

PENGARUH PELAYANAN AGEN BSI TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN MODEL TAM DI
KELURAHAN SIHITANG



SKRIPSI

*Diajukan sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh:

YUSRIL SULAIMAN HARAHAHAP
NIM : 21 401 00074

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN

2025

PENGARUH PELAYANAN AGEN BSI TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN MODEL TAM DI
KELURAHAN SIHITANG



SKRIPSI

*Diajukan sebagai syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

YUSRIL SULAIMAN HARAHAHAP

NIM : 21 401 00074

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN

2025

PENGARUH PELAYANAN AGEN BSI TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN MODEL TAM DI
KELURAHAN SIHITANG



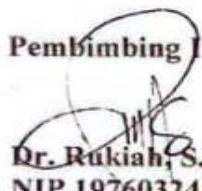
SKRIPSI

*Diajukan sebagai syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

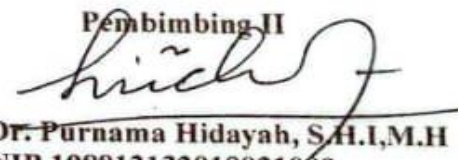
Oleh

YUSRIL SULAIMAN HARAHAHAP
NIM. 21 401 00074

Pembimbing I


Dr. Rukiah, S.E, M.Si
NIP.19760324 20064 2002

Pembimbing II


Dr. Purnama Hidayah, S.H.I, M.H
NIP.198812132019031009

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2025



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan
22733 Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022 Website:
uinsyahada.ac.id

Hal : Lampiran Skripsi
a.n Yusril Sulaiman Harahap

Padangsidempuan, 12 Agustus 2025
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN SYAHADA
Padangsidempuan
Di-
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr.Wb,

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Yusril Sulaiman Harahap** yang berjudul **"Pengaruh Pelayanan Agen BSI Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Model TAM d kelurahan Sihitang"** maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqasyah.

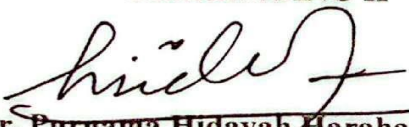
Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak dan Ibu Kami Ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr,Wb.

PEMBIMBING I


Dr. Rukiah, S.E., M.Si
NIP. 19760324 20064 2002

PEMBIMBING II


Dr. Purnama Hidayah Harahap, S.H.I, M.H
NIP. 1988121320019031009

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yusril Sulaiman Harahap
Nim : 21 401 00074
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Agen BSI Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Model TAM di Kelurahan Sihitang.

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali antara tim pembimbing, dan tidak plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 12 tahun 2023.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 2 tahun 2023 tentang Kode Etik Mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 12 Agustus 2025



kan,

YUSRIL SULAIMAN HARAHAP
NIM. 21 401 00074

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yusril Sulaiman Harahap
Nim : 21 401 00074
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Eksklusif Royalty – Free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan Agen BSI Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Model TAM Di Kelurahan Sihitang”**

Dengan Hak Bebas Royalty Non Eksklusif ini Universitas di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidimpuan

Pada tanggal : 12 Agustus 2025



YUSRIL SULAIMAN HARAHAP
NIM. 21 401 00074



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin KM. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

Nama : Yusril Sulaiman Harahap
NIM : 21 401 00074
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Pengaruh pelayanan agen BSI terhadap kepuasan masyarakat di
kelurahan Sihitang

Ketua

Dr. Rukiah, SE., M.Si
NIDN. 2024037601

Sekretaris

Ferri Alfadri, ME
NIDN. 2028099401

Anggota

Dr. Rukiah, SE., M.Si
NIDN. 2024037601

Ferri Alfadri, ME
NIDN. 2028099401

Rjhi Hayati Lubis, MP
NIDN. 2013048702

Windari, SE., MA
NIDN. 2010058301

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Kamis/ 11 September 2025
Pukul : 13.30 WIB s/d Selesai
Hasil/Nilai : Lulus/ 73,75 (B)
Indeks Predikat Kumulatif : 3,35
Predikat : Sangat Memuaskan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. T. Rizal Nurdin KM. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh pelayanan agen BSI terhadap kepuasan masyarakat
dengan model TAM di kelurahan Sihitang
Nama : Yusril Sulaiman Harahap
NIM : 21 401 00074

Telah dapat diterima untuk memenuhi
syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 30 Oktober 2025
Dekan,



Prof. Dr. Darwis Harahap, S. HL., M. SI.
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : Yusril Sulaiman Harahap
Nim : 21 401 00074
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Agen BSI Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Model TAM di kelurahan Sihitang

Bank Syariah Indonesia tidak hanya melakukan pelayanan di kantor saja, tapi juga melakukan pelayanan di wilayah yang tidak terjangkau kantor cabang seperti di pedesaan dengan cara membuka keagenan BSI (*BSI Smart*). Pelayanan dan kepuasan masyarakat sangat berkaitan, pelayanan memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalin ikatan yang kuat dengan agen BSI. Tetapi dalam prakteknya terdapat beberapa masalah dalam pelayanan agen BSI seperti biaya yang terlampaui tinggi, jaringan layanan BSI sering mengalami gangguan, dan permasalahan pelayanan dari pihak agen BSI yang kurang tanggap dan respon. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan, kemudahan, kebermanfaatan terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan Sihitang. Jenis penelitian ini Adalah jenis penelitian dengan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan data primer dan pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner. Penentuan sampel menggunakan rumus slovin sehingga sampel yang dibutuhkan sebanyak 97 responden dan jenis penarikan sampel dengan menggunakan teknik *non probability sampling* yaitu *accidental sampling*. Dan penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh pelayanan agen BSI, kemudahan Kebermanfaatan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat. Alat dalam menganalisis data adalah perangkat lunak *package for the social sciences* (SPSS) versi 31. Hasil penelitian ini menunjukkan pelayanan agen BSI berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan Sihitang, kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan Sihitang, kebermanfaatan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan Sihitang, dan pelayanan agen BSI, kemudahan, kebermanfaatan berpengaruh secara bersama-sama dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan Sihitang.

kata kunci: Kualitas Pelayanan, agen BSI, kepuasan masyarakat, TAM

ABSTRACT

Name : Yusril Sulaiman Harahap
Nim : 21 401 00074
Thesis Title : The Influence of BSI Agent Services on Community Satisfaction with the TAM Model in Sihitang Subdistrict

Bank Syariah Indonesia not only provides services in offices, but also provides services in areas not covered by branch offices such as in rural areas by opening BSI agencies (BSI Smart). Service and public satisfaction are closely related, service provides an encouragement to the public to establish strong bonds with BSI agents. However, in practice there are several problems in BSI agent services such as excessively high fees, BSI service networks often experiencing disruptions, and service problems from BSI agents who are less responsive and responsive. This study aims to determine the effect of service, convenience, and usefulness on public satisfaction in the Sihitang sub-district. This type of research is a type of research with a quantitative approach using primary data and data collection by distributing questionnaires. The sample determination uses the Slovin formula so that the sample required is 97 respondents and the type of sampling uses a non-probability sampling technique, namely accidental sampling. And this study uses multiple linear regression analysis to determine the effect of BSI agent services, ease of Usefulness have a joint effect on community satisfaction. The tool in analyzing the data is the software package for the social sciences (SPSS) version 31. The results of this study indicate that BSI agent services have a positive and significant effect on community satisfaction in Sihitang sub-district, ease has a positive and significant effect on community satisfaction in Sihitang sub-district, usefulness has a negative and significant effect on community statisfaction in sihitang sub-district, and BSI agent services, ease, usefulness I terms of together and significant effect on community satisfaction in Sihitang sub-district.

Keyword : Service Quality, BSI agents, community satisfaction, TAM

خلاصة

الاسم: يسريل سليمان هارهاب

رقم التسجيل : ٢١٤٠١٠٠٠٧٤

في منطقة سيهيتانج TAM على رضا المجتمع عن نموذج BSI عنوان الرسالة: تأثير خدمات وكيل

لا يقدم بنك الشريعة الإندونيسي خدماته في المكاتب فحسب، بل يقدم أيضًا خدماته في المناطق التي لا تغطيها . ترتبط الخدمة ورضا الجمهور (BSI Smart) BSI الفروع مثل المناطق الريفية من خلال فتح وكالات . ومع ذلك، توجد في BSI ارتباطًا وثيقًا، حيث توفر الخدمة تشجيعًا للجمهور على إقامة روابط قوية مع وكلاء مثل التكاليف المرتفعة بشكل مفرط، وغالبًا ما BSI الممارسة العملية العديد من المشكلات في خدمات وكلاء الذين يكونون أقل استجابة واستجابة. BSI انقطاعات، ومشاكل الخدمة من وكلاء BSI تواجه شبكات خدمات تهدف هذه الدراسة إلى تحديد تأثير الخدمة والراحة والفائدة على رضا الجمهور في منطقة سيهيتانج الفرعية. هذا النوع من الأبحاث هو نوع من الأبحاث ذات النهج الكمي باستخدام البيانات الأولية وجمع البيانات عن بحيث تكون العينة المطلوبة 97 مستجيبًا ونوع Slovin طريق توزيع الاستبيانات. يستخدم تحديد العينة صيغة العينة يستخدم أسلوب أخذ العينات غير الاحتمالي، أي أخذ العينات العرضية. استخدمت هذه الدراسة تحليل ، وسهولة الاستخدام، على رضا المجتمع. استخدمت BSI الانحدار الخطي المتعدد لتحديد تأثير خدمات وكيل لها تأثير BSI الإصدار 31. تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن خدمات وكيل SPSS أداة تحليل البيانات برنامج إيجابي وهام على رضا المجتمع في منطقة سيهيتانج، وأن سهولة الاستخدام لها تأثير إيجابي وهام على رضا المجتمع في منطقة سيهيتانج، وأن فائدة الاستخدام لها تأثير سلبي وهام نظرًا لصغر قيمتها، وأن خدمات وكيل ، وسهولة الاستخدام، وفائدتها لها تأثير مشترك أو متزامن وهام على رضا المجتمع في منطقة سيهيتانج. BSI

، رضا المجتمع، إدارة التغيير BSI الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، وكلاء

KATA PENGANTAR



Puji syukur *Alhamdulillah* kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Teriring Shalawat serta salam yang senantiasa tercurahkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad *Salallahu 'Alaihi Wassallam* sebagai tauladan bagi kita semua.

Skripsi ini berjudul: **“Pengaruh Pelayanan Agen BSI Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Model TAM di Kelurahan Sihitang”** ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan

1. Terima kasih kepada Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Rektor UIN Syahada Padangsidimpuan, serta Bapak Prof. Dr. Erawadi, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan

Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syahada Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Dr. Rukiah, S.E., M.Si., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan, Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Dr. Sarmiana Batubara, M.A. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, serta seluruh civitas Akademik UIN Syahada Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di UIN Syahada Padangsidempuan.
4. Ibu Dr. Rukiah, S.E., M.Si. selaku pembimbing I peneliti ucapkan banyak terima kasih, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan yang telah Bapak berikan. Mudah-mudahan dipermudah segala urusannya dan semakin tinggi prestasi akademiknya. Serta semoga secepatnya menyelesaikan program yang sedang diusahakan, *aamiin yaa rabbal 'aalamiin*.
5. Bapak Dr. Purnama Hidayah Harahap, S.H.I., M.H. selaku pembimbing II peneliti ucapkan banyak terima kasih, telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan yang sangat amat baik, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga

bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT juga membalas kebaikan yang telah Bapak berikan. Mudah-mudahan dipermudah segala urusannya dan semakin tinggi prestasi akademiknya. Serta semoga sekarang dan kedepannya setiap proyek yang dikerjakan membuahkan hasil yang bermanfaat bagi pribadi dan juga para mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan

6. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum., selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan UIN Syahada Padangsidempuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak serta Ibu dosen UIN Syahada Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti selama proses perkuliahan di UIN Syahada Padangsidempuan.
8. Terutama terima kasih yang sebesar-besarnya peneliti ucapkan kepada kedua orangtua peneliti, Bapak El Juni Harahap dan Ibu Masdania Siregar yang selama ini selalu memberikan dukungan, doa serta usaha yang tiada hentinya demi kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan pendidikan strata satu dibidang perbankan syariah. Semoga keduanya senantiasa berada dalam lindungan Allah SWT, diampuni semua dosa dan dimaafkan segala kekhilafan dan kesalahannya. Semoga selalu diberikan kesehatan dan kekuatan untuk hari-hari mendatang, diberkahi umur yang panjang dan dipermudah segala urusannya sekarang dan seterusnya.

9. Terima kasih juga peneliti ucapkan kepada saudara saudari peneliti, Kakak Reski Harahap, Kakak Devi Harahap, Kakak Marito Harahap, Adik Rodiah Harahap serta Adik Qoriah Harahap yang kian memberikan motivasi, dukungan dan semangat agar peneliti tetap dapat melanjutkan pendidikan dan menyelesaikan penelitian ini. Semoga semuanya tetap berada dalam.
10. Terima kasih kepada sahabat sahabat terbaik peneliti selama berkuliah baik dari awal perkuliahan hingga akhir dalam menyusun penelitian ini, yang selalu memberikan masukan dan ilmu tambahan sehingga peneliti bisa sampai di titik ini, terutama kepada Nurul Fadhillah , Anggi, Rizki, dan Putra yang selalu ada.
11. Terima kasih yang kian besarnya peneliti ucapkan kepada teman-teman seperjuangan di kampus khususnya rekan-rekan perbankan syariah 3 angkatan 21 serta peneliti panjatkan doa mudah-mudahan teman-teman sekalian memperoleh kesuksesan masa sekarang dan masa depan serta selalu dipermudah segala urusan dan senantiasa diberikan kesehatan dan keberkahan umur oleh Allah SWT.
12. Terima kasih terkhusus kepada lembaga tempat penelitian dilaksanakan, DI Kelurahan Sihitang Padangsidempuan Tenggara yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Mudah-mudahan semakin sukses kedepannya,. Serta selalu diberikan kemudahan dalam menyelesaikan setiap permasalahan untuk kepentingan organisasi dan masyarakat.
13. Terima kasih juga yang sebanyak-banyaknya kepada setiap pihak yang senantiasa memberikan do'a, bantuan dan dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan

diberikan kemudahan dalam menyelesaikan setiap permasalahan untuk kepentingan organisasi dan masyarakat.

13. Terima kasih juga yang sebanyak-banyaknya kepada setiap pihak yang senantiasa memberikan do'a, bantuan dan dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan karya ilmiah ini yang dalam hal ini tidak bisa peneliti cantumkan namanya satu per satu. Peneliti do'akan mudah-mudahan saudara/i sekalian senantiasa diberikan kesehatan oleh Allah SWT, diberikan umur yang berkah, dipermudah segala urusan, dan terutama diberikan petunjuk dalam menggapai impian dan memperoleh kesuksesan dan kebahagiaan dunia dan akhirat.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan dan peneliti berharap semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, 12 Agustus 2025

Peneliti



YUSRIL SULAIMAN HARAHAHAP

NIM: 21 401 00074

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan

Pedoman konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf arab dan transliterasinya dengan huruf latin.



Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Kh dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	šad	š	Es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	e (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)

ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Haw
ء	Hamza	..’..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

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

1. Vokal Tunggal

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	<i>Fatḥah</i>	A	A
	<i>Kasrah</i>	I	I

و	<i>Dommah</i>	U	U
---	---------------	---	---

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

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
/ي	fathah dan ya	Ai	a dan i
/ وو	fathah dan wau	Au	a dan u

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
...ا' '...و' '...ي' '...	<i>fathah dan alif atau ya</i>	ā	a dan garis atas
...و' '...ي' '...	<i>Kasrah dan ya</i>	ī	i dan garis di bawah
...و	<i>dommah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

C. Ta Marbuta

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

1. *Ta marbutah* hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dommah, transliterasinya adalah /t/.

2. *Ta marbutah* mati

Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat suku transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

D. *Syaddah (Tsaydid)*

Syaddah atau tasydid yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ٱ. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

F. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa *hamzah* ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila *hamzah* itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

G. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bias dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

H. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

I. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian takterpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. Pedoman Transliterasi Arab-Latin. Cetekan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
LEMBAR ACARA MUNAQOSYAH	
LEMBAR PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	ix
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	7
D. Definisi Operasional Variabel	7
E. Rumusan Masalah	9
F. Tujuan Penelitian	9
G. Manfaat Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Landasan Teori	11
1. Kepuasan Konsumen	11
a. Pengertian Kepuasan Konsumen	11
b. Indikator Kepuasan Konsumen	12
2. Pelayanan Agen BSI	14
a. Pengertian Pelayanan Agen BSI	14
b. Indikator Pelayanan Agen BSI	15
3. Teori Technology Acceptance Model (TAM)	17
a. Pengertian Technology Acceptance Model (TAM)	17
b. Indikator Technology Acceptance Model (TAM).....	19
B. Penelitian Terdahulu	21
C. Kerangka Pikir	25
D. Hipotesis	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	28

B. Jenis Penelitian	28
C. Populai dan Sampel	28
D. Sumber Data	31
E. Tehnik Analisis Data	33
F. Uji Hipotesis	37
 BAB IV HASIL PENELITIAN	 40
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	40
B. Deskripsi Data Penelitian	43
C. Analisis Data	44
D. Uji Asumsi Klasik	52
E. Uji Hipotesis	56
F. Pembahasan Hasil Penelitian	60
G. Keterbatasan Penelitian	63
 BAB V PENUTUP	 64
A. Kesimpulan	64
B. Implikasi Hasil Penelitian	65
C. Saran	66
 DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
TABUSI ANGKET	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DOKUMENTASI	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Definisi Operasional Variabel.....	6
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel III.1 Bobot Skala	27
Tabel IV.1 Jenis Layanan	35
Tabel IV.2 Hasil Uji Analisis Deskriptif	37
Tabel IV.3 Uji Validitas	39
Tabel IV.4 Uji Reliabilitas	41
Tabel IV.5 Uji Normalitas	42
Tabel IV.6 Uji Linearitas	43
Tabel IV.7 Uji Asumsi klasik	44
Tabel IV.8 Uji Multikolinieritas	46
Tabel IV.9 Uji Autokolerasi	47
Tabel IV.10 Uji t.....	47
Tabel IV.11 Uji Statistik (Uji F)	48
Tabel IV.12 Uji Determinasi (R^2)	49
Tabel IV.13 Uji Regresi linear berganda	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Berpikir	21
Gambar IV.1 Uji Heteroskedastisitas	45

BAB I

PENDAHULUAN

A.Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang pesat saat ini membawa perubahan sangat besar terhadap sektor bisnis tidak terkecuali industri perbankan di Indonesia. Semakin banyak bank yang beroperasi di Indonesia maka semakin ketat pula persaingan dalam industri perbankan sehingga industri perbankan didorong untuk meningkatkan berbagai produk atau jasa yang akan ditawarkan kepada nasabah. Dengan adanya persaingan tersebut bank harus berlomba-lomba dalam menghimpun nasabah dimanapun tempatnya. Salah satunya cara bank harus mendirikan cabang dari berbagai kota hingga ke desa, karena perbankan merupakan salah satu pusat kepercayaan masyarakat dalam melakukan transaksi sehingga bank harus mampu memberikan keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat. Peran perbankan pada saat ini sangat diperlukan oleh nasabah baik perorangan maupun perusahaan.¹

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa keuangan nomor 19/POJK.03/2014 tentang layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif, menimbang bahwa diperlukan ketersediaan akses layanan keuangan bagi masyarakat yang belum mengenal, menggunakan atau mendapatkan layanan perbankan dan keuangan lainnya. Melalui layanan keuangan tanpa kantor tersedia

¹Yuda, Meiranto. Pengaruh Faktor Internal Bank Terhadap Jumlah Kredit Yang Disalurkan (Studi empiris pada bank yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia). Jurnal Akuntansi & Auditing, Universitas Diponegoro, Vol. 7, No. 1.(2010)

produk-produk keuangan inklusif yang selanjutnya disebut laku pandai atau Smart services adalah kegiatan menyediakan layanan perbankan dan atau layanan keuangan lainnya yang dilakukan tidak melalui jaringan kantor, namun melalui kerjasama dengan pihak lain dan perlu didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi.²

Proses kerja Agen BSI dibantu dengan adanya alat EDC (*Electronic Data Capture*) yang merupakan mesin gesek kartu yang dapat digunakan untuk menerima transaksi keuangan, hal ini telah di uji coba sejak tahun 2013 dan resmi diluncurkan pada pekan kedua bulan desember 2014. BSI tidak hanya memberikan manfaat efisien operasional, namun juga memberikan kemudahan dalam bertransaksi. keberadaan BSI juga sudah dapat menjangkau berbagai wilayah pedesaan hingga ke wilayah perbatasan yang memiliki akses jaringan sehingga masyarakat ataupun nasabah bank BSI dapat menggunakannya.³

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk adalah salah satu bank berbasis syariah di Indonsia yang meluncurkan layanan *mobile banking* mereka yang dinamakan BSI *mobile* pada 1 Februari 2021. Pada laman pribadinya, (Bank Syariah Indonesia, 2021) mengatakan bahwa BSI adalah penggabungan (*merger*) dari beberapa bank yang terdiri dari PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri PT bank BNI Syariah. Dengan digabungkan ketiga Bank ini BSI memiliki kelebihan dari

²Pratiwi, Persepsi Mahasiswa Terhadap Penggunaan Mobile Banking. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Bengkulu. (2019)

³Herman Ahmadi, "Analisis Penerapan BRI Link di Bank BRI Kta Madiun Sebagai Upaya Mendorong Financial Inclusion," *INVENTORY: JURNAL AKUNTANSI* 2, no. 1 hlm.215, <https://doi.org/10.25273/inventory.v1i2.2441>. (12 April 2018).

layanan mereka seperti luasnya jangkauan, kapasitas permodalan yang dimiliki jauh lebih baik, dan mendapatkan dorongan dari Kementerian BUMN untuk bisa bersaing pada tingkat global.

Salah satu solusi bagi masyarakat Indonesia yang membutuhkan pelayanan perbankan yang dapat dijangkau dengan akses yang mudah dari tempat tinggal, yang mana pelayanan transaksi dapat disamakan dengan menu yang tersedia pada mesin ATM yang antara lain dapat digunakan untuk tarik tunai, setoran tunai, pembayaran, transfer dan sebagainya. Terlebih lagi pelayanan dapat dilakukan sewaktu-waktu tanpa terbatas hari kerja seperti pada kantor cabang atau unit kerja.

Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI) menghadapi tantangan besar untuk memperluas jangkauan layanan ke seluruh Indonesia, termasuk ke wilayah yang tidak terjangkau wilayah kantor cabang. BSI mulai mengembangkan layanan berbasis keagenan yang dikenal dengan nama BSI Smart Agen. Layanan ini mulai diperkenalkan sejak tahun 2022 sebagai bentuk komitmen BSI dalam memberikan akses keuangan syariah yang lebih luas, mudah, dan aman kepada masyarakat terutama di wilayah 3T (Tertinggal, Terdepan, dan Terluar). BSI Smart Agen merupakan bentuk adaptasi dari konsep keagenan perbankan (branchless banking) yang sebelumnya sudah dikenal di bank-bank konvensional. Beberapa fitur yang dapat diakses masyarakat di agen BSI Smart di antaranya adalah pembukaan rekening tabungan BSI Smart, penarikan, penyetoran dan transfer uang, penarikan bantuan sosial, penarikan Program Indonesia Pintar, pembayaran e commerce, pembayaran PLN, pulsa, paket data dan internet, pembayaran zakat dan Infaq,

serta isi ulang e-wallet. BSI Smart dapat diakses melalui berbagai perangkat melalui Smart phone, PC/laptop dan mesin EDC untuk melayani fitur yang beragam antara lain pembukaan rekening, setoran tunai, tarik tunai, pembayaran maupun pembelian serta turut mendukung program pemerintah dalam penyaluran bantuan sosial.⁴ Dengan menggunakan sistem digital, agen BSI dapat melayani transaksi keuangan harian masyarakat tanpa harus ke bank. Hal ini secara langsung membantu memperkuat inklusif keuangan syariah dan memberikan solusi praktis bagi masyarakat di daerah terpencil.⁵

Kepuasan pelanggan dapat pula dikategorikan dalam tingkat kepuasan yang baik ditinjau dari persepsi beberapa pelanggan yang secara rutin melakukan transaksi pada satu gerai BSI yang telah berlangganan. Kepuasan bergantung pada pelayanan yang di berikan, secara konkrit bahwa terdapat dua persepsi kepuasan pada nasabah dalam hasil observasi yang dilakukan yaitu tingkat kepuasan yang baik dan tingkat kepuasan yang cukup. Ada beberapa masyarakat merasa bahwa layanan agen BSI seharusnya memberikan manfaat yang lebih signifikan dalam mempermudah transaksi perbankan, namun beberapa keluhan seperti biaya transaksi yang dianggap mahal, antri dan gangguan sistem yang sering terjadi pada jaringan, membuat mereka mempertanyakan nilai dan kegunaan layanan ini, masalah ini menyebabkan sebagian masyarakat merasa layanan agen tidak

⁴Khoirun Niswah, Analisis Strategi Manajemen Bank Syariah Indonesia Dalam Meningkatkan Market Share Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi : Studi BSI KCP Stabat Proklamasi. (2022)

⁵Dokumen Ojk dan BI terkait perkembangan layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif (laku pandai)

seefisien atau seefektif yang diharapkan, sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan.⁶

Layanan agen BSI sering kali mengandalkan sistem elektronik yang terhubung secara *real-time* ke pusat data bank. Bagi masyarakat yang terbiasa dengan transaksi manual, prosedur dan alur digital yang digunakan oleh agen dapat terasa rumit dan membingungkan, kurangnya sosialisasi dan pendampingan yang memadai dari pihak agen, ditambah dengan seringnya gangguan jaringan, semakin memperburuk kemudahan ini, alih-alih merasa dimudahkan, masyarakat yang tidak akrab dengan teknologi justru merasa frustrasi dan terintimidasi sehingga enggan untuk menggunakan layanan agen BSI.⁷

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa yang akan menjadi acuan bagi perusahaan khususnya Bank Syariah Indonesia agar tahu penilaian masyarakat tentang produknya, karena setiap perusahaan menginginkan produk yang dihasilkan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat selaku konsumen. Agen BSI di daerah Sihitang memberikan layanan kepada pelanggan sesuai standar. Namun ada beberapa fenomena permasalahan kurangnya manfaat yang dirasakan secara langsung memengaruhi kepuasan pelanggan dan menghambat tujuan BSI dalam meningkatkan inklusi keuangan. Apabila pelanggan merasa bahwa layanan

⁶ Fauzi, Risa Nur. "Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Pengetahuan Agama, Dan Promosi Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah." *Jurnal Pendidikan dan Ekonomi*, vol. 9, no. 1, 2020, hal. 37-46.

⁷ Davis, Fred D. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology." *MIS Quarterly*, vol. 13, no. 3, 1989, pp. hal 319-340

yang disediakan tidak praktis, masyarakat cenderung enggan menggunakannya kembali.⁸

Akan tetapi penggunaan layanan agen BSI masih menghadapi tantangan yang menyebabkan tingkat kepuasan nasabah yang rendah. Masalah utama yang dikeluhkan adalah biaya transaksi yang dianggap terlalu tinggi, yang membebani nasabah saat melakukan transaksi. Selain masalah biaya, gangguan jaringan juga menjadi faktor ketidakpuasan. Sering kali, nasabah tidak dapat melakukan transaksi tarik tunai atau setor tunai melalui mesin elektronik BSI karena layanan mengalami gangguan.

Faktor yang dirasakan oleh nasabah di atas merupakan suatu permasalahan yang dapat dikategorikan permasalahan bersifat umum dimana kebanyakan kasus menunjukkan adanya dua permasalahan terkait dengan biaya transaksi dan faktor jaringan. Penjelasan tersebut juga sejalan dengan penelitian relevan yang dilakukan oleh Suhendi bahwa faktor utama penyebab ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan Agen BSI ialah faktor jaringan dan biaya transaksi yang diberikan terlampaui tinggi oleh agen BSI.⁹ Berdasarkan seluruh penjelasan di atas terkait dengan layanan yang diberikan tidak sepenuhnya memuaskan, sehingga masih terdapat keluhan. Melihat latar belakang diatas, peneliti menganggap penting untuk meneliti lebih lanjut mengenai **“Pengaruh Pelayanan Terhadap**

⁸ Lattu, M., et al. “Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi E-learning Dengan Menggunakan Metode Technology Acceptance modal (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS).” *Jurnal Riset Infomasi Dan Teknologi Informasi (JURISTEKNI) Universitas Islam Riau*, vol. 4, no. 1, 2021, hal. 22-37.

⁹Suhendi, “Analisis Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan BRILink” (Repository.sb.ipb.ac.id)

Kepuasan Pelanggan Agen BSI Dengan Model TAM di Kelurahan Sihitang”.

B. Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi dari latar belakang di atas adalah sebagai berikut:

1. Rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Agen BSI di Kelurahan Sihitang.
2. Kurangnya tingkat kemudahan penggunaan BSI Smart terutama bagi masyarakat di kelurahan Sihitang.

C. Batasan Masalah

Untuk menghindari kesalahpahaman dan persepsi negative terhadap permasalahan penelitian. Maka peneliti membuat batasan masalah dalam penelitian ini ialah penelitian difokuskan pada pengaruh faktor utama *technology acceptance modal* (TAM). Dengan variabel penelitian yang digunakan adalah pengaruh pelayanan Agen BSI terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Sihitang, Kecamatan Padangsidempuan Tenggara, Kota Padangsidempuan.

D. Definisi Operasional Variabel

Tabel I.1

Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator
1	Pelayanan Agen BSI (X^1)	Pelayanan Agen BSI adalah perpanjangan dari layanan BRI yang telah menjalin	Berwujud (tangible) Kehandalan (reliability) Ketanggapan (responsiveness)

		kerjasama dengan nasabah BRI sebagai agen yang dapat menggunakan perangkat BRI untuk melayani transaksi bank secara <i>real time online</i> dengan sistem <i>sharing fee</i> .	Jaminan (guarantee) Empati (empathy)
2	Kemudahan (X^2)	kemudahan ialah kemampuan seseorang untuk mengukur seberapa besar ia yakin bahwasanya tidak ada pengerahan tenaga fisik atau mental dengan menggunakan sistem tertentu.	Mudah dipelajari (easy to learn) Mudah dimengerti (easy to understand) Tanpa usaha (effortless) Mudah untuk digunakan (ease to use)
3	Kebermanfaatan (X^3)	manfaat yang dirasakan adalah sejauh mana seseorang percaya bahwasannya penggunaan teknologi dalam suatu pemanfaatan akan mengalami peningkatan kinerja.	Bekerja lebih cepat (Work more quickly) Berguna (Useful) Efektifitas (effectiveness) Lebih mudah (easier) Pertunjukan (Performance)
4	Kepuasan Masyarakat (Y)	Kepuasan masyarakat dalam penelitian ini diukur berdasarkan pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan agen BSI.	Persepsi kegunaan (Perceived Usefulness) Persepsi kemudahan penggunaan (perceived Ease of Use) Sikap terhadap penggunaan (Attitude Toward Using) Niat perilaku penggunaan (Behavior Intention to Use) Penggunaan Aktual (Actual Usage)

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah diatas maka peneliti merumuskan masalah di dalam penelitian sebagai berikut :

1. Apakah pelayanan Agen BSI berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan Sihitang ?
2. Apakah Kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan Sihitang.?
3. Apakah kebermanfaatan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan Sihitang.?
4. Apakah pelayanan agen BSI , Kemudahan, Kebermanfaatan berpengaruh secara bersama terhadap kepuasan masyarakat.?

F. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah yang di kemukakan di atas maka dapat disimpulkan bahwa tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan Agen BSI terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan Sihitang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan Terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan Sihitang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kebermanfaaan terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan Sihitang.

4. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan agen BSI, kemudahan, kebermanfaatan apakah berpengaruh secara bersama terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan sihitang.

G. MANFAAT PENELITIAN

Peneliti berharap agar penelitian ini dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis , dan praktis

1. Teoritis

Pembahasan terhadap permasalahan yang telah diuraikan di atas, diharapkan akan menambahkan pengetahuan yang luas atau wawasan baru dalam bidang tertentu, menjadi refensi untuk penelitian selanjutnya memberikan pembaca pengetahuan mengenai seberapa efektif penggunaan layanan Agen BSI terhadap kepuasan nasabah. Secara teoritis manfaat penulisan untuk membawa perkembangan terhadap ilmu pengetahuan dan dapat dijadikan pertimbangan sekaligus rujukan terutama dalam studi pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

2. Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan dapat berguna semua khalayak ramai terkhusus bagi kalangan mahasiswa dan masyarakat luas terutama setiap orang yang ingin memperdalam ilmu mengenai layanan Agen BSI.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Kepuasan konsumen

a. Pengertian kepuasan konsumen

Konsumen adalah setiap orang, unit atau pihak yang secara langsung atau tidak berurusan dengan pemasok produk. Menurut Bachtiar, kepuasan konsumen adalah perasaan positif konsumen yang terkait dengan produk atau layanan selama atau setelah menggunakan layanan atau produk. Sedangkan kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.¹⁰

Howard dan Sheth mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah persepsi pembeli tentang membandingkan antara hasil yang diperoleh dan pengorbanan yang dilakukan. Kepuasan pelanggan tergantung pada kinerja yang dirasakan dari produk atau layanan, jika kinerja produk tidak memenuhi harapan maka pelanggan akan kecewa. Jika kinerja produk memenuhi harapan maka pelanggan akan puas, jika kinerjanya melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.¹¹

¹⁰Siti Husna Ainu Syukri, "Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja," *Jurnal Ilmiah Teknik Industri* 13, no. 2 (2014): hlm.10-11.

¹¹Siti Husna Ainu Syukri, "Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja," *Jurnal Ilmiah Teknik Industri* 13, no. 2 (2014): hlm.35.

Salah satu tujuan utama perusahaan terutama perbankan adalah meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas adalah mereka yang berpikir bahwa mereka mendapatkan nilai dari produsen atau penyedia layanan. Nilai dapat berasal dari produk, layanan, sistem atau hal-hal emosional.¹²

b. Indikator Kepuasan Konsumen

Indikator yang digunakan dalam mengukur atau menilai tingkat kepuasan konsumen ada 5 yaitu:

1) Kualitas produk

Kualitas produk adalah kondisi fisik, fungsi dan sifat suatu produk baik barang atau jasa berdasarkan tingkat mutu yang diharapkan seperti durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, reparasi produk serta atribut produk lainnya dengan tujuan memenuhi dan memuaskan kebutuhan konsumen atau pelanggan.¹³

2) Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah salah satu alat penting bagi pemasar untuk menetapkan posisi. Disini mutu produk berarti kemampuan produk untuk melaksanakan fungsinya. Termasuk didalamnya keawetan, keandalan, ketepatan, kemudahan dipergunakan serta atribut yang lain. Seperti yang

¹²Woro Mardikawati & Naili Farida, "Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi Po Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap)," Jurnal Administrasi Bisnis, 2013.

¹³Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2012. Yogyakarta. Pemasaran Strategik. Yogyakarta, hal 121

diungkapkan oleh Kasmir bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Kepuasan tersebut tentunya dapat tercipta apabila harapan pelanggan terpenuhi.¹⁴

3) Harga.

Harga merupakan nilai atau uang yang diberikan pelanggan sebagai imbalan atas penawaran tertentu yang berfungsi untuk memuaskan kebutuhan dan Keinginan mereka. Secara sederhana harga merupakan ukuran nilai yang ditukarkan pelanggan membeli suatu penawaran. Harga berfungsi sebagai sebuah mekanisme ekonomi dengan memakai penawaran yang bisa didistribusikan di antara pelanggan di pasar. Hal itu juga bertindak sebagai indikator tentang sejauh mana penawaran diminta dan sejauh mana hal itu disediakan atau tersedia.¹⁵

4) Kemudahan Akses

Kemudahan akses adalah keadaan dimana seseorang dapat dengan mudah memahami dan menggunakan suatu system atau teknologi tanpa memerlukan usaha yang besar. Sebuah tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sebuah sistem dapat digunakan dengan mudah tanpa dibutuhkan banyak usaha. Dan pengguna harus merasa yakin bahwa

¹⁴ Taufiq Rahman, Manajemen Pemasaran, (Medan : Perdana Publishing 2010), h. 147

¹⁵ Thamrin Abdullah dan Francis Tantri, Manajemen Pemasaran, (Jakarta : PT Rajagrafindo Persada : 2012), h. 171

mereka dapat menggunakan system atau teknologi dengan mudah dan tanpa kesulitan.¹⁶

5) Promosi

Promosi adalah salah satu aktivitas pemasaran yang dilaksanakan untuk penyebaran informasi dan juga mempengaruhi banyak orang untuk menggunakan atau membeli sebuah produk atau jasa yang ditawarkan. Bisa dibilang bahwa promosi adalah kegiatan untuk memasarkan dan mengenalkan produk kepada banyak orang sebagai sasarannya. Kegiatan atau serangkaian tindakan yang dilakukan untuk memperkenalkan atau meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap produk, layanan, atau merek, dengan tujuan untuk meningkatkan penjualan atau memberikan dampak positif lainnya.¹⁷

2. Pelayanan Agen BSI

a. Pengertian pelayanan Agen BSI

Menurut Tjiptono dan Candra, pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang perusahaan.¹⁸

¹⁶ Zaki Baridwan, Sartika Sari Ayu Tjini, kemudahan penggunaan (Yogyakarta : erlangga, 2014)

¹⁷ Suryana. 2001. Kewirausahaan. Salemba Empat: Jakarta, hal 112

¹⁸ Andriasan Sudarso, Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan, Ed. 1, Cet. 1, (Yogyakarta : Deepublish, 2016), hal 57

Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengadilannya atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila pelanggan menerima pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkannya maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal.¹⁹

Sedangkan menurut Barata bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.²⁰

b. Indikator pelayanan Agen BSI

Indikator yang terdapat dalam pelayanan Agen BSI ada lima yaitu:

1) Berwujud

Berwujud dalam pelayanan Agen BSI" mengacu pada pelayanan atau layanan yang disediakan oleh Agen BSI, yang merupakan jaringan agen perbankan yang dimiliki oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI). Layanan ini memungkinkan masyarakat, terutama yang berada di daerah yang lebih terpencil atau tidak terjangkau oleh cabang bank, untuk mengakses berbagai produk dan layanan perbankan.²¹

¹⁹ 13 Fandy Tjiptono, Manajemen Jasa, Ed. 2, (Yogyakarta: Andi, 2004), hal 20

²⁰ Atep Adya Barata, Dasar-Dasar Pelayanan Prima, (Jakarta : PT Elex Media Komputindo, Cet. II, 2004), hal 10

²¹ Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. Publikasi lima kualitas pelayanan (1988)

2)Kehandalan

Kehandalan dalam konteks pelayanan Agen BSI merujuk pada kualitas dan kemampuan sistem atau agen untuk menyediakan layanan perbankan yang konsisten, aman, dan efisien kepada masyarakat. Kehandalan ini penting untuk memastikan bahwa pengguna layanan dapat melakukan transaksi dengan nyaman tanpa hambatan.²²

3)Ketanggapan

Ketanggapan dalam konteks pelayanan Agen BSI merujuk pada seberapa cepat dan efektif agen atau sistem dapat merespons kebutuhan dan masalah nasabah. Ketanggapan yang baik sangat penting untuk memastikan pengalaman pengguna yang memuaskan dan menyelesaikan berbagai transaksi atau isu yang muncul tanpa menunggu lama.²³

4)Jaminan

Jaminan dalam konteks pelayanan Agen BSI merujuk pada kepastian atau garansi bahwa layanan yang diberikan oleh agen BRI Link aman, dapat dipercaya, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Jaminan ini penting untuk memberikan rasa aman kepada nasabah saat

²² Rosalia, K. J. (2018). *PASIEN RSU SURYA HUSADHA DI DENPASAR Fakultas dan Bisnis Universitas Udaya, Bali, Indonesia Industri pelayanan di tuntut untuk memenuhikeinginan dan harapan konsumen saat ini, konsumen sangat selektif dalam memilih produk dari industry*. 7(5) hal 2442-2469.

²³ Ariyanto, A. et al. 2024. Pemetaan kerentanan seismic melalui analisis mikrotremor hvsr di wilayah kecamatan kemiling dan sekitarnya. *JGE (Jurnal geofisika Eksplorasi)*. 10, 2 (jul. 2024), 82-99

melakukan transaksi atau menggunakan layanan perbankan melalui agen.²⁴

5)Empati

Empati dalam konteks pelayanan Agen BSI merujuk pada kemampuan agen atau pihak yang terlibat dalam layanan Agen BSI untuk memahami dan merasakan kebutuhan, perasaan, dan situasi nasabah, serta memberikan respons yang sesuai dan penuh perhatian. Empati sangat penting untuk menciptakan hubungan yang baik antara nasabah dan layanan, serta meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.²⁵

3. Teori *Technology Acceptance Model* (TAM)

a. Pengertian *technology acceptance model* (TAM)

Technology Acceptance Model merupakan adaptasi dari *theory of reasoned action* (TRA) Model ini dikembangkan oleh Fred. D. Davis pada tahun 1986. TAM merupakan teori yang menggambarkan perilaku pengguna teknologi dalam menerima dan menggunakan teknologi baru. Model ini berpendapat bahwa niat seseorang untuk menggunakan teknologi baru sangat dipengaruhi oleh dua keyakinan utama yaitu *Percived Ease of Use* (kemudahan) Sejauh mana seseorang percaya bahwa

²⁴Sudikno Mertokusumo, Op.Cit., hlm. 93

²⁵Hardiansyah, G. Potensi Pemanfaatan Sistem TPTII Untuk Mendukung Upaya Penurunan Emisi Dari Deforestasi dan Degradasi Hutan (REDD)(Studi Kasus Areal IUPHHK PT. Sari Bumi Kusuma di Kalimantan Tengah). *Sekolah Pascasarjana. Institut Pertanian Bogor. Bogor.*(2011)

menggunakan sistem atau teknologi tertentu akan bebas dari upaya (mudah dipelajari dan dioperasikan), dan *Perceived Usefulness* (kebermanfaatan) Sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem atau teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaanya atau membantunya mencapai tujuan. Kedua faktor ini (kemudahan dan kebermanfaatan) secara langsung memengaruhi sikap seseorang terhadap penggunaan teknologi, yang pada gilirannya memengaruhi niat perilaku untuk menggunakan (*Behavior Intention to Use*), dan akhirnya memengaruhi penggunaan aktual (*Actual System Use*).²⁶

Oleh karena itu, alasan seseorang melihat penggunaan dan kemudahan penggunaan teknologi informasi membuat sikap atau perilaku orang tersebut menerima teknologi informasi. Model TAM (*Technology Acceptance Model*) yang dikembangkan dari psikologi menjelaskan perilaku pengguna komputer, yaitu hubungan antara keyakinan, sikap, keinginan dan perilaku pengguna. Tujuan model ini adalah untuk menjelaskan dampak perilaku pengguna terhadap penggunaan teknologi. Model ini menetapkan sikap dan tiap-tiap perilaku pengguna yaitu: kemudahan pengguna (*ease of use*) dan kemanfaatan (*usefulness*)²⁷.

²⁶ Davis, F.D. (1986) Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.

²⁷ A. Wibowo and U. B. Luhur, "Kajian Tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)," *Konf. Nas.Sist.Inf.*, no. Universitas Budi Luhur, Jakarta, pp.(2017) hal 1-8.

b. Indikator *Technology Acceptance Modal* (TAM)

Indikator yang terdapat dalam TAM ada 4 macam yaitu:

1) Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Ini mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerja atau manfaat bagi mereka. Dan seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya.²⁸

2) Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Ini mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi akan mudah dipelajari dan digunakan. persepsi individu tentang betapa mudahnya menggunakan teknologi tertentu. Persepsi kemudahan penggunaan sangat penting dalam mempengaruhi keputusan konsumen untuk menggunakan suatu produk atau teknologi tertentu.²⁹

3) Sikap terhadap Penggunaan (*Attitude toward Using*)

Mengacu pada sikap positif atau negatif seseorang terhadap penggunaan teknologi. Sikap seseorang terhadap penggunaan suatu

²⁸Chuang, L., Liu, C., & Kao, H. The Adoption of Fintech Service: TAM Perspective, *international Journal of Management and Administrative*, 3.(2016)

²⁹Asri, H. R., Setyarini, E., & Gisija. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Resiko, dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Peer To Leading. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(3) hal 01-09

teknologi, yang mencakup penerimaan atau penolakan terhadap teknologi tersebut dalam pekerjaannya. Sikap ini dipengaruhi oleh persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan.³⁰

4) Niat Perilaku Penggunaan (*Behavioral Intention to Use*)

Mengacu pada niat seseorang untuk menggunakan teknologi secara nyata. kecenderungan atau keinginan seseorang untuk melakukan suatu tindakan, dalam hal ini menggunakan suatu teknologi atau sistem tertentu. Niat ini merupakan variabel penting yang menentukan kemungkinan seseorang untuk berperilaku tertentu dan dapat diprediksi dari sikap dan perhatiannya terhadap teknologi tersebut. Dan predictor yang kuat untuk perilaku pengguna, namun tidak selalu menjamin bahwa seseorang akan benar-benar melakukan perilaku tersebut.³¹

5) Penggunaan Aktual (*Actual Usage*)

Mengacu pada penggunaan sistem atau teknologi informasi secara nyata oleh pengguna, yang bisa diukur melalui frekuