yang menjadi alasan nasabah lebih memilih menggunakan layanan agen BSILink karena memiliki jam operasional yang tidak ada batas dan nasabah juga tidak perlu mengantri seperti di bank. (Berdasarkan wawancara dari responden)

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Ledesman (2018), didapatkan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sebesar  $3,342 > 1,99254$  dan nilai signifikan sebesar  $0,001 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan

terhadap variabel minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking*.

#### **4.9.3 Pengaruh Faktor Risiko Terhadap Variabel Penggunaan Layanan**

Pada penelitian ini variabel risiko berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan BSILink. Dari hasil perhitungan nilai  $t_{hitung} 5.097 > t_{tabel} 1,664$ . Nilai signifikan (Sig) diperoleh sebesar  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yaitu faktor risiko berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel penggunaan layanan agen BSILink di Kota Blangkejeren.

Risiko yang mungkin dihadapi oleh nasabah seperti *social engineering* yaitu tindak kejahatan yang memanipulasi korban untuk membocorkan data pribadi dan data perbankan korban. Tak hanya itu risiko penipuan dan pencurian seperti kasus memindahkan uang dari rekening milik nasabah ke rekening bank penampung uang hasil kejahatan yang sudah disiapkan oleh pelaku. (Kamarudin,2022)

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Amita (2015), yang menunjukkan bahwa persepsi risiko memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah menggunakan layanan produk BRILink.

#### **4.9.4 Analisis Pengaruh Faktor Kepercayaan, Faktor Kemudahan, Faktor Risiko Terhadap Variabel Penggunaan Layanan.**

Berdasarkan pada hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel independen yang terdiri dari faktor kepercayaan, faktor kemudahan dan faktor risiko secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu penggunaan layanan.

Hasil analisis variabel kepercayaan didapatkan bahwa variabel tersebut dapat mempengaruhi nasabah dalam menggunakan layanan agen BSILink dalam bertransaksi di Kota Blangkejeren. Pengaruh kepercayaan tersebut disebabkan oleh sebuah integritas sehingga menimbulkan keyakinan seseorang terhadap kejujuran penjual untuk menjaga dan memenuhi kesepakatan yang telah dibuat kepada konsumen (Ahmad, Pambudi, 2014).

Agen BSILink selaku pelaku usaha harus mengetahui bahwa sangat penting menjaga sebuah kepercayaan karena setiap aktivitas bisnis berdasarkan amanah. Seperti yang disebutkan pada hadist berikut:

أَدِّ الْأَمَانَتَ إِلَى مَنْ ائْتَمَنَكَ وَلَا تَخُنْ مَنْ خَانَكَ (رواه الترمذی)

Artinya : *“Tunaikanlah amanah kepada orang yang telah menyerahkan amanah (kepercayaan) kepadamu dan jangan engkau khianati orang yang telah mengkhianatimu”* (HR.At-Tirmidzi, No. 1185).

Dari hadist tersebut memerintahkan untuk menunaikan amanah yang telah diberikan. Menjalankan amanah termasuk kedalam etika bisnis islam yang diajarkan oleh Rasulullah SAW. Kegiatan bisnis yang menjaga kepercayaan (amanah) sebagai etika bisnis akan bertahan lama karena akan membuat nasabah menjadi semakin loyal atau setia untuk menggunakan layanan agen BSILink.

Hasil dari variabel kemudahan yaitu variabel tersebut memiliki pengaruh pada penggunaan layanan agen BSILink. Pengaruh ini disebabkan indikator bahwa masyarakat mendapatkan kemudahan berupa layanan yang diberikan oleh agen BSILink. Layanan yang disediakan antara lain transfer, beli pulsa, biaya listrik. Pada dasarnya prinsip yang digunakan agen BSILink pada masyarakat yaitu prinsip tolong menolong dan saling membutuhkan (Setiawan dan Putra, 2022). Dalam Al-Qur'an Surat Al-Zuhkruf Ayat 32 menegaskan:

أَهُمْ يَقْسِمُونَ رَحْمَتَ رَبِّكَ ۗ نَحْنُ قَسَمْنَا بَيْنَهُمْ مَعِيشَتَهُمْ فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَرَفَعْنَا بَعْضَهُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِيَتَّخِذَ بَعْضُهُمْ بَعْضًا سُلْحِرًا ۖ وَرَحِمْتَ رَبِّكَ خَيْرٌ مِّمَّا يَجْمَعُونَ

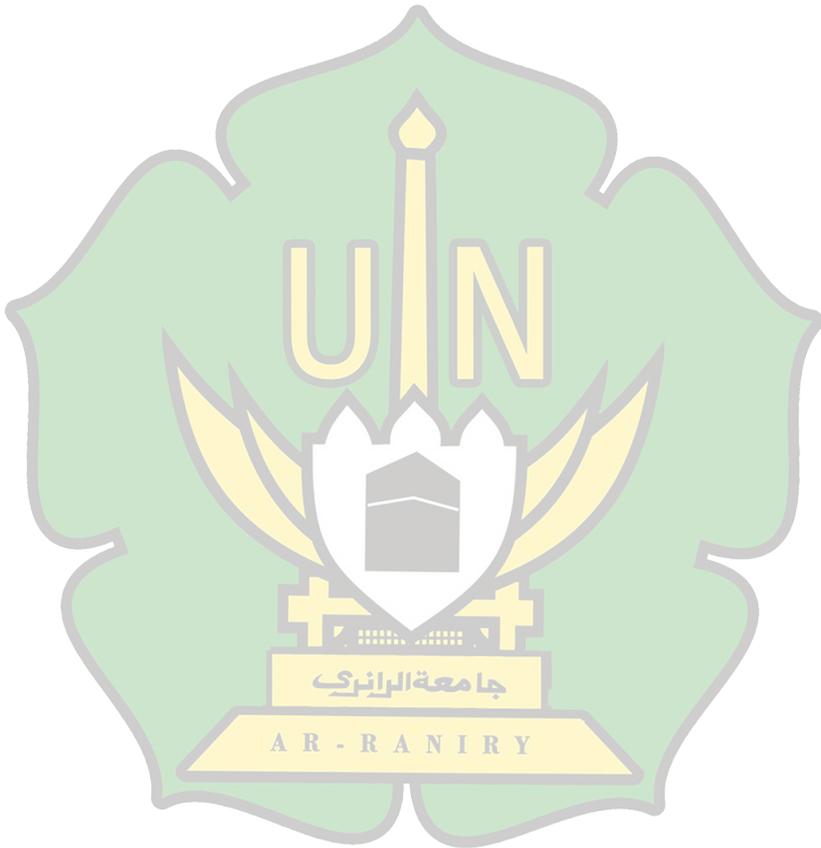
Artinya: *“Apakah mereka yang membagi-bagi rahmat Tuhanmu? Kami telah menentukan antara mereka penghidupan mereka dalam kehidupan dunia, dan kami telah meninggikan sebahagian mereka atas sebagian yang lain beberapa derajat, agar sebagian mereka dapat mempergunakan sebagian yang lain. Dan rahmat Tuhanmu lebih baik dari apa yang mereka kumpulkan”*( Al-Zuhkruf : 32).

