

**ANALISIS MINAT, KECEPATAN DAN KUALITAS LAYANAN
DALAM MEMILIH BSI SMART AGENT SEBAGAI
MEDIA TRANSAKSI KEUANGAN
(Studi Pada UMKM di Bank Syariah Indonesia KCP
Bandar Lampung Teluk Betung)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Syarat-Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam
Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh
Marisa Eka Salfira
NPM. 2051020091



Program Studi : Perbankan Syariah

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1445 H/2024 M**

**ANALISIS MINAT, KECEPATAN DAN KUALITAS LAYANAN
DALAM MEMILIH BSI SMART AGENT SEBAGAI
MEDIA TRANSAKSI KEUANGAN
(Studi Pada UMKM di Bank Syariah Indonesia KCP
Bandar Lampung Teluk Betung)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Syarat-Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam
Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh :

**Marisa Eka Salfira
NPM. 2051020091**

Program Studi : Perbankan Syariah

Pembimbing 1 : Femei Purnamasari, S.E.,M.Si

Pembimbing 2 : Nur Wahyu Ningsih, S.E., M.S.Ak., Akt.

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1445 H/2024 M**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam memilih BSI Smart Agent sebagai media transaksi keuangan. Sehingga rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah minat, kecepatan dan kualitas layanan mempengaruhi dalam memilih BSI Smart Agent sebagai media transaksi keuangan baik secara parsial maupun simultan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh minat, kecepatan dan kualitas layanan dalam memilih BSI Smart Agent sebagai media transaksi keuangan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10% sehingga diperoleh 75 responden nasabah UMKM yang terdaftar di BSI KCP Bandar Lampung Teluk Betung. Sedangkan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan alat analisis SPSS 25.

Hasil penelitian ini dalam Uji t terlihat bahwa variabel minat memiliki taraf signifikansi 0,010 hal ini berarti taraf signifikansi kurang dari 0,05 ($0,010 < 0,05$). Variabel kecepatan memiliki taraf signifikansi 0,005, variabel kualitas layanan memiliki taraf signifikansi 0,000. Maka dapat disimpulkan variabel minat, kecepatan dan kualitas layanan berpengaruh signifikan dalam memilih BSI Smart Agent sebagai media transaksi keuangan. Hasil Uji f menunjukkan taraf signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 yang mana hal tersebut berarti bahwa Minat, Kecepatan dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap BSI Smart Agent. Dalam perspektif ekonomi Islam, pengaruh minat kecepatan dan kualitas layanan dalam memilih BSI Smart Agen sebagai media transaksi keuangan dapat dipahami melalui konsep maqasid al-shariah (tujuan-tujuan syariat) dan nilai-nilai ekonomi Islam.

Kata Kunci: BSI Smart Agent, Media Transaksi, Bank Syariah.

ABSTRACT

This research aims to analyze the factors that influence people in choosing BSI Smart Agent as a financial transaction medium. So the problem formulation in this research is whether interest, speed and quality of service influence choosing BSI Smart Agent as a financial transaction medium, either partially or simultaneously.

The aim of this research is to determine the influence of interest, speed and service quality in choosing a BSI Smart Agent as a financial transaction medium. This research uses quantitative research methods. Sampling in this study used the Slovin formula with an error rate of 10% to obtain 75 customer respondents registered at BSI KCP Bandar Lampung Teluk Betung. Meanwhile, the data analysis method used in this research is multiple linear regression analysis with the SPSS 25 analysis tool.

The results of this research in the t test show that the variable of interest has a significance level of 0.010, this means the significance level is less than 0.05 ($0.010 < 0.05$). The speed variable has a significance level of 0.005, the service quality variable has a significance level of 0.000. So it can be concluded that the variables of interest, speed and service quality have a significant influence in choosing BSI Smart Agent as a financial transaction medium. The results of the f test show a significance level of 0.000 which is smaller than 0.05, which means that Interest, Speed and Service Quality together (simultaneously) have a significant influence on BSI Smart Agent. From an Islamic economic perspective, the influence of interest in speed and service quality in choosing BSI Smart Agent as a financial transaction medium can be understood through the concept of maqasid al-shariah (goals of sharia) and Islamic economic values.

Keyword: BSI Smart Agent, Transaction medium, Islamic Bank.



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung 35131, Telp. (0721) 703260

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama	: Marisa Eka Salfira
NPM	: 2051020091
Jurusan/Prodi	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Analisis Minat, Kecepatan dan Kualitas Layanan dalam Memilih BSI Smart Agent Sebagai Media Transaksi Keuangan (Studi Pada UMKM di Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Teluk Betung)”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 16 Mei 2024
Penulis,



Marisa Eka Salfira
NPM. 2051020091



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl.Letkol.H.EndroSuratmin,Sukarame,BandarLampung35131,Telp.(0721)703260

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Minat, Kecepatan dan Kualitas Layanan dalam Memilih BSI Smart Agent Sebagai Media Transaksi Keuangan (Studi Pada UMKM di Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Teluk Betung)
Nama : Marisa Eka Salfira
NPM : 2051020091
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Untuk dimunaqasyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Femei Purnamasari, S.E., M.Si
NIP. 198405212015032004

Nur Wahyu Ningsih, S.E., M.S.Ak., Akt.
NIP. 199106132020122019

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syari'ah

Any Eliza, S.E., M.Ak.
NIP. 198308152006012009



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung 35131, Telp. (0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“Analisis Minat, Kecepatan dan Kualitas Layanan dalam Memilih BSI Smart Agent Sebagai Media Transaksi Keuangan (Studi Pada UMKM di Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Teluk Betung)”** disusun oleh **Marisa Eka Salfira, NPM: 2051020091**, Program Studi Perbankan Syariah. Telah diujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal: **Senin, 24 Juni 2024.**

TIM PENGUJI

Ketua : Dr. Ridwansyah, M.E.Sy.

(..........)

Sekretaris : Andika Saputra, M.M.

(..........)

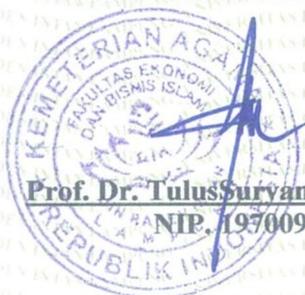
Penguji I : Suhendar, M.S.Ak.

(..........)

Penguji II : Nur Wahyu Ningsih, M.S.Ak., Akt.

(..........)

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**



Prof. Dr. Tulus Suryanto, S.E., M.M., Akt., CA
NIP. 197009262008011008

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ...

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya..."
(QS.Al-Baqarah: 286)

“Badai besar sudah dilewati mana mungkin akan sakit hanya karna hujan kecil hanya allah penolong disetiap keadaan”



PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia yang telah diberikan-Nya kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi sebagai tugas akhir sebagai mahasiswa. Yang diharapkan hasil skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi segala pihak yang memerlukan. Dengan lafadz Bismillah dan rasa syukur serta kerendahan hati, penulis persembahkan skripsi ini kepada :

1. Kedua orang tuaku, Ayahanda Herwansyah dan Ibunda Helpiana. Kepada ibundaku tercinta, tiada kata yang bisa diucapkan selain terimakasih atas segala dukungan dan doanya, serta perjuangan yang telah berikan sehingga bisa memberikan pendidikan yang terbaik kepadaku. Tanpa doa dan dukungan kalian sangat mustahil skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ketiga adikku Muhammad Tyas Dwiansyah, Dana Fikhar Al-Habib, dan Zakwan Faeyza Al-Fareed atas dukungan serta motivasinya, yang selalu memberikan inspirasi agar menjadi kakak yang baik.
3. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Marisa Eka Salfira. Lahir di Sukadana Udik, Kecamatan Bungamayang, Kabupaten Lampung Utara, pada tanggal 11 Maret 2002. Merupakan anak pertama dari empat bersaudara. Adapun riwayat pendidikan yang telah ditempuh penulis yakni: SDS PG Bungamayang dimulai pada tahun 2008 diselesaikan tahun 2014, kemudian melanjutkan pendidikan di SMPS PG Bungamayang dimulai pada tahun 2014 sampai dengan 2017, kemudian melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 2 Kotabumi, Lampung Utara dimulai pada tahun 2017 selesai pada tahun 2020. Pada tahun 2020 penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang S1 di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, jurusan Perbankan Syariah yang dimulai pada tahun akademik 2020/2021.



Bandar Lampung, Mei 2024

Marisa Eka Salfira

KATA PENGANTAR

Assalamua'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya berupa kesehatan, ilmu dan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul "Analisis Minat, Kecepatan dan Kualitas Layanan dalam Memilih BSI Smart Agent sebagai Media Transaksi Keuangan (Studi Pada UMKM di Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Teluk Betung)"

Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada suri tauladan kita, Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Perbankan Syariah. Penulis menyadari dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan dorongan dari berbagai pihak yang dengan tulus dan ikhlas membantu dalam proses penelitian ini. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan saya kesabaran, keikhlasan, kekuatan, kenikmatan serta kemudahan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Prof. Dr. Tulus Suryanto., M.M, Akt., C.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Raden Intan Lampung.
3. Any Eliza., S.E., M.Ak selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah dan Femei Purnamasari., M.Si selaku Sekertaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
4. Femei Purnamasari, S.E., M.Si selaku Pembimbing Akademik I yang telah sabar membimbing, meluangkan waktu dan pikirannya dalam mengarahkan penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan benar.
5. Nur Wahyu Ningsih, S.E., M.S.Ak., Akt. selaku Pembimbing Akademik II yang telah sabar membimbing, meluangkan waktunya

- dan pikirannya dalam mengarahkan penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan benar.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen selama berkuliah, yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat, mendidik dan membentuk karakter dengan penuh keikhlasan.
 7. Seluruh Staf Administrasi dan juga Karyawan perpustakaan UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan bantuannya kepada penulis.
 8. Kepala Cabang Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Teluk Betung beserta pegawai nya yang telah memberikan izin serta membantu riset penelitian skripsi ini.
 9. Bapak/Ibu/Saudara/I Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. Bandar Lampung Teluk Betung selaku responden pada penelitian ini yang telah meluangkan waktu dan memberikan kesediaannya menjadi responden.
 10. Kedua orang tua yang sangat saya cintai, Bapak Herwansyah dan Ibu Helpiana yang selalu mencurahkan doa, cinta dan kasih sayangnya selama ini.
 11. Kepada mamaku Helpiana terimakasih sudah berjuang dan bertahan sendirian dan telah memberikan dukungan dan doa nya sehingga saya bisa menempuh pendidikan di perguruan tinggi ini.
 12. Ketiga adik saya Muhammad Tyas Dwiansyah adik tertua saya yang selalu saya repotkan, Dana Fikhar Al-Habib, dan Zakwan Faeyza Al-Fareed yang selalu memberikan dukungannya kepada saya selama ini.
 13. Paisal Sari, S.H yang telah memberikan dukungan serta bantuannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
 14. Seluruh sanak saudara yang tidak dapat penulis sebut satu-persatu, terimakasih telah memerikan motivasi dan dukungan dalam segala hal.
 15. Sahabat yang telah menemani selama ini Anggun Rachmayanti, Bella Dwi Anggraini, Devita Veronika Saputri, Febby Nurul Utami Rambe, Galuh Nadiya Putri, dan Kok Reni terimakasih selalu mendukung, membantu selama perkuliahan ini.

16. Teman seperjuangan Mila, Ferry, Diki dan Dwi yang selalu membantu.
17. Sahabat yang selalu membantu Yeni Tri Novyanti yang telah memberikan bantuan dan dukungannya selama ini.
18. Sahabat seperjuangan KKN Desa Kampung Baru Kasui, Kabupaten Way Kanan, Iko, Tobby, Anandu, Arifin, Andre, Tri Novyanti, Nadya Anggraeni, Alfeina Aroum, Wina Widya, Mega Putri Aulia, Enjelita, Rina Aulia Putri, Nova Ronita Sari, Karang Taruna Kampung Baru yang telah saling membantu dan berjuang bersama.
19. Teman-teman Perbankan Syariah kelas A yang telah berjuang bersama dan melewati masa perkuliahan.
20. Teman-teman PKL BSI KCP Bandar Lampung Teluk Betung yang telah saling membantu dan berjuang bersama.
21. BTS yang sudah memberikan semangat melalui karya-karyanya terutama Jimin BTS yang telah memotivasi penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
22. Ketiga anak bulu ku Ocit, Imoy dan Pu yang telah menemani penulis selama ini sehat dan terimakasih ya anak-anak ku.
23. Pihak-pihak yang lain yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu yang telah andil dalam pengerjaan skripsi ini.
24. Terakhir terimakasih kepada diri sendiri yang telah bertahan hingga dititik ini untuk bisa kuat tanpa peran ayah.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan pihak-pihak terkait yang telah membantu penulisan skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi para pembaca.

Bandar Lampung, Mei 2024
Penulis

Marisa Eka Salfira

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
SURAT PERSETUJUAN.....	v
PENGESAHAN.....	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
RIWAYAT HIDUP.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah	4
C. Identifikasi dan Batasan Masalah	10
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian.....	11
F. Manfaat Penelitian.....	11
1. Manfaat Teoritis	11
2. Manfaat Praktis	12
G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	12
H. Sistematika Penulisan.....	21
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teori	23
1. Teori <i>Technology Acceptence Model</i> (TAM).....	23
2. Teori Maqashid Al Syariah.....	24
3. BSI Smart Agent	26
4. Minat.....	30
5. Kecepatan	33
6. Kualitas Layanan	35
7. UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah)	37
8. Bank Syariah Indonesia	38
B. Kerangka Berfikir.....	42
C. Pengajuan Hipotesis	43

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	49
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian	50
C. Sumber Data	50
D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengumpulan Data	50
1. Populasi	50
2. Sampel	51
3. Teknik Pengumpulan Data	52
E. Definisi Operasional Variabel	53
F. Instrument Penelitian	55
G. Teknik Analisis Data	57

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data	63
B. Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan	77
C. Pembahasan	87

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	95
B. Rekomendasi	95

DAFTAR RUJUKAN LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	13
Tabel 3.1	Skala Likert	54
Tabel 3.2	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	55
Tabel 4.1	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Minat	65
Tabel 4.2	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Minat	66
Tabel 4.3	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Minat	66
Tabel 4.4	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Minat	67
Tabel 4.5	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Minat	67
Tabel 4.6	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kecepatan	68
Tabel 4.7	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kecepatan	69
Tabel 4.8	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kecepatan	69
Tabel 4.9	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Layanan	70
Tabel 4.10	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Layanan	71
Tabel 4.11	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Layanan	71
Tabel 4.12	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Layanan	72
Tabel 4.13	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Layanan	72
Tabel 4.14	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Layanan	73
Tabel 4.15	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Kualitas Layanan	73
Tabel 4.16	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel BSI Smart Agent.....	74
Tabel 4.17	Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel BSI Smart Agent.....	75

Tabel 4.18 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel BSI Smart Agent.....	75
Tabel 4.19 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel BSI Smart Agent.....	76
Tabel 4.20 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel BSI Smart Agent.....	76
Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas.....	78
Tabel 4.22 Hasil Uji Reliabilitas	79
Tabel 4.23 Hasil Uji Kolmogrov Smirnov.....	80
Tabel 4.24 Hasil Uji Multikolinieritas	81
Tabel 4.25 Hasil Uji Glesjer	82
Tabel 4.26 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	83
Tabel 4.27 Hasil Uji T	85
Tabel 4.28 Hasil Uji F	86
Tabel 4.29 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	87



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah UMKM di Indonesia Sepanjang 2022	9
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Biodata Diri
Lampiran II	Kuisisioner Penelitian
Lampiran III	Identitas Responden
Lampiran IV	Pernyataan
Lampiran V	Tabulasi Jawaban Responden
Lampiran VI	Uji Distribusi Jawaban Responden
Lampiran VII	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran VIII	HASIL Uji Normalitas, Multikolinearitas dan Heteroskedastisitas
Lampiran X	Surat Izin Penelitian
Lampiran XI	Dokumentasi
Lampiran XII	Turnitin



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebagai langkah awal dalam penyusunan skripsi ini guna menghindari kesalahpahaman bagi para pembaca penulis menuliskan beberapa istilah-istilah yang digunakan dalam proposal ini. Oleh sebab itu diperlukan pembatas arti dalam kalimat, dengan judul **“Analisis Minat, Kecepatan dan Kualitas Layanan dalam Memilih BSI Smart Agent Sebagai Media Transaksi Keuangan (Studi Pada UMKM di Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Teluk Betung)”**. Maka terkait hal ini sangat diperlukan penjabaran dalam pengertian dari istilah judul tersebut, berikut ini penjabaran yang dimaksud yaitu:

1. Analisis

Analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan ditafsir maknanya.¹

2. Minat

Minat merupakan keinginan dari diri seseorang kepada suatu objek, orang, masalah ataupun situasi yang menjadikan hal tersebut menarik perhatian dari diri seseorang. Yang maksudnya adalah minat merupakan suatu hal yang dilakukan dengan sadar. Oleh sebab itu, minat ialah suatu aspek psikologi seseorang untuk menaruh perhatian yang tinggi pada suatu kegiatan yang mendorong seseorang untuk melakukan kegiatan tertentu. Maka apabila seorang mengekspresikan minatnya dalam suatu kegiatan aka akan menjadi kuat, begitupun sebaliknya, apabila minat itu tidak dilakukan maka akan

¹ Nellyaningsih Risma, “ISSN : 2442-5826 e-Proceeding of Applied Science: Vol.3, No.2 Agustus 2017 | Page 330 Jurnal Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom Tinjauan Implementasi Personal Selling Pada Pt. Astra Internasional Daihatsu Astra Biz Center Bandung Pada Tahun 2017” 3, no. 2 (2017): 330–37.

menjadi lemah. Untuk itu minat menjadi penyebab terjadinya kegiatan yang memperoleh suatu hasil.²

3. Kecepatan

Kecepatan yakni kemampuan memberikan pelayanan secara cepat, karakteristik jasa terletak pada kecepatan, kemudahan pelayanan dan keamanan. Maka layanan kecepatan dan kemudahan pelayanan harus terus dikembangkan menggunakan bantuan teknologi. Sistem perbankan dalam ekonomi Islam (perbankan Syariah) didasarkan pada konsep pembagian baik keuntungan maupun kerugian karena semua operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada al-qur'an dan hadist.³

4. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah tingkat layanan terkait pemenuhan harapan dan kebutuhan konsumen. Artinya, layanan bisa disebut berkualitas jika memenuhi sebagian besar harapan para konsumen. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantinya akan menjadi pelanggan setia. Kualitas layanan adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuan nya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan untuk dapat memenuhi harapan konsumen nya.⁴

² Intan Wulan Dari Bancin and Nurul Jannah, "Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Dalam Pembayaran E-Commerce: Studi Kasus Pada Mahasiswa Uinsu," *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (Jikem)* 2, no. 2 (2022): 1487–99.

³ Nurdin Nurdin et al., "Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)," *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah* 2, no. 1 (2020): 87–104, <https://doi.org/10.24239/jipsya.v2i1.24.87-104>.

⁴ Muhammad Ikhsan Harahap Ahmad Zikri, "Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Pos Indonesia Regional I

5. BSI Smart Agent

BSI Smart Agent adalah layanan Laku Pandai (Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif) BSI untuk menyediakan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya yang dilakukan tidak melalui jaringan kantor, namun melalui kerjasama dengan pihak lain dengan didukung sarana teknologi informasi.⁵

6. Media Transaksi

Media Transaksi adalah sarana atau alat yang digunakan untuk melakukan transaksi, baik itu pembelian, penjualan, atau pertukaran lainnya.

7. UMKM (Usaha, Mikro, Kecil dan Menengah)

Usaha mikro adalah usaha produktif milik perorangan atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria usaha mikro.⁶ UMKM adalah kegiatan usaha yang dijalankan oleh perseorangan atau individu, rumah tangga, atau badan usaha skala kecil. Biasanya bisnis UMKM digolongkan melalui pendapatan per tahun, jumlah karyawan, dan aset yang dimiliki. Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) memiliki peran dan posisi yang strategis dalam perekonomian di Indonesia. UMKM berperan dalam menciptakan lapangan pekerjaan dan menggerakkan roda perekonomian Indonesia serta mendistribusikan hasil-hasil pembangunan ekonomi. UMKM adalah salah satu jenis usaha yang tahan terhadap guncangan (shock) dan krisis.⁷

Berdasarkan penegasan judul diatas, dapat diketahui yang dimaksud dari judul “Analisis Minat, Kecepatan dan Kualitas

Sumatera,” *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (Jikem)* 1, no. 1 (2022): 129–38.

⁵ Laporan Tahunan BSI 2021, “No Title,” Bank syariah Indonesia, n.d., <https://ir.bankbsi.co.id/misc/AR/AR2021/ID/89/>.
<https://ir.bankbsi.co.id/misc/AR/AR2021/ID/89/>

⁶ M. Azrul Tanjung, “Koperasi Dan UMKM Sebagai Fondasi Perekonomian Indonesia” (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2017), 90–91.

⁷ Tiris Sudrartono et al., *Kewirausahaan Umkm Di Era Digital*, Cv Widina Media Utama, 2022.

Layanan Dalam Memilih BSI Smart Agent Sebagai Media Transaksi Keuangan (Studi Pada UMKM di Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Teluk Betung)”, adalah untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam memilih BSI Smart Agent.

B. Latar Belakang

Asal dari kata bank adalah dari bahasa Italia yaitu banca yang berarti tempat penukaran uang. Secara umum pengertian bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan yang umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan promes atau yang dikenal sebagai banknote. Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut kemasyarakat serta memberikan jasa lainnya.⁸

Bank syariah ialah perbankan yang mempraktekkan kegiatan usahanya berlandaskan prinsip syariah yang prinsipnya tidak mengandung unsur riba, maysir, gharar, zalim dan obyek yang haram. Berbeda dengan bank konvensional yang merupakan bank yang mempraktekkan kegiatan usaha secara konvensional, yang mana dalam kegiatannya menyediakan jasa dalam lalu lintas pembayaran berlandaskan prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh undang-undang.⁹

Fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat serta bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional ke arah peningkatan taraf hidup rakyat banyak. Pada era digitalisasi saat ini,

⁸ Yolanda Darma Fernandes and Doni Marlius, “Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang,” *Akademi Keuangan Dan Perbankan Padang*, 2018, 4.

⁹ Yusriadi, “Bank Syariah Dan Konvensional (Suatu Analisis Perbedaan Dan Prinsip-Prinsipnya),” *Syarah Jurnal Hukum Islam Dan Ekonomi* 11, no. 1 (2022): 1–15, <https://journal.iainhokseumawe.ac.id/index.php/syarah/article/view/293/274>.

perkembangan teknologi sangat pesat dan semakin meningkat yang mengakibatkan adanya pemanfaatan teknologi pada berbagai sektor.

Dalam melayani nasabahnya hal-hal yang sangat perlu diperhatikan adalah kenyamanan nasabah. Ciri-ciri pelayanan yang baik adalah tersedianya sarana dan prasarana yang baik untuk dapat melayani nasabah, tersedianya personil bank yang baik dengan memiliki sikap yang sopan, ramah serta menarik, bertanggung jawab dan mampu melayani secara cepat dan tepat. untuk menghindari pengoperasian sistem bunga, lahirilah perbankan syariah yang sesuai dengan prinsip syariah ke dalam transaksinya.¹⁰

Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) menjadi market leader perbankan syariah di Indonesia saat ini dengan masuk ke dalam Top 10 bank terbesar dari sisi aset dan Top 10 bank syariah terbesar dari sisi kapitalisasi pasar. BSI merupakan entitas hasil merger dari tiga bank syariah BUMN yaitu BRI Syariah (BRIS), Mandiri Syariah (BSM), dan BNI Syariah (BNIS) dengan kode saham tercatat perdagangan BRIS. Dengan mendapat dukungan dari perusahaan induk (Mandiri, BNI dan BRI) serta menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah, hadirnya BSI dapat melengkapi kebutuhan nasabah dengan memberikan pelayanan yang prima, akselerasi digital, diversifikasi produk yang beragam, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik agar dapat bersaing di tingkat pasar global.¹¹

Terdapat beberapa barang dan fasilitas yang disediakan oleh BSI diantaranya individu, digital banking, kartu dan fitur BSI mobile. Individu adalah pelayanan yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia yang membantu dalam perencanaan keuangan. Digital Banking adalah pelayanan yang ditawarkan oleh Bank

¹⁰ Darma yanti Lubis and Sanusi Lukman, "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking," *Jeksya Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* vol.2, no. 2 (2023): 443–56.

¹¹ Eny Latifah et al., "Bank Syariah Indonesia Dalam Menguatkan Ekonomi Sektor Umkm Pada Masa Pandemi," *Indonesian Journal of Islamic Economics and Finance* 1, no. 2 (2022): 139–52, <https://doi.org/10.37680/ijief.v1i2.1151>.

Syariah Indonesia ini menghasilkan kemudahan bagi klien untuk melakukan pembelian setiap saat dan hampir di mana saja. Bank Syariah Indonesia menggunakan kartu sebagai salah satu alatnya untuk mewujudkan layanan nasabah sepenuhnya. Fitur BSI Mobile adalah salah satu saluran distribusi yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah dengan menggunakan teknologi 3G/4G/5G dan WIFI melalui smartphone.¹²

Pemindahan uang atau pengiriman (transfer atau remittance) adalah dimana bank melakukan pengiriman sejumlah uang baik dalam rupiah maupun dalam valuta asing yang ditujukan kepada pihak tertentu ditempat yang berbeda yang dapat berdasarkan kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah. Untuk memperlancar lalu lintas pembayaran Bank Indonesia telah mengembangkan sistem setelmen (sistem penyelesaian transaksi) salah satunya yaitu Sistem transfer baik transfer kliring antar bank atau melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Umumnya, nasabah lebih memilih mentransfer dana menggunakan mesin ATM karena dinilai praktis dan mudah dijumpai di mana saja. Selain kemajuan teknologi digital, banyak bank yang akhirnya menerbitkan produk mobile banking yang memungkinkan nasabah melakukan segala kegiatan transaksi keuangan kapan saja dan di mana saja. Pasalnya, fasilitas mobile banking berbentuk aplikasi yang selalu melekat pada smartphone pengguna.¹³

BSI Smart merupakan wujud komitmen Bank Syariah Indonesia untuk terus memberikan layanan yang optimal bagi seluruh masyarakat. BSI Smart merupakan suatu layanan laku pandai atau disebut juga layanan keuangan tanpa kantor sebagai kegiatan keuangan inklusif dari BSI untuk menyediakan layanan

¹² Malda Komala et al., "Pengaruh Kualitas Dalam Fitur Produk Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Smh Banten," *Jurnal AKuntan Publik* 1, no. 2 (2023): 190, <https://doi.org/10.59581/jap-widyakarya.v1i2.422>.

¹³ Siti Maemunah and Hastuti Kusumo Laksmi, "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Halkegagalan Transfer Sebagai Pembayaran Jual Beli," *Hukum Responsif* 10, no. 1 (2019): 25–31, <https://doi.org/10.33603/responsif.v10i1.5055>.

perbankan dan layanan keuangan lain nya. Layanan ini tidak dilakukan melalui jaringan kantor, namun melalui kerjasama dengan pihak lain yang didukung sarana teknologi informasi. BSI Smart adalah layanan keuangan digital yang bertujuan menyediakan produk-produk keuangan yang sederhana. BSI Smart mudah dipahami dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang saat ini belum terjangkau ataupun dapat menjangkau layanan keuangan.¹⁴

Kehadiran internet bagi pelaku bisnis menjadi penting, karena bermanfaat dalam mendukung bisnis.¹⁵ BSI Smart hadir di tengah masyarakat dengan berbagai kemudahannya. BSI Smart agent merupakan sebuah layanan laku pandai atau disebut juga layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk menyediakan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya yang dilakukan tidak melalui jaringan kantor, namun melalui kerjasama dengan pihak lain dengan didukung sarana teknologi informasi. Bank Syariah Indonesia (BSI) bekerja sama dengan para nasabah yang ingin menjadi agen BSI Smart untuk membantu masyarakat yang ingin bertransaksi melalui perbankan. Agen BSI Smart ini tidak terikat dengan tempat dan waktu. Agen BSI Smart adalah kepanjangan tangan dari pihak BSI untuk menyediakan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya. Jadi, jika masyarakat dalam keadaan terdesak ingin melakukan transaksi keuangan seperti transfer uang, maka dapat langsung mendatangi agen BSI Smart terdekat.

Layanan ini dilakukan melalui kerjasama dengan pihak lain dan didukung oleh teknologi informasi seperti mesin EDC, aplikasi mobile untuk smartphone, dan aplikasi berbasis website untuk PC/laptop. Diluncurkan pada Oktober 2021, layanan BSI Smart Agent memberikan pelayanan jasa yang berbasis produk layanan syariah bagi masyarakat baik yang berasal dari kalangan

¹⁴ Bank syariah Indonesia, "BSI Smart Agent," 2021, n.d., <https://www.bankbsi.co.id/index.php/produk&layanan/produk/bsi-smart-agent>.

¹⁵ Mardhiyah Hayati, "Dampak E-Commerce Terhadap Pertumbuhan Jiwa Entrepreneurship Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, UIN Raden Intan Lampung Tahun 2017)," *Block Caving – A Viable Alternative?* 21, no. 1 (2017): 1–9.

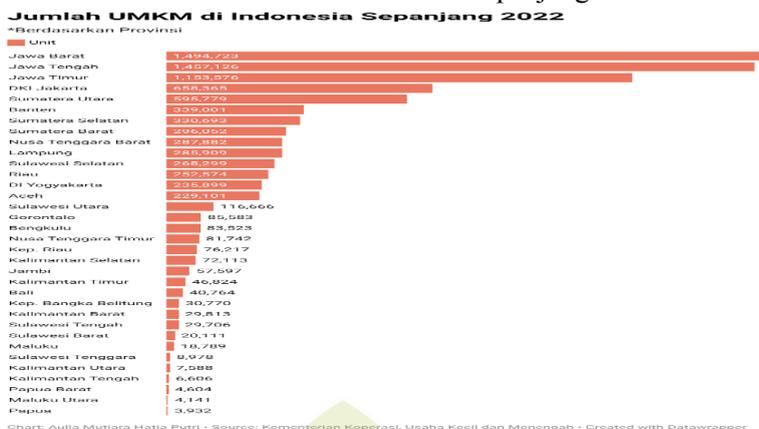
nasabah BSI maupun bukan nasabah BSI. Layanan ini memungkinkan masyarakat untuk melakukan berbagai transaksi perbankan syariah tanpa perlu menghadiri kantor cabang. Layanan serupa dengan agen BRILink milik Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang ditujukan untuk nasabah perorangan maupun badan usaha. Agen BSI Smart merupakan migrasi dari agen BRILink yang telah beroperasi sebelumnya.¹⁶

Pertumbuhan sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) sangat penting bagi perekonomian nasional di era digitalisasi dan globalisasi saat ini. UMKM merupakan salah satu pilar utama yang dapat mendukung pertumbuhan ekonomi, pemerataan pendapatan, dan penciptaan lapangan kerja di berbagai wilayah Indonesia. Meski memiliki potensi yang sangat besar, UMKM kerap menghadapi sejumlah tantangan, salah satunya adalah akses terhadap layanan keuangan yang memadai. UMKM harus bangkit dengan semangat kebaruan dan inovasi, serta diakselerasi dengan dukungan kolaborasi dan sinergi antar seluruh pemangku kepentingan guna mendorong peran UMKM dalam mewujudkan pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan. Peran UMKM sangat penting bagi perekonomian Indonesia, yaitu memberi kontribusi terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia sebesar lebih dari 60% atau sekitar Rp8.573 Triliun setiap tahunnya. Selain itu, UMKM juga 97% total tenaga kerja Indonesia atau 116 juta orang.¹⁷ Hingga 2022, jumlah UMKM yang sudah mendaftarkan bisnisnya di platform OSS sudah mencapai 8,71 Juta unit dengan persebaran lokasi sebagai berikut:

¹⁶ Mufti Arief et al., “Analisis Pemasaran Layanan BSI Smart FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta,” n.d.

¹⁷ Annisa Anastasya, “Data Umkm, Jumlah Dan Pertumbuhan Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah Di Indonesia,” 8 Juli 2023, n.d., <https://ukmindonesia.id/baca-deskripsi-posts/data-umkm-jumlah-dan-pertumbuhan-usaha-mikro-kecil-dan-menengah-di-indonesia>.

Gambar 1.1
Jumlah UMKM di Indonesia Sepanjang 2022



Sumber: Kementerian Koperasi dan UKM

Dalam beberapa tahun terakhir, perbankan syariah telah menunjukkan komitmennya untuk mendukung pertumbuhan UMKM melalui berbagai inovasi layanan keuangan. Salah satu inovasi tersebut adalah BSI Smart Agent yang diperkenalkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI).

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

Fenomena ini mengacu pada proses di mana teknologi baru diterima dan digunakan oleh pengguna akhir. Dalam adopsi teknologi BSI Smart Agent sebagai media transaksi keuangan dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, atau dukungan dari lingkungan sekitar.

Meskipun berbagai kemudahan dan keuntungan yang ditawarkan oleh BSI Smart Agent, minat masyarakat, khususnya

pelaku UMKM, untuk menggunakan layanan ini masih menjadi pertanyaan. Adanya berbagai alternatif layanan keuangan digital lainnya, tingkat literasi keuangan syariah yang beragam di masyarakat, serta pemahaman tentang fitur dan keamanan transaksi melalui BSI Smart Agent, mungkin mempengaruhi keputusan masyarakat dalam memilih layanan ini sebagai media transaksi keuangan mereka. Berdasarkan uraian latar belakang diatas peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan judul **“ANALISIS MINAT, KECEPATAN, DAN KUALITAS LAYANAN DALAM MEMILIH BSI SMART AGENT SEBAGAI MEDIA TRANSAKSI KEUANGAN (Studi Pada UMKM di Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Teluk Betung)”**.

C. Identifikasi dan Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka muncul permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Minat masyarakat dalam memilih BSI Smart Agent untuk meningkatkan UMKM.
2. Akses layanan BSI Smart Agent dalam transaksi keuangan.
3. Layanan BSI Smart Agent di UMKM.

Agar penelitian ini dapat menghasilkan penelitian yang baik, maka peneliti menggunakan batasan masalah, baik dalam objek penelitiannya maupun tahun yang diteliti. Oleh karena itu peneliti memfokuskan penelitian ini kepada masyarakat pelaku UMKM. Penelitian ini membutuhkan data nasabah yang menggunakan BSI Smart Agent dari BSI KCP Bandar Lampung Teluk Betung yang berkaitan dengan “Minat, Kecepatan, dan Kualitas Layanan Masyarakat dalam Memilih BSI Smart Agent sebagai Media Transaksi Keuangan”.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah minat mempengaruhi UMKM dalam memilih BSI Smart Agent sebagai media transaksi keuangan?

2. Apakah kecepatan mempengaruhi UMKM dalam memilih BSI Smart Agent sebagai media transaksi keuangan?
3. Apakah kualitas layanan mempengaruhi UMKM dalam memilih BSI Smart Agent sebagai media transaksi keuangan?
4. Bagaimana pengaruh minat, kecepatan, dan kualitas layanan secara simultan dalam memilih BSI Smart Agent sebagai media transaksi keuangan?
5. Bagaimana pengaruh layanan BSI Smart Agent sebagai media transaksi keuangan dalam perspektif ekonomi islam?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada tujuan dari penelitian tersebut adalah:

1. Untuk mengetahui minat pelaku UMKM dalam memilih BSI Smart Agent sebagai media transaksi keuangan.
2. Untuk mengetahui bagaimana kecepatan akses BSI Smart Agent terhadap UMKM sebagai media transaksi keuangan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dalam memilih BSI Smart Agent terhadap UMKM sebagai media transaksi keuangan.
4. Untuk mengetahui pengaruh minat, kecepatan, dan kualitas layanan secara simultan dalam memilih BSI Smart Agent sebagai media transaksi keuangan.
5. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh minat, kecepatan, dan kualitas layanan dalam memilih BSI Smart Agent sebagai media transaksi keuangan dalam perspektif ekonomi islam.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti maupun pembaca, baik secara teoritis maupun secara praktis:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam usaha untuk mengembangkan pengetahuan terkhususnya masyarakat UMKM. Selain itu, diharapkan juga hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan

masuk dan informasi tentang layanan transfer BSI Smart Agent pada masyarakat.

2. Secara Praktis

a. Bagi UMKM

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi para pelaku UMKM sehingga hasilnya dapat diterapkan kedepannya.

b. Bagi Peneliti

Peneliti dapat mengetahui lebih dalam mengenai BSI Smart Agent. Selain itu juga dengan melihat hasil riset pengalaman baru serta mendapat hubungan pertemanan baru dengan orang-orang yang menjadi responden dalam bahan penelitian.

c. Bagi Pembaca

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

G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Secara umum pengertian tinjauan pustaka merupakan kegiatan peninjauan kembali (review) suatu pustaka yang berkaitan atau relevan untuk mengetahui penelitian yang terbaru, maka berdasarkan kajian yang telah ada peneliti mencantumkan beberapa hasil penelitian yang memiliki relevansi dengan rencana penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Diantaranya adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Mufti Arief, Zahra Nuralita, Putri Irkham, Amaliya Ayu Nurhidayah (2022)	Analisis Pemasaran Layanan BSI Smart FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta	<p>Hipotesis pertama menguji apakah variabel produk secara positif berpengaruh terhadap keputusan penggunaan. Hasil dari pengujian path coefficients yang terdapat pada tabel diatas tersebut menunjukkan hasil bahwa variabel produk terhadap keputusan penggunaan sebesar 0.077 dan t-staistik yaitu 0.159. Dari hasil tersebut maka dinyatakan t-statistik tidak signifikan karena < 1.98 dengan P-value $< 0,05$ sehingga hipotesis diterima. Hal tersebut membuktikan bahwa produk tidak terbukti memiliki pengaruh positif terhadap keputusan pengguna.¹⁸</p>
2	Malda Komala, Melianah Anggreani, Nurbaeti, Henny	Pengaruh Kualitas dalam Fitur Produk di Bank Syariah Indonesia (BSI) Terhadap	Setiap komponen pernyataan dalam instrumen penelitian akan dianggap valid berdasarkan hasil uji validitas. Dari Validitas

¹⁸ Arief et al., “Analisis Pemasaran Layanan BSI Smart FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta.”

	Saraswati, Wahyu Hidayat, (2023)	Kepuasan Mahasiswa UIN SMH Banten	<p>Item Instrumen terlihat bahwa korelasi keseluruhan item yang dikoreksi $> 0,3$ dinyatakan valid.</p> <p>Diketahui dari hasil uji reliabilitas nilai Cronbach alpha untuk masing-masing variabel lebih tinggi dari nilai threshold yang diterapkan harus $> 0,75$. Kemudian setiap elemen variabel dapat diandalkan. Ditentukan bahwa variabel pembeda produk memiliki koefisien regresi sebesar $0,792$ berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana dan uji t. Ini memperlihatkan bahwa nilai bergerak ke arah yang benar. Namun, ditemukan bahwa nilai signifikansi Variabel Markup Produk untuk uji-t sama dengan 0, yang menunjukkan yaitu Variabel Markup Produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.</p> <p>Terkait hasil uji-F diperoleh nilai signifikansi senilai $0,000$ yang berarti lebih kecil</p>
--	---	---	--

			dari 0,05. Dengan demikian, bisa dirincikan bahwa fitur produk BSI Mobile secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. ¹⁹
3	Safa Nur Safina Rachmi, Cupian, Yudi Achmad Faisal (2023)	Formulasi Strategi Pemasaran Produk Keagenan Perbankan Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Regional Jakarta)	Penelitian ini menghasilkan skor IFE sebesar 3.1784 dan skor EFE 3.0970. Hasil dari analisis matriks IE menunjukkan BSI Smart berada pada kuadran 1 yang artinya produk BSI Smart berada pada posisi tumbuh dan perlu dikembangkan. Sementara itu, dengan menggunakan matriks SWOT penelitian ini menghasilkan enam strategi alternatif yang kemudian diurutkan menggunakan analisis QSPM. ²⁰
4	Prani Sastionoa, Chaikal Nuryakin, (2019)	Inklusi Keuangan Melalui Program Layanan Keuangan	Program Laku Pandai menyediakan layanan yang lebih efisien dibandingkan lembaga keuangan lain dalam segi biaya transaksi dan

¹⁹ Komala et al., “Pengaruh Kualitas Dalam Fitur Produk Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Smh Banten.”

²⁰ Safa Nur et al., “Formulasi Strategi Pemasaran Produk Keagenan Perbankan Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Regional Jakarta),” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam (JEBI)* 13, no. 2 (2023): 123–32.

		Digital dan Laku Pandai	transportasi serta memiliki kualitas pelayanan yang lebih tinggi, baik dari aspek keamanan, keberhasilan, kecepatan, pelayanan konsumen, serta kemudahan oleh kelompok masyarakat tersebut. ²¹
5	Nazaruddin Aziz, dan Vito Shiga Hendrastyo (2019)	Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Promosi Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada Bank Syariah Cabang Ulak Karang Kota Padang	hasil dari penelitian yang dilakukan di Bank Syariah Mandiri Cabang Ulak Karang tentang pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan promosi terhadap minat nasabah. Maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut: Pengaruh kualitas layanan terhadap minat nasabah dalam menabung tidak dapat dijamin karena setelah peneliti melakukan penelitian terdapat hasil yang signifikan dan positif. ²²
6	Mochamad	Dampak Tingkat	Berdasarkan hasil

²¹ Prani Sastiono and Chaikal Nuryakin, "Inklusi Keuangan Melalui Program Layanan Keuangan Digital Dan Laku Pandai," *Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan Indonesia* 19, no. 2 (2019): 242–62, <https://doi.org/10.21002/jepi.2019.15>.

²² Nazzarudin Aziz and Vito Shiga Hendrastyo, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Promosi Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada Bank Syariah Cabang Ulak Karang Kota Padang," *Jurnal Pundi* 3, no. 3 (2020): 227, <https://doi.org/10.31575/jp.v3i3.183>.

<p>Reza Adiyanto l dan Arie Setyo Dwi Purnomo (2021)</p>	<p>Literasi Keuangan Syariah Terhadap Minat Menggunakan Produk Keuangan Syariah</p>	<p>penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat literasi keuangan syariah memiliki pengaruh positif terhadap minat responden dalam menggunakan produk bank syariah. Sehingga konsep literasi merupakan salah satu komponen utama dalam meningkatkan inklusifitas produk bank syariah. Hal ini mengindikasikan edukasi literasi keuangan syariah kepada masyarakat berpotensi meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan produk bank syariah yang ditawarkan oleh perbankan syariah. Literasi yang terbatas kepada masyarakat akan menghalangi minat penggunaan produk bank syariah. Disisi lain kemajuan teknologi melahirkan beberapa konsep produk syariah yang baru. Sehingga membutuhkan edukasi lebih massif.²³</p>
--	---	---

²³ Mochamad Reza Adiyanto and Arie Setyo Dwi Purnomo, "Dampak Tingkat Literasi Keuangan Syariah Terhadap Minat Menggunakan Produk Keuangan Syariah," *Jurnal Administrasi Kantor* 9, no. 1 (2021): 1–12.

7	Any Meilani dan Dian Sugiarti (2022)	Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia	<p>Berdasarkan hasil penelitian dan studi literatur yang disajikan dalam pembahasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel compliance dengan customer satisfaction (kepuasan nasabah). Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel assurance dengan customer satisfaction (kepuasan nasabah). Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel reliability dengan customer satisfaction (kepuasan nasabah). Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel tangible dengan customer satisfaction (kepuasan nasabah). Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel empathy dengan customer satisfaction (kepuasan nasabah). Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel responsiveness dengan</p>
---	--------------------------------------	---	--

			customer satisfaction (kepuasan nasabah). ²⁴
8	Nasfi, Rahmat dan Sabri (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah	Berdasarkan pengujian dan pembahasan yang dilakukan di penelitian dapat ditarik simpulan, antara lain: 1. Tangibles (tampilan fisik) berpengaruh secara signifikan kepada kepuasan nasabah pada BPRS Haji Miskin. 2. Empathy (Perhatian) berpengaruh secara signifikan terhadap kepada nasabah pada BPRS Haji Miskin. 3. Reliability (Keandalan) berpengaruh secara signifikan kepada kepuasan nasabah pada BPRS Haji Miskin. 4. Responsiveness (Tanggapan) berpengaruh secara signifikan kepada kepuasan nasabah pada BPRS Haji Miskin. ²⁵
9	M. Rifki Bakhtiar,	Faktor-faktor pengaruh minat	Setelah dilakukan analisis data dan pembahasan

²⁴ Any Meilani and Dian Sugiarti, "Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 3 (2022): 2501–10.

²⁵ Zulfadli Hamzah and Astri Ayu Purwati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah," *Journal of Economic, Bussines and Accounting (Costing)* 3, no. 1 (2019): 98–105, <https://doi.org/10.31539/costing.v3i1.846>.

	Erawati Kartika dan Eka Listyawati (2020)	nasabah pengguna internet banking Bank Syariah Mandiri	pada bab-bab sebelumnya sesuai dengan analisis perhitungan statistik yang telah dilakukan mengenai pengaruh kepercayaan, keamanan, kemudahan, fitur layanan terhadap minat menggunakan, maka penulis dapat menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut: 1. Berdasarkan hipotesis di awal menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan pada kepercayaan, keamanan, kemudahan, fitur layanan terhadap minat menggunakan internet banking di BSM (Bank Syariah Mandiri). 2. Pengaruh kemudahan terhadap minat menggunakan adalah yang paling besar dibanding variabel lainnya. ²⁶
10	Risa Nur Fauzi (2020)	Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Pengetahuan Agama dan	Literasi Keuangan Syariah berpengaruh positif terhadap Minat menjadi Nasabah Bank Syariah. Peningkatan Literasi Keuangan

²⁶ M. Rifki Bakhtiar, Erawati Kartika, and Ika Listyawati, "Faktor-Faktor Pengaruh Minat Nasabah Pengguna Internet Banking Bank Syariah Mandiri," *Al Tijarah* 6, no. 3 (2022): 156, <https://doi.org/10.21111/tijarah.v6i3.5696>.

		Promosi Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus pada Mahasiswa Santri di Kabupaten Sleman Yogyakarta)	Syariah pada mahasiswa santri dapat meningkatkan minat mahasiswa santri terhadap bank syariah. Kemampuan Pengetahuan Agama berpengaruh positif terhadap Minat menjadi Nasabah Bank Syariah. Promosi berpengaruh positif terhadap Minat menjadi Nasabah Bank Syariah. ²⁷
--	--	--	--

Sumber: *Data diolah dari penelitian terdahulu 2024*

Terdapat perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya karena dalam penelitian ini variabel yang diteliti adalah minat, kecepatan, dan kualitas layanan dalam menggunakan BSI Smart Agent dan langsung menguji terhadap pelaku UMKM, sedangkan penelitian sebelumnya meneliti terhadap keputusan mahasiswa. Penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan melalui wawancara, sedangkan penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan penyebaran angket/kuesioner. Tahun pengamatan dilakukan pada tahun 2024.

H. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman terhadap skripsi ini, maka berikut ini disajikan sistematika penulisan sebagai berikut ini:

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini merupakan pendahuluan yang memuat hal yang melatarbelakangi penulisan skripsi ini, latar belakang

²⁷ Risa Nur Fauzi, "Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Pengetahuan Agama, Dan Promosi Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah," *Jurnal Pendidikan Dan Ekonomi* 9, no. 1 (2020): 37–46.

masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori dan Pengajuan Hipotesis

Menguraikan teori-teori yang dijadikan sebagai landasan dalam melakukan penelitian. Dari landasan teori dan penelitian terdahulu yang diterapkan di bab I maka didapat kerangka pemikiran konseptual. Di akhir bab ini terdapat hipotesis penelitian.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini merupakan bab yang berisi metode yang dipakai untuk mendapatkan data dalam menjawab permasalahan yang dimulai dari pendekatan masalah, sumber dan jenis data, prosedur pengumpulan data dan prosedur pengolahan data serta diakhiri dengan analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini memuat mengenai deskripsi data dari hasil penelitian serta analisis dan pembahasan dari data penelitian.

BAB V Penutup

Pada bab penutup diuraikan mengenai kesimpulan atas hasil pembahasan analisis dari data penelitian, serta memberikan rekomendasi .



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





DAFTAR RUJUKAN

- Adiyanto, Mochamad Reza, and Arie Setyo Dwi Purnomo. "Dampak Tingkat Literasi Keuangan Syariah Terhadap Minat Menggunakan Produk Keuangan Syariah." *Jurnal Administrasi Kantor* 9, no. 1 (2021): 1–12.
- Afriansyah, Berlian, Upi Niarti, and Tuti Hermelinda. "Analisis Implementasi Penyusunan Laporan Keuangan Pada Umkm Berdasarkan Standar Akuntansi Keuangan Entitas Mikro, Kecil Dan Menengah (Sak Emkm)." *Jurnal Sainifik (Multi Science Journal)* 19, no. 1 (2021): 25–30. <https://doi.org/10.58222/js.v19i1.99>.
- Agustin, Hamdi. "Teori Bank Syariah." *Jps (Jurnal Perbankan Syariah)* 2, no. 1 (2021): 67–83. <https://doi.org/10.46367/jps.v2i1.279>.
- Agustina, Heny. "Penggunaan Teknologi Informasi, Kemudahan, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Bank Syariah Mandiri)." *Jurnal Manajemen Kinerja* 3, no. 1 (2017): 24–29.
- Ahmad Zikri, Muhammad Ikhsan Harahap. "Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera." *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (Jikem)* 1, no. 1 (2022): 129–38.
- Anastasya, Annisa. "Data Umkm, Jumlah Dan Pertumbuhan Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah Di Indonesia." 8 Juli 2023, n.d. <https://ukmindonesia.id/baca-deskripsi-posts/data-umkm-jumlah-dan-pertumbuhan-usaha-mikro-kecil-dan-menengah-di-indonesia>.
- Arief, Mufti, Zahra Nuralita, Putri Irkham, and Amaliya Ayu Nurhidayah. "Analisis Pemasaran Layanan BSI Smart FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta," n.d.
- Aziz, Nazzarudin, and Vito Shiga Hendrasyo. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Promosi Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada Bank Syariah Cabang Ulak Karang Kota Padang." *Jurnal Pundi* 3, no. 3 (2020): 227.

- <https://doi.org/10.31575/jp.v3i3.183>.
- Badaruddin, and Risma. “Pengaruh Fitur Layanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak) The Influence Of Service Feature And Ease Of Use On Interest Of Using Mobile Banking (Study on the Village Community .” *Telanaipura Jambi* 1, no. 1 (2021): 36122.
- Bakhtiar, M. Rifki, Erawati Kartika, and Ika Listyawati. “Faktor-Faktor Pengaruh Minat Nasabah Pengguna Internet Banking Bank Syariah Mandiri.” *Al Tijarah* 6, no. 3 (2022): 156. <https://doi.org/10.21111/tijarah.v6i3.5696>.
- Bancin, Intan Wulan Dari, and Nurul Jannah. “Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Dalam Pembayaran E-Commerce: Studi Kasus Pada Mahasiswa Uinsu.” *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (Jikem)* 2, no. 2 (2022): 1487–99.
- Chairunisa, Lia. “Pengaruh Layanan Digital Dan Non Digital Terhadap Kepuasan Nasabah.” *Koloni* 1, no. 3 (2022): 881–86. [http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/20097%0Ahttp://repository.umsu.ac.id/bitstream/handle/123456789/20097/Skripsi Lia Chairunisa_1801270062.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/20097%0Ahttp://repository.umsu.ac.id/bitstream/handle/123456789/20097/Skripsi%20Lia%20Chairunisa_1801270062.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Darmawan, Zulfikri Charis, and Ahmad Ajib Ridlwan. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah.” *Al-Tijary* 3, no. 2 (2018): 107. <https://doi.org/10.21093/at.v3i2.1096>.
- Fernandes, Yolanda Darma, and Doni Marlius. “Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang.” *Akademi Keuangan Dan Perbankan Padang*, 2018, 4.
- Hamzah, Zulfadli, and Astri Ayu Purwati. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah.” *Journal of Economic, Bussines and Accounting (Costing)* 3, no. 1 (2019): 98–105. <https://doi.org/10.31539/costing.v3i1.846>.
- . “The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction of Sharia Banking.” *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting* 3 (2019): 98–105.

- Hayati, Mardhiyah. “Dampak E-Commerce Terhadap Pertumbuhan Jiwa Entrepreneurship Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, UIN Raden Intan Lampung Tahun 2017).” *Block Caving – A Viable Alternative?* 21, no. 1 (2017): 1–9.
- Immanuel, Brilliance Hymy, and Sherly Tanoto. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Hastaco Tour and Travel.” *Agora* 7, no. 1 (2019): 1–8.
- Indonesia, Bank syariah. “BSI Smart Agent.” 2021, n.d. <https://www.bankbsi.co.id/index.php/produk&layanan/produk/bsi-smart-agent>.
- Ir. Syofian Siregar, M.M. “Metode Penelitian Kuantitatif.” In *Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual Dan Spss*, 55–56. Jakarta: KENCANA, 2013.
- Janna, Nilda Miftahul, and Herianto. “Artikel Statistik Yang Benar.” *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (Ddi)*, no. 18210047 (2021): 1–12.
- Jihan, R, and D A Fatah. “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Dan Literasi Digital Terhadap Keputusan Bertransaksi Menggunakan BSI Mobile Sebagai Digital Payment.” *Seminar Nasional Akuntansi Dan ...* 3 (2023). <https://prosiding.pnj.ac.id/index.php/Snam/article/view/819%0Ahttps://prosiding.pnj.ac.id/index.php/Snam/article/download/819/833>.
- Komala, Malda, Melianah Anggreani, Henny Saraswati, and Wahyu Hidayat. “Pengaruh Kualitas Dalam Fitur Produk Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Smh Banten.” *Jurnal AKuntan Publik* 1, no. 2 (2023): 190. <https://doi.org/10.59581/jap-widyakarya.v1i2.422>.
- Laporan Tahunan BSI 2021. “No Title.” Bank syariah Indonesia, n.d. <https://ir.bankbsi.co.id/misc/AR/AR2021/ID/89/>.
- Latifah, Eny, Fajriyatul Abadiyah, Rifatul Muawanah, and Diniyah Sukma. “Bank Syariah Indonesia Dalam Memperkuat Ekonomi Sektor Umkm Pada Masa Pandemi.” *Indonesian Journal of Islamic Economics and Finance* 1, no. 2 (2022): 139–52. <https://doi.org/10.37680/ijief.v1i2.1151>.

- Lubis, Darma yanti, and Sanusi Lukman. "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking." *Jeksya Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* vol.2, no. 2 (2023): 443–56.
- Lutfiah, Lutfiah, Muhammad Basri, and Heni Kuswanti. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumtif Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Ppapk Fkip Universitas Tanjungpura Pontianak." *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Khatulistiwa (JPPK)* 11, no. 3 (2022): 1–10. <https://doi.org/10.26418/jppk.v11i3.53456>.
- M. Azrul Tanjung. "Koperasi Dan UMKM Sebagai Fondasi Perekonomian Indonesia," 90–91. Jakarta: Penerbit Erlangga, 2017.
- Maemunah, Siti, and Hastuti Kusumo Laksmi. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Dalam Halkegagalan Transfer Sebagai Pembayaran Jual Beli." *Hukum Responsif* 10, no. 1 (2019): 25–31. <https://doi.org/10.33603/responsif.v10i1.5055>.
- Meilani, Any, and Dian Sugiarti. "Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 3 (2022): 2501–10.
- Mentari, Andi Dewi. "Pengaruh Kesadaran, Kecepatan Transaksi, Keamanan, Manfaat Yang Dirasakan Dengan Mediasi Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Adopsi m-Banking BRI Makassar Raya." *Journal of Business and Banking* 8, no. 1 (2018): 157–75.
- Nalini, Siti Nuzul Laila. "Dampak Dampak Covid-19 Terhadap Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah." *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)* 4, no. 1 (2021): 662–69. <https://doi.org/10.36778/jesya.v4i1.278>.
- Novyarni, Nelli, Elizabeth Yuswantoro, and Reni Harni. "Laba/Rugi Investasi Emas Derivatif Broker: Modal Dan Biaya Transaksi." *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen* 19, no. 01 (2022): 49–61. <https://doi.org/10.36406/jam.v19i01.547>.
- Nst, M. Ziqhri Anhar, and Nurhayati Nurhayati. "Teori Maqashid Al-Syari'Ah Dan Penerapannya Pada Perbankan Syariah." *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)* 5, no. 1 (2022): 899–908.

- <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.629>.
- Nurdin, Nurdin, Indah Musyawah, Nurfitriani Nurfitriani, and Abdul Jalil. "Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)." *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah* 2, no. 1 (2020): 87–104. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v2i1.24.87-104>.
- Parastika, Parastika, Titin Hartini, and Ulil Amri. "Pengaruh Religiusitas Dan Pengetahuan Terhadap Keputusan Menabung Di Bank Syariah Dengan Minat Sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial Dan Sains* 10, no. 1 (2021): 177–87. <https://doi.org/10.19109/intelektualita.v10i1.8609>.
- Pasaribu. "Analysis of the Effect of the Quality Mobile Banking Services on the Level of Customer Satisfaction of Bank Rakyat Indonesia Syariah in Yogyakarta)." *Skripsi*, 2020.
- Prof. Dr. Sugiyono. "Metode Penelitian Manajemen," 35–36. Bandung: ALFABETA, 2015.
- . "Metode Penelitian Manajemen," 148–49. Bandung: ALFABETA, 2015.
- . "Metode Penelitian Manajemen," 154. Bandung, 2015.
- . "Metode Penelitian Manajemen," 230. Bandung, 2015.
- . "Metode Penelitian Manajemen," 167–68. Bandung, 2015.
- Purnamasari, Femei, Weny Rosilawati, and Dania Hellin Amrina. "Promotion Analysis Through Media Social to Improvement of Small Business and Medium." *Finance, Accounting and Business Analysis* 4, no. 1 (2022): 44.
- "Reformasi Pemahaman Teori MAQ ĀŞ ID SYARIAH Analisis Pendekatan Sistem Jasser Auda Muhammad Iqbal Fasa," n.d.
- Risa Nur Fauzi. "Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Pengetahuan Agama, Dan Promosi Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah." *Jurnal Pendidikan Dan Ekonomi* 9, no. 1 (2020): 37–46.
- Risma, Nellyaningsih. "ISSN : 2442-5826 e-Proceeding of Applied Science : Vol.3, No.2 Agustus 2017 | Page 330 Jurnal Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom Tinjauan Implementasi

Personal Selling Pada Pt. Astra Internasional Daihatsu Astra Biz Center Bandung Pada Tahun 2017” 3, no. 2 (2017): 330–37.

- Safa Nur, Safina Rachmi, Cupian Cupian, and Yudi Achmad Faisal. “Formulasi Strategi Pemasaran Produk Keagenan Perbankan Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Regional Jakarta).” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam (JEBI)* 13, no. 2 (2023): 123–32.
- Sahyu Siregar, Riyan Pradesyah. “Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kabanjahe.” *Al-Sharf Jurnal Ekonomi Islam Vol. 4, No. 2 (2023) // ISSN 2723-5440 (Online) Pengaruh* 4, no. 2 (2023): 114–28.
- Sastiono, Prani, and Chaikal Nuryakin. “Inklusi Keuangan Melalui Program Layanan Keuangan Digital Dan Laku Pandai.” *Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan Indonesia* 19, no. 2 (2019): 242–62. <https://doi.org/10.21002/jepi.2019.15>.
- Silalahi, Purnama Ramadani, Aisy Salwa Daulay, Tanta Sudiro Siregar, Aldy Ridwan, Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi, and Bisnis Islam. “Analisis Keamanan Transaksi E-Commerce Dalam Mencegah Penipuan Online.” *Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 1, no. 4 (2022): 224–35.
- Sudrartono, Tiris, Hari Nugroho, Irwanto Irwanto, I Gusti Ayu Ari Agustini, Helin G Yudawisastra, Lu’lu Ul Maknunah, Hanik Amaria, Ferdinandus Lidang Witi, Nuryanti Nuryanti, and Acai Sudirman. *Kewirausahaan Umkm Di Era Digital. Cv Widina Media Utama*, 2022.
- Sugandha, Sugandha, Donny Yana, Hendra Hendra, and Fidellis Wato Tholok. “Analisis Disiplin Kerja, Kecepatan, Dan Loyalitas Terhadap Kinerja Karyawan PT Culletprima Setia Tangerang.” *ECo-Buss* 4, no. 2 (2021): 107–17. <https://doi.org/10.32877/eb.v4i2.243>.
- Waid, Abdul, and Niken Lestari. “Teori Maqashid Al-Syari’Ah Kontemporer Dalam Hukum Islam Dan Relevansinya Dengan Pembangunan Ekonomi Nasional.” *Jurnal Labatila* 4, no. 01

(2020): 94–110. <https://doi.org/10.33507/lab.v4i01.270>.

- Wicaksono, Adi. “Penerapan Technology Acceptance Model (TAM) Untuk Mengukur Minat Penggunaan Gadget Sebagai Sumber Belajar.” *E-Jurnal Skripsi Program Studi Teknologi X*, no. 1 (2021): 1–14. <https://journal.student.uny.ac.id/index.php/fiftp/article/view/17560%0Ahttps://journal.student.uny.ac.id/index.php/fiftp/article/viewFile/17560/16926>.
- Yulianti, Rika, Marijati Sangen, and Ahmad Rifani. “Pengaruh Nilai-Nilai Agama, Kualitas Layanan, Promosi, Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Di Banjarmasin.” *Jurnal Wawasan Manajemen* 4, no. 2 (2016): 1–12.
- Yusriadi. “Bank Syariah Dan Konvensional (Suatu Analisis Perbedaan Dan Prinsip-Prinsipnya).” *Syarah Jurnal Hukum Islam Dan Ekonomi* 11, no. 1 (2022): 1–15. <https://journal.iainlhokseumawe.ac.id/index.php/syarah/article/view/293/274>.