Ayat diatas menjelaskan bahwa Allah telah menentukan kedudukan dan kehidupan manusia didunia, ada yang yang mempunyai derajat yang tinggi daripada manusia yang lain. Terdapat pula yang kaya maupun miskin, dengan begitu mereka yang mampu dan kesulitan mengerjakan sesuatu maka akan memerlukan bantuan dan tenaga orang lain, sehingga dapat mempermudah urusannya. Dalam hal ini agen BSILink bermitra dengan BSI secara langsung sehingga nasabah tidak perlu mendatangi kantor dan mengantri untuk melakukan transaksi selain itu juga, jam operasional yang dimiliki agen BSILink lebih lama dibandingkan kantor dapat memudahkan nasabah melakukan transaksi diwaktu kapanpun.

Variabel risiko berpengaruh terhadap menggunakan layanan agen BSILink dalam bertransaksi di Kota Blangkejeren. Dalam beberapa kajian menyebutkan bahwa risiko sebagai gharar hal ini disebabkan risiko maupun gharar memiliki ketidakpastian dimasa depan. Ketidakpastian dalam transaksi terletak pada jenis, spesifikasi, kuantitas dan esensi (Nurohman, 2022)

Transaksi yang dilakukan oleh Agen BSILink sangat jelas, jika dilihat dari finansial jumlah biaya sudah ditetapkan sesuai dengan transaksi yang digunakan dan terjangkau sehingga kecil kemungkinan terjadi risiko finansial. Selain itu juga, jasa yang ditawarkan oleh agen BSILink sangat jelas seperti transfer, beli pulsa, biaya listrik. Agen BSILink juga merupakan nasabah dari BSI sehingga agen tersebut sudah mendapatkan kepercayaan dari

bank untuk melakukan transaksi sehingga BSILink dapat dinyatakan aman.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang didapat mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah menggunakan layanan agen BSILink dalam bertransaksi di Kota Blangkejeren maka, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Faktor kepercayaan, kemudahan dan risiko berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel penggunaan layanan agen BSILink di Kota Blangkejeren. Hal ini berdasarkan bahwa nilai F hitung yang didapatkan sebesar 79,075. Nilai tersebut lebih besar dibandingkan dengan nilai F tabel yaitu sebesar 3,090 maka dapat ditulis yaitu  $79,075 > 3,090$ . Selanjutnya, nilai signifikan yang didapat yaitu sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 atau  $0,000 < 0,05$ .
- b. Faktor kepercayaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel penggunaan layanan agen BSILink di Kota Blangkejeren dengan hasil yang didapat yaitu, Hasil perhitungan didapat bahwa t hitung sebesar  $2,102 > t$  tabel 1,664. Pada nilai signifikan (Sig) diperoleh sebesar  $0,038 < 0,05$ . jika semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah, maka semakin tinggi pula niat menggunakan nasabah tersebut.

- c. Faktor kemudahan berpengaruh secara parsial terhadap penggunaan layanan BSILink. Hasil perhitungan didapat bahwa  $t$  hitung sebesar  $2.102 > t$  tabel  $1,664$ . Pada nilai signifikan (Sig) diperoleh sebesar  $0,038 < 0,05$ . Hal ini berdasarkan hasil perhitungan didapat bahwa  $t$  hitung sebesar  $2.102 > t$  tabel  $1,664$ . Pada nilai signifikan (Sig) diperoleh sebesar  $0,038 < 0,05$ . Kemudahan menggunakan layanan agen BSILink karena memiliki jam operasional yang tidak ada batas dan nasabah juga tidak perlu mengantri seperti di bank.
- d. Faktor Risiko berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan BSILink. Hal ini ditunjukkan dari hasil perhitungan nilai  $t$  hitung sebesar  $5.097 > t$  tabel sebesar  $1,664$ . Nilai signifikan (Sig) diperoleh sebesar  $0,000 < 0,05$ . Risiko yang mungkin dihadapi nasabah adalah tindak kejahatan yang memanipulasi korban untuk membocorkan data pribadi dan pemindahan dana. Namun hal itu tidak perlu dikhawatirkan lagi karena agen BSILink merupakan nasabah BSI juga, yang pasti sudah memenuhi persyaratan untuk menjadi agen BSILink.

## 5.2 Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan adapun saran-saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian antara lain sebagai berikut:

- a. Bagi Agen BSILink untuk meningkatkan kepercayaan nasabah hendaknya agen BSILink menginformasikan kepada nasabah secara tertulis untuk mengetahui dasar dalam penetapan biaya administrasi tersebut.
- b. Bagi pihak bank disarankan untuk terus melakukan maintenance dan pengecekan secara berkala terhadap mesin EDC sehingga tidak mengganggu transaksi nasabah.
- c. Bagi pihak bank dan BSILink dapat memberikan jaminan keamanan bagi nasabah dalam transaksi agar terhindar dari berbagai risiko.
- d. Bagi masyarakat hendaknya selalu mengecek transaksi yang dilakukan agar tidak terjadi kesalahpahaman pada pihak BSILink.
- e. Bagi peneliti lainnya, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dan pedoman untuk penelitian selanjutnya. Namun, penulis menyarankan untuk melakukan uji lagi tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penggunaan layanan BSILink seperti tempat, biaya jasa dan manfaat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adila, M. (2017). Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada PT Bank BRI Syariah KC Margonda Depok). *Skripsi*. Jakarta: UIN Syarif Hidayullah.
- Adi setiawan, Adi Putra sistem imbal jasa pada ahen BRILink: Sebuah tinjauan ekonomi syariah vol 8 No. 1 2022 jurnal iqtisaduna.
- Afifah, R. (2017). Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri. *Skripsi*. Jakarta: UIN Syarif Hidayullah.
- Ahmadi Fatih U, D. I. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial, Keagamaan, dan Humaniora*. 1(1): 1-11.
- Ahmadi, H. (2018). Analisis Penerapan BRILink Di Bank BRI Kota Madiun Sebagai Upaya Mendorong Financial Inclusion. *Jurnal Akuntansi*. 2(1): 215.
- Ahmad, Bambang Setiyo Pambudi, Pengaruh persepsi manfaat, kemudahan, keamanan dan ketersediaan fitur terhadap minat ulang nasabah bank dalam menggunakan internet banking. 2014. vol 8 no1 *Jurnal studi manajemen*.
- Amalia, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Kemudahan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Keputusan Pembelian Jasa BRILink Di Pondok Zhafira Kota Palopo. *Skripsi*. Palopo: Institut Agaam Islam Negeri Palopo.
- Amita, N. L. (2015). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Layanan Produk BRILink (Studi Pada Masyarakat Di Kota Kediri). *Thesis*. Brawijaya: Universitas Brawijaya.

- Arifudi, O. W. (2020). *Manajemen Risiko*. Medan: Widina.
- Aulia, I. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Risiko dan Sikap Terhadap Niat Untuk Bertransaksi Online. *Skripsi*. Borneo: Universitas Borneo Tarakan.
- Avif, M. N. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Privasi dan Keamanan Terhadap Keputusan Bertransaksi di Aplikasi Dana. *Manajemen Ekonomi*. 11(9).
- Colquitt. (2018). *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace*. New York: Mc Graw Hill.
- Dedi Nurohman, konsep risiko bisnis dalam islam dan relevansinya bagi praktik mudharabah pada lembaga keuangan syariah, 2022, vol 8 No. 1. *jurnal risalah*
- Duli, N. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi dan Analisis Dengan SPSS*. Jakarta: Deepublish.
- Febrianti, R. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Menggunakan Layanan Produk BRILink Di Kecamatan Towuti Kabupaten Luwu Timur. *Skripsi*. Makassar: Institut Teknologi dan Bisnis Nobel.
- Fian, J. A. (2016). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. 5(6).
- Jamaludin K, N. N. (2022). Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan dan Risiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju). *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*. 1(2): 11-18.
- Jogiyanto. (2019). *Konsep dan Aplikasi PLS Untuk Penelitian Empiris*. Yogyakarta: BPFEE-UGM.

- Karima, I. (2017). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Minat Bertransaksi Di Agen BRILink Sinar Gunung Kecamatan Mejabo Kudus. *Skripsi*. Jawa: STAIN Kudus.
- Ledesman, M. (2018). Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking. *Skripsi*. Lampung: UIN Raden Intan Lampung.
- M. Nur Rianto Al-Arif. (201). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Mulyasari, D. (2019). Mekanisme Transaksi BRILink (Studi Di Desa Sidokerto Kecamatan Bumi Ratu Nuban Lampung Tengah). *Skripsi*. Lampung: IAIN Metro.
- Pasabiru, N. A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Di Yogyakarta. *eProceedings of Management*. 3(3).
- Pramestari, A. V. (2020). Pengaruh Kemudahan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah di Bank BRI KCP Ajibarang. *Skripsi*. Jakarta: UIN Hidayatullah Jakarta.
- Pratiwi, A. (2019). Responsivitas Pelayanan Program Laku Pandai (Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif) OJK Provinsi Lampung. *Skripsi*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Priyono, A. (2019). Efektivitas Agen BRILink Dalam Peningkatan Pelayanan Di BRI Panca Kab. Sindrap. *Doctoral Dissertation*. Sulawesi Selatan: IAI Parepare.
- Rahim, R. (2019). Analisis Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk BRILink Dengan Metode Analytical Hierarchy Process (Studi Kasus Di 38 B Banjarrejo Lampung Timur). *Skripsi*. Lampung: IAIN Metro.

Santoso. (2018). Analisis Pengaruh Price, Overall Satisfaction, dan Trust Terhadap Intention To Return Pada Online Store Lazada. *Agora*. 6(1).

Sari, S. W. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bank Syariah Mandiri Menggunakan Produk E-Money. *Skripsi*. Jakarta: Universitas Islam Indonesia.

Seminari, I. A. (2018). Peran Kepercayaan Memediasi Persepsi Risiko Terhadap Niat Menggunakan Mandiri Moblie Banking di Kota Denpasar. *Doctoral Dissertation*. Kuta Selatan: Udayana University.

Sultan, S. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Memilih Tabungan Simpatik Pada Bank Syariah Indonesia. *Doctoral Dissertation*. Sulawesi Selatan: IAN Palopo.

Windiasih. (2020). Pengaruh Layanan BRILink, Kepercayaan Masyarakat dan Perlindungan Konsumen Dalam Meningkatkan financial Inclusion Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Brebes. *Doctoral Dissertation*. Jawa Timur: Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Wulandari. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam. *Doctoral Dissertation*. Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

#### Website

[www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id) Diambil di  
[https://ir.bankbsi.co.id/articles\\_of\\_association.html](https://ir.bankbsi.co.id/articles_of_association.html) Diakses  
pada hari Kamis, 08 September 2022, Pukul 18.45 WIB.

<https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>  
Diakses pada hari Senin, 20 Januari 2023, Pukul 18.28 WIB

www.belasting.id. Diambil dari  
<https://www.belasting.id/ekonomi/7418/per-4-januari-2022-hanya-Bank-Syariah-yang-Boleh-Beroperasi-di-Aceh>.  
Diakses pada hari Rabu, 29 Juni 2022, Pukul 09.41 WIB.

www.bri.co.id Diambil di <https://www.bri.co.id/news>. Diakses pada  
pada hari Rabu, 10 Agustus 2022, Pukul 09.15 WIB.

www.dinsos.acehprov.go.id. diambil di  
[.https://dinsos.acehprov.go.id/berita/ kategori/nasional/ soft-  
launching aplikasi-bsi-smart-wilayah-i-aceh](https://dinsos.acehprov.go.id/berita/kategori/nasional/soft-launching-aplikasi-bsi-smart-wilayah-i-aceh). Diakses pada  
hari Minggu, 31 Agustus 2022, Pukul 15.23 WIB

www.ojk.go.id Diambil dari  
[http://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-  
syariah/pages/PBS-dan-kelembagaan.aspx](http://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/pages/PBS-dan-kelembagaan.aspx). Diakses pada hari  
Kamis, 30 Juni 2022, Pukul 18.03 WIB.

www.pendidikan.co.id. Diambil di  
<https://www.pendidikan.co.id/pengertian-pelayanan/>. Diakses  
pada Kamis, 11 Agustus 2022, Pukul 20.13.

<https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-agen/>. Diakses pada  
Sabtu, 26 Desember 2022, Pukul 18.01.

[https://paralegal.id/peraturan/peraturan-pemerintah-nomor-29-  
tahun-2021/](https://paralegal.id/peraturan/peraturan-pemerintah-nomor-29-tahun-2021/). Diakses pada Sabtu, 26 Desember 2022, Pukul  
18.01.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

#### KUESIONER PENELITIAN

“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan  
Layanan Agen BSILink Dalam Bertransaksi di Kota  
Blangkejeren”

Responden yang terhormat,

Nama saya Rindiani Yunita, saya adalah mahasiswi S1 Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, saat ini saya sedang melakukan penelitian pada nasabah yang menggunakan layanan agen BSILink di Kota Blangkejeren. Untuk itu, mohon kesediaan Bapak/ibu dan teman-teman untuk berpartisipasi dalam mengisi kuesioner ini. Tidak ada jawaban SALAH dalam pengisian kuesioner ini dan identitas Bapak/Ibu dan teman-teman akan kami rahasiakan. Atas bantuan dari Bapak/Ibu dan teman-teman, saya ucapkan terima kasih.

#### A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
  - Laki-laki
  - Perempuan
3. Alamat :
  - Blangkejeren
4. Usia :

- 13-15 tahun
- 16-18 tahun
- 19-22 tahun
- 23-30 tahun
- 31 tahun ke atas

5. Pekerjaan :

- Mahasiswa/i
- Siswa/i
- Karyawan/i
- Lainnya.....

### **B. Petunjuk pengisian**

1. Jawablah pertanyaan dibawah ini sesuai dengan pilihan anda.
2. Beri tanda *cheklist* (√) pada kolom skala pengukuran yang tersedia mulai dari angka 1 sampai 5 untuk setiap pernyataan yang telah disediakan.
3. Setiap pertanyaan hanya ada satu jawaban yang dibutuhkan.
4. Keterangan jawaban sebagai berikut

No	Keterangan	Skor
1	Sangat setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

## DAFTAR PERTANYAAN

1. Apakah anda pernah melakukan transaksi pada agen BSILink Kota Blangkejeren?

- Pernah
- Tidak pernah

### 2. Kepercayaan (X1)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Pelayanan menggunakan agen BSILink dapat dipercaya dan bertanggung jawab.					
2	Agen BSILink dapat memberikan ketepatan informasi.					
3	Agen BSILink bersikap jujur dalam melakukan transaksi dan melayani nasabah.					
4	Agen BSILink akan selalu menjalankan aturan perbankan yang sudah ditetapkan.					
5	Agen BSILink selalu memberikan struk atau bukti transaksi kepada nasabah					

### 3. Kemudahan (X2)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Dengan adanya Agen BSILink nasabah tidak perlu mendatangi kantor dan mengantri untuk melakukan transaksi.					
2	Nasabah dapat menggunakan layanan Agen BSILink kapanpun dan dimanapun.					
3	Dengan menggunakan layanan produk BSILink dapat menghemat waktu nasabah.					
4	Mudah untuk mendapatkan agen BSILink disekitar tempat tinggal nasabah.					
5	Jam operasional kerja agen BSILink lebih lama dari pada kantor, sehingga memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi.					

#### 4. Risiko (X3)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Menggunakan layanan Agen BSILink tidak memiliki risiko yang tinggi.					
2	Agen BSILink memiliki keamanan yang tinggi.					
3	Bank sangat menjamin keamanan transaksi yang dilakukan melalui agen BSILink.					
4	Menurut nasabah jumlah biaya admin yang dikeluarkan pada saat bertransaksi menggunakan agen BSILink sudah sesuai (murah, mahal atau biasa).					
5	Keandalan agen BSILink dalam menggunakan produk untuk melakukan transaksi sudah baik.					

## 5. Layanan (Y)

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Agen BSILink bersikap ramah dan sopan kepada nasabah.					
2	Agen BSILink dapat melayani transaksi dengan cepat.					
3	Bank memberikan keamanan dan menjaga rahasia saat bertransaksi dengan menggunakan layanan agen BSILink.					
4	Agen BSILink memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan.					
5	Pelayanan dari agen BSILink sama dengan pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah					

## Lampiran 2 Jawaban Responden

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
1.	Perempuan	23-30 tahun	Lainnya
2.	Perempuan	19-22 tahun	Mahasiswa/i
3.	Perempuan	19-22 tahun	Mahasiswa/i
4.	Perempuan	19-22 tahun	Mahasiswa/i
5.	Perempuan	16-18 tahun	Mahasiswa/i
6.	Perempuan	19-22 tahun	Mahasiswa/i
7.	Perempuan	19-22 tahun	Mahasiswa/i
8.	Laki-Laki	19-22 tahun	Mahasiswa/i
9.	Perempuan	19-22 tahun	Mahasiswa/i
10.	Laki-Laki	19-22 tahun	Lainnya
11.	Perempuan	19-22 tahun	Lainnya
12.	Perempuan	23-30 tahun	Karyawan/i
13.	Laki-Laki	23-30 tahun	Mahasiswa/i
14.	Perempuan	19-22 tahun	Mahasiswa/i
15.	Perempuan	19-22 tahun	Mahasiswa/i
16.	Perempuan	23-30 tahun	Mahasiswa/i
17.	Laki-Laki	23-30 tahun	Lainnya
18.	Laki-Laki	19-22 tahun	Lainnya
19.	Perempuan	31 tahun ke atas	Lainnya
20.	Laki-Laki	19-22 tahun	Mahasiswa/i
21.	Perempuan	19-22 tahun	Mahasiswa/i
22.	Perempuan	23-30 tahun	Mahasiswa/i
23.	Perempuan	19-22 tahun	Mahasiswa/i

24.	Perempuan	23-30 tahun	Mahasiswa/i
25.	Perempuan	19-22 tahun	Lainnya
26.	Perempuan	16-18 tahun	Siswa/i
27.	Laki-Laki	23-30 tahun	Mahasiswa/i
28.	Laki-Laki	19-22 tahun	Mahasiswa/i
29.	Laki-Laki	23-30 tahun	Lainnya
30.	Perempuan	19-22 tahun	Mahasiswa/i
31.	Perempuan	16-18 tahun	Mahasiswa/i
32.	Laki-Laki	23-30 tahun	Mahasiswa/i
33.	Perempuan	19-22 tahun	Mahasiswa/i
34.	Perempuan	23-30 tahun	Mahasiswa/i
35.	Laki-Laki	19-22 tahun	Karyawan/i
36.	Perempuan	19-22 tahun	Lainnya
37.	Perempuan	23-30 tahun	Karyawan/i
38.	Perempuan	23-30 tahun	Lainnya
39.	Laki-Laki	23-30 tahun	Lainnya
40.	Perempuan	23-30 tahun	Lainnya
41.	Laki-Laki	19-22 tahun	Mahasiswa/i
42.	Perempuan	23-30 tahun	Lainnya
43.	Perempuan	23-30 tahun	Mahasiswa/i
44.	Perempuan	23-30 tahun	Lainnya
45.	Perempuan	23-30 tahun	Karyawan/i
46.	Perempuan	23-30 tahun	Lainnya
47.	Perempuan	23-30 tahun	Mahasiswa/i
48.	Perempuan	23-30 tahun	Lainnya
49.	Perempuan	19-22 tahun	Mahasiswa/i

50.	Perempuan	23-30 tahun	Karyawan/i
51.	Perempuan	19-22 tahun	Mahasiswa/i
52.	Laki-Laki	19-22 tahun	Siswa/i
53.	Perempuan	23-30 tahun	Lainnya
54.	Perempuan	19-22 tahun	Mahasiswa/i
55.	Perempuan	19-22 tahun	Karyawan/i
56.	Perempuan	16-18 tahun	Mahasiswa/i
57.	Perempuan	23-30 tahun	Karyawan/i
58.	Perempuan	19-22 tahun	Mahasiswa/i
59.	Laki-Laki	19-22 tahun	Mahasiswa/i
60.	Perempuan	19-22 tahun	Mahasiswa/i
61.	Perempuan	16-18 tahun	Lainnya
62.	Perempuan	19-22 tahun	Mahasiswa/i
63.	Laki-Laki	19-22 tahun	Mahasiswa/i
64.	Laki-Laki	23-30 tahun	Lainnya
65.	Perempuan	19-22 tahun	Mahasiswa/i
66.	Perempuan	16-18 tahun	Siswa/i
67.	Perempuan	19-22 tahun	Mahasiswa/i
68.	Laki-Laki	23-30 tahun	Karyawan/i
69.	Perempuan	19-22 tahun	Mahasiswa/i
70.	Laki-Laki	13-15 tahun	Siswa/i
71.	Perempuan	19-22 tahun	Mahasiswa/i
72.	Perempuan	23-30 tahun	Mahasiswa/i
73.	Perempuan	19-22 tahun	Mahasiswa/i
74.	Perempuan	13-15 tahun	Mahasiswa/i
75.	Perempuan	23-30 tahun	Mahasiswa/i

76.	Perempuan	19-22 tahun	Mahasiswa/i
77.	Perempuan	16-18 tahun	Mahasiswa/i
78.	Perempuan	19-22 tahun	Siswa/i
79.	Laki-Laki	16-18 tahun	Mahasiswa/i
80.	Laki-Laki	19-22 tahun	Lainnya
81.	Laki-Laki	23-30 tahun	Karyawan/i
82.	Laki-Laki	31 tahun ke atas	Karyawan/i
83.	Perempuan	31 tahun ke atas	Lainnya
84.	Laki-Laki	23-30 tahun	Karyawan/i
85.	Perempuan	19-22 tahun	Mahasiswa/i
86.	Perempuan	19-22 tahun	Lainnya
87.	Perempuan	19-22 tahun	Lainnya
88.	Perempuan	16-18 tahun	Lainnya
89.	Perempuan	19-22 tahun	Karyawan/i
90.	Laki-Laki	19-22 tahun	Mahasiswa/i
91.	Perempuan	19-22 tahun	Mahasiswa/i
92.	Perempuan	23-30 tahun	Lainnya
93.	Perempuan	31 tahun ke atas	Karyawan/i
94.	Laki-Laki	31 tahun ke atas	Karyawan/i
95.	Perempuan	23-30 tahun	Lainnya
96.	Perempuan	19-22 tahun	Mahasiswa/i
97.	Perempuan	19-22 tahun	Siswa/i
98.	Perempuan	19-22 tahun	Karyawan/i
99.	Laki-Laki	23-30 tahun	Karyawan/i
100.	Perempuan	19-22 tahun	Lainnya

### Hasil Jawaban Responden Variabel Layanan (Y)

No.	Layanan					Total
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	
1.	4	4	4	4	2	18
2.	4	4	4	4	4	20
3.	5	3	3	3	4	18
4.	4	4	4	4	4	20
5.	5	4	4	4	4	21
6.	5	5	5	5	5	25
7.	4	4	4	4	4	20
8.	2	4	3	3	3	15
9.	3	3	3	3	4	16
10.	3	3	3	3	3	15
11.	5	5	5	3	4	22
12.	4	4	4	3	3	18
13.	4	4	4	4	5	21
14.	4	4	4	4	4	20
15.	5	5	5	4	4	23
16.	4	4	4	4	4	20
17.	5	1	5	5	5	21
18.	3	4	5	4	3	19
19.	4	5	3	3	4	19
20.	4	4	4	4	4	20
21.	5	3	5	5	5	23
22.	5	5	5	5	5	25
23.	4	5	5	5	5	24

24.	4	4	4	4	4	20
25.	4	4	4	4	4	20
26.	4	4	4	4	4	20
27.	4	4	4	4	4	20
28.	3	2	3	3	2	13
29.	3	3	3	3	3	15
30.	4	4	5	4	5	22
31.	4	4	4	4	4	20
32.	1	1	1	1	1	5
33.	4	4	4	4	4	20
34.	4	4	4	4	3	19
35.	1	4	4	4	1	14
36.	4	4	4	4	4	20
37.	5	5	5	5	4	24
38.	4	4	4	4	3	19
39.	4	4	4	4	4	20
40.	5	5	5	5	5	25
41.	4	4	4	4	4	20
42.	5	4	4	4	4	21
43.	5	5	5	5	4	24
44.	4	4	4	4	4	20
45.	4	4	4	4	4	20
46.	4	5	5	4	4	22
47.	4	4	4	4	4	20
48.	4	4	4	4	4	20
49.	4	4	4	4	4	20

50.	4	4	4	4	4	20
51.	4	4	4	4	4	20
52.	5	5	4	5	5	24
53.	5	5	5	5	5	25
54.	4	4	4	4	4	20
55.	4	4	4	4	4	20
56.	5	5	5	5	5	25
57.	1	3	4	5	5	18
58.	3	4	5	4	5	21
59.	4	4	5	3	4	20
60.	4	3	4	3	3	17
61.	4	4	4	4	4	20
62.	4	5	4	4	4	21
63.	4	4	4	4	4	20
64.	5	4	4	4	4	21
65.	4	4	4	4	4	20
66.	4	4	4	4	4	20
67.	4	4	4	4	3	19
68.	4	4	4	4	4	20
69.	4	4	3	5	4	20
70.	5	4	3	4	4	20
71.	3	5	5	4	4	21
72.	3	5	5	4	4	21
73.	4	2	3	5	5	19
74.	3	3	4	5	5	20
75.	3	5	4	4	3	19

76.	4	4	5	5	5	23
77.	4	4	4	4	4	20
78.	5	4	5	4	4	22
79.	4	4	4	5	5	22
80.	4	4	4	4	4	20
81.	5	5	5	5	5	25
82.	5	5	5	5	5	25
83.	5	5	5	5	5	25
84.	5	5	5	5	5	25
85.	4	4	4	4	4	20
86.	3	4	4	4	4	19
87.	4	4	4	4	3	19
88.	3	3	5	5	3	19
89.	4	5	5	5	5	24
90.	5	5	5	5	5	25
91.	3	3	3	4	4	17
92.	5	4	4	4	5	22
93.	5	5	5	5	5	25
94.	5	5	5	5	5	25
95.	3	3	4	4	3	17
96.	4	4	4	4	4	20
97.	5	5	5	4	5	24
98.	4	4	4	4	4	20
99.	4	4	4	4	4	20
100.	4	4	4	4	4	20

### Hasil Jawaban Responden Variabel Kepercayaan (X1)

No.	Kepercayaan					Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1.	3	5	5	3	3	19
2.	4	4	5	4	5	22
3.	5	4	4	4	4	21
4.	4	4	4	4	4	20
5.	5	4	5	4	5	23
6.	5	5	5	5	5	25
7.	4	3	1	2	5	15
8.	3	3	4	4	2	16
9.	4	3	3	3	3	16
10.	4	3	3	3	3	16
11.	5	4	3	5	4	21
12.	4	4	4	4	4	20
13.	5	5	5	5	5	25
14.	4	4	4	4	4	20
15.	5	5	4	4	4	22
16.	4	4	4	4	4	20
17.	5	5	5	1	5	21
18.	5	5	5	5	5	25
19.	5	4	4	5	4	22
20.	4	4	4	4	4	20
21.	3	5	5	5	5	23
22.	5	5	5	5	5	25
23.	4	4	5	4	5	22

24.	4	4	4	4	4	20
25.	4	4	5	1	4	18
26.	5	5	5	4	4	23
27.	4	4	4	4	4	20
28.	3	2	2	2	3	12
29.	4	3	4	3	3	17
30.	5	5	5	5	5	25
31.	5	5	4	4	4	22
32.	1	1	1	1	1	5
33.	4	4	4	4	4	20
34.	4	4	4	4	5	21
35.	2	2	3	1	5	13
36.	4	3	5	5	5	22
37.	5	4	5	5	5	24
38.	4	4	5	4	5	22
39.	4	4	4	4	4	20
40.	5	5	5	5	5	25
41.	4	4	4	4	4	20
42.	5	5	5	5	5	25
43.	5	5	5	5	5	25
44.	4	4	5	4	4	21
45.	4	5	5	4	3	21
46.	5	4	5	4	5	23
47.	5	5	4	4	5	23
48.	4	4	4	4	4	20
49.	4	4	4	4	4	20

50.	4	4	4	4	4	20
51.	4	4	4	4	4	20
52.	4	4	4	4	5	21
53.	5	5	5	5	5	25
54.	4	4	4	4	4	20
55.	5	5	4	4	5	23
56.	5	5	5	4	5	24
57.	2	5	4	4	4	19
58.	5	4	4	4	5	22
59.	3	3	5	4	5	20
60.	5	3	3	4	4	19
61.	4	4	4	4	5	21
62.	4	4	5	5	4	22
63.	4	4	4	3	4	19
64.	4	4	4	4	4	20
65.	4	4	4	4	4	20
66.	4	4	4	4	4	20
67.	4	1	4	3	5	17
68.	4	2	3	3	2	14
69.	3	4	4	5	4	20
70.	3	3	3	5	4	18
71.	2	3	3	4	4	16
72.	2	2	4	4	5	17
73.	4	4	4	4	4	20
74.	4	4	3	5	5	21
75.	1	2	5	5	3	16

76.	2	3	4	4	4	17
77.	4	4	4	4	4	20
78.	3	4	4	4	5	20
79.	4	5	4	4	5	22
80.	5	4	5	4	5	23
81.	5	5	5	5	5	25
82.	5	5	5	5	5	25
83.	5	5	5	5	5	25
84.	5	5	5	5	5	25
85.	4	4	4	4	4	20
86.	4	4	5	4	4	21
87.	4	4	4	4	4	20
88.	5	5	5	5	5	25
89.	5	4	3	4	5	21
90.	5	5	5	4	4	23
91.	4	4	4	4	4	20
92.	5	5	5	5	5	25
93.	5	5	5	5	5	25
94.	5	5	5	5	5	25
95.	4	3	4	4	5	20
96.	5	4	5	4	5	23
97.	4	4	4	4	5	21
98.	4	4	4	4	4	20
99.	4	4	4	4	4	20
100.	4	4	4	4	4	20

### Hasil Jawaban Responden Variabel Kemudahan (X2)

No.	Kemudahan					Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
1.	5	4	2	4	3	18
2.	4	4	4	3	5	20
3.	3	3	3	5	4	18
4.	5	5	4	4	4	22
5.	5	5	5	5	5	25
6.	3	5	5	3	5	21
7.	4	3	4	4	5	20
8.	5	3	5	5	2	20
9.	4	3	3	3	3	16
10.	4	3	3	3	3	16
11.	2	4	4	4	4	18
12.	4	4	3	3	4	18
13.	5	5	5	5	5	25
14.	4	4	4	4	4	20
15.	5	5	5	5	4	24
16.	4	4	4	4	4	20
17.	5	5	5	5	5	25
18.	5	5	5	5	5	25
19.	4	5	5	5	4	23
20.	4	4	4	4	4	20
21.	3	4	4	4	5	20
22.	5	5	5	5	5	25
23.	5	5	4	4	5	23

24.	4	4	4	4	4	20
25.	4	4	1	4	4	17
26.	4	2	5	5	4	20
27.	4	4	4	4	4	20
28.	3	3	3	4	3	16
29.	3	3	4	3	3	16
30.	4	5	5	5	5	24
31.	4	4	2	5	4	19
32.	1	1	1	1	1	5
33.	4	4	4	4	4	20
34.	5	4	4	4	5	22
35.	5	1	5	5	5	21
36.	4	4	4	4	5	21
37.	5	5	3	5	5	23
38.	4	4	4	4	5	21
39.	4	3	4	4	4	19
40.	5	5	5	5	5	25
41.	4	4	4	4	4	20
42.	4	4	5	4	5	22
43.	4	5	5	5	5	24
44.	3	4	3	4	4	18
45.	4	3	4	4	3	18
46.	4	2	4	5	5	20
47.	4	4	5	4	5	22
48.	3	3	4	4	4	18
49.	4	4	4	4	4	20

50.	5	5	5	5	4	24
51.	4	4	4	4	4	20
52.	4	4	5	4	5	22
53.	3	5	4	5	5	22
54.	5	4	4	4	4	21
55.	3	3	3	5	5	19
56.	3	5	5	5	5	23
57.	5	5	3	2	4	19
58.	2	4	4	4	5	19
59.	5	3	4	5	5	22
60.	5	5	5	5	4	24
61.	4	4	4	4	5	21
62.	2	4	4	4	4	18
63.	5	5	4	2	4	20
64.	4	4	5	4	4	21
65.	4	3	4	2	4	17
66.	4	4	4	4	4	20
67.	4	5	5	4	5	23
68.	3	5	4	5	2	19
69.	4	3	4	4	4	19
70.	4	5	4	4	4	21
71.	3	4	5	5	4	21
72.	3	4	5	5	5	22
73.	4	3	5	3	4	19
74.	4	3	4	4	5	20
75.	4	5	3	5	3	20

76.	3	3	3	5	4	18
77.	4	4	3	4	4	19
78.	5	5	4	4	5	23
79.	5	4	5	5	5	24
80.	4	4	4	3	5	20
81.	5	5	5	3	5	23
82.	2	5	3	3	5	18
83.	4	4	4	5	5	22
84.	5	3	5	3	5	21
85.	3	4	3	4	4	18
86.	4	3	3	3	4	17
87.	5	3	4	4	4	20
88.	3	5	5	3	5	21
89.	5	3	3	5	5	21
90.	4	5	5	5	4	23
91.	4	3	4	2	4	17
92.	3	5	5	5	5	23
93.	2	5	4	5	5	21
94.	5	4	5	5	5	24
95.	3	4	4	4	5	20
96.	4	5	4	5	5	23
97.	5	4	5	5	5	24
98.	4	5	4	4	4	21
99.	2	3	4	2	4	15
100.	4	4	3	4	4	19

### Hasil Jawaban Responden Variabel Risiko (X3)

No.	Risiko					Total
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
1.	4	4	4	4	4	20
2.	3	4	4	4	4	19
3.	4	4	5	3	4	20
4.	3	3	4	4	4	18
5.	5	5	5	5	5	25
6.	5	5	5	5	4	24
7.	3	3	3	3	3	15
8.	2	2	3	4	4	15
9.	3	3	3	3	4	16
10.	3	3	3	4	3	16
11.	4	4	3	4	4	19
12.	3	3	3	3	3	15
13.	3	3	3	2	5	16
14.	4	4	4	4	4	20
15.	5	5	5	5	5	25
16.	4	4	4	4	4	20
17.	5	5	5	1	5	21
18.	5	5	5	5	5	25
19.	4	5	4	4	4	21
20.	4	4	4	4	4	20
21.	4	4	3	3	4	18
22.	5	5	5	5	5	25
23.	4	4	4	4	4	20

24.	4	4	4	4	4	20
25.	4	4	4	4	4	20
26.	4	4	4	3	4	19
27.	4	4	4	4	4	20
28.	2	3	2	1	3	11
29.	3	3	3	3	3	15
30.	4	4	4	4	4	20
31.	5	4	4	3	4	20
32.	1	1	1	1	1	5
33.	4	4	4	4	4	20
34.	4	4	4	4	4	20
35.	3	3	4	5	4	19
36.	4	4	4	2	4	18
37.	4	5	4	4	4	21
38.	4	3	3	2	3	15
39.	4	4	4	4	4	20
40.	5	5	5	5	5	25
41.	4	4	4	4	4	20
42.	4	4	4	4	4	20
43.	4	5	5	3	4	21
44.	4	4	4	4	4	20
45.	1	1	3	1	3	9
46.	4	4	4	4	5	21
47.	4	4	4	4	4	20
48.	4	4	4	4	4	20
49.	4	4	4	4	4	20

50.	3	4	4	3	4	18
51.	4	4	4	4	4	20
52.	5	5	4	4	4	22
53.	5	5	5	5	5	25
54.	4	4	4	4	4	20
55.	2	3	4	2	4	15
56.	5	5	5	5	5	25
57.	5	2	3	3	5	18
58.	4	4	3	4	4	19
59.	4	3	4	3	3	17
60.	3	3	3	3	4	16
61.	4	4	4	4	5	21
62.	4	4	4	4	4	20
63.	4	4	3	5	5	21
64.	4	4	4	4	4	20
65.	4	4	4	4	4	20
66.	4	4	4	4	4	20
67.	3	4	3	4	4	18
68.	4	4	4	4	4	20
69.	4	4	4	4	4	20
70.	3	5	5	4	4	21
71.	4	4	4	4	5	21
72.	5	5	5	5	5	25
73.	3	4	4	3	3	17
74.	5	4	4	4	4	21
75.	4	4	4	3	3	18

76.	4	4	4	4	5	21
77.	4	4	4	4	4	20
78.	5	4	3	3	5	20
79.	4	4	5	4	4	21
80.	4	5	5	4	4	22
81.	5	5	5	5	5	25
82.	5	5	5	5	5	25
83.	5	5	5	5	5	25
84.	5	5	5	5	5	25
85.	3	4	4	4	4	19
86.	4	4	4	3	4	19
87.	4	4	4	4	4	20
88.	5	5	5	3	5	23
89.	5	5	4	4	4	22
90.	4	4	5	5	5	23
91.	4	2	4	4	3	17
92.	5	5	5	5	5	25
93.	5	5	5	5	5	25
94.	5	5	5	5	5	25
95.	3	3	3	3	4	16
96.	4	4	4	4	5	21
97.	3	3	3	3	4	16
98.	4	4	4	4	4	20
99.	4	4	4	4	4	20
100.	4	4	4	4	4	20

## Lampiran 3 Hasil Output Statistik

### Karakteristik Responden

#### Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Mahasiswafi	51	51.0	51.0	51.0
Siswafi	6	6.0	6.0	57.0
Karyawan/i	16	16.0	16.0	73.0
Lainnya	27	27.0	27.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

#### Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 13-15 tahun	2	2.0	2.0	2.0
16-18 tahun	9	9.0	9.0	11.0
19-22 tahun	50	50.0	50.0	61.0
23-30 tahun	34	34.0	34.0	95.0
31 tahun ke atas	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

#### Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-Laki	27	27.0	27.0	27.0
Perempuan	73	73.0	73.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

### Tanggapan Responden

	A	Kepercayaan	Kemudahan	Resiko	Layanan
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0
Mean		20.71	20.44	19.85	20.40
Median		20.50	20.00	20.00	20.00
Mode		20	20	20	20
Variance		10.774	8.107	11.785	9.030
Range		20	20	20	20
Minimum		5	5	5	5
Maximum		25	25	25	25

## Uji Validitas

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Kepercayaan
X1.1	Pearson Correlation	1	.645**	.416**	.360**	.478**	.766**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.645**	1	.611**	.493**	.454**	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.416**	.611**	1	.502**	.464**	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.360**	.493**	.502**	1	.392**	.722**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.478**	.454**	.464**	.392**	1	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Kepercayaan	Pearson Correlation	.766**	.844**	.777**	.722**	.714**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Kemudahan
X2.1	Pearson Correlation	1	.187	.289**	.237	.213	.593**
	Sig. (2-tailed)		.063	.004	.018	.034	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.187	1	.305**	.263**	.329**	.643**
	Sig. (2-tailed)	.063		.002	.008	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.289**	.305**	1	.330**	.447**	.720**
	Sig. (2-tailed)	.004	.002		.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.237	.263**	.330**	1	.300**	.653**
	Sig. (2-tailed)	.018	.008	.001		.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.213	.329**	.447**	.300**	1	.675**
	Sig. (2-tailed)	.034	.001	.000	.002		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Kemudahan	Pearson Correlation	.593**	.643**	.720**	.653**	.675**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Correlations**

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Resiko
X3.1	Pearson Correlation	1	.766**	.683**	.587**	.665**	.874**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.766**	1	.783**	.598**	.626**	.891**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.683**	.783**	1	.603**	.615**	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	.587**	.598**	.603**	1	.554**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	.665**	.626**	.615**	.554**	1	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Resiko	Pearson Correlation	.874**	.891**	.865**	.805**	.800**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Correlations**

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Layanan
Y1	Pearson Correlation	1	.460**	.487**	.437**	.580**	.774**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.460**	1	.603**	.405**	.386**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.487**	.603**	1	.647**	.539**	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.437**	.405**	.647**	1	.674**	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.580**	.386**	.539**	.674**	1	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Layanan	Pearson Correlation	.774**	.730**	.821**	.788**	.814**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Uji Reabilitas

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.797	6

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	37.30	34.838	.699	.760
X1.2	37.40	33.939	.797	.747
X1.3	37.21	35.400	.720	.763
X1.4	37.38	35.470	.647	.768
X1.5	37.10	36.414	.648	.774
Kepercayaan	20.71	10.774	1.000	.823

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.760	6

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	36.93	27.197	.477	.740
X2.2	36.88	26.592	.534	.730
X2.3	36.82	26.028	.632	.716
X2.4	36.77	26.623	.549	.729
X2.5	36.56	27.057	.590	.729
Kemudahan	20.44	8.107	1.000	.668

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.816	6

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	35.75	37.705	.840	.773
X3.2	35.72	37.557	.862	.771
X3.3	35.70	38.778	.832	.781
X3.4	35.91	37.679	.748	.778
X3.5	35.57	40.167	.760	.794
Resiko	19.85	11.785	1.000	.898

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.802	6

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	36.78	28.921	.706	.763
Y2	36.75	29.765	.659	.773
Y3	36.63	29.730	.777	.766
Y4	36.68	30.220	.739	.773
Y5	36.76	28.811	.759	.759
Layanan	20.40	9.030	1.000	.840

## Uji Asumsi Klasik

### Normalitas

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.61293805
Most Extreme Differences	Absolute	.087
	Positive	.080
	Negative	-.087
Kolmogorov-Smirnov Z		.869
Asymp. Sig. (2-tailed)		.436

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## Multikolinearitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.341	1.267		1.847	.068		
	Kepercayaan	.392	.072	.428	5.468	.000	.489	2.046
	Kemudahan	.162	.077	.154	2.102	.038	.561	1.782
	Resiko	.334	.065	.381	5.097	.000	.537	1.863

a. Dependent Variable: Layanan

## Heterokedasitsa

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.341	1.267		1.847	.068		
	Kepercayaan	.392	.072	.428	5.468	.000	.489	2.046
	Kemudahan	.162	.077	.154	2.102	.038	.561	1.782
	Resiko	.334	.065	.381	5.097	.000	.537	1.863

a. Dependent Variable: Layanan

## Uji Hipotesis

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.844 <sup>a</sup>	.712	.703	1.638

a. Predictors: (Constant), Resiko, Kemudahan, Kepercayaan

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.341	1.267		1.847	.068
	Kepercayaan	.392	.072	.428	5.468	.000
	Kemudahan	.162	.077	.154	2.102	.038
	Resiko	.334	.065	.381	5.097	.000

a. Dependent Variable: Layanan

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig. <sup>b</sup>
1	Regression	636.445	3	212.148	79.075	.000 <sup>b</sup>
	Residual	257.555	96	2.683		
	Total	894.000	99			

a. Dependent Variable: Layanan

b. Predictors: (Constant), Resiko, Kemudahan, Kepercayaan

## Lampiran 4 Biodata Penulis

### RIWAYAT HIDUP PENULIS

#### Data Pribadi

Nama : Rindiani Yunita  
Tempat/Tgl. Lahir : Kp. Jawa 01 Juli 2000  
Pekerjaan/NIM : Mahasiswa/190603367  
Agama : Islam  
Kebangsaan/Suku : Indonesia/Gayo  
Status : Belum Menikah  
Alamat : Desa Porang Ayu, Kec. Blangpegayon,  
Kab. Gayo Lues.  
Alamat Domisili : Jln. Teuku Blang II, Rukoh

#### Nama Orang Tua

Ayah : Rabudin  
Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil  
Ibu : Sumiati  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga  
Alamat : Desa Porang Ayu, Kec. Blangpegayon,  
Kab. Gayo Lues.

#### Pendidikan

Tahun 2005-2006 : TK Musara Blangkejeren  
Tahun 2006-2012 : SD Negeri 3 Blangkejeren  
Tahun 2012-2015 : SMP Negeri 1 Blangkejeren  
Tahun 2015-2018 : SMA Negeri 2 Blangkejeren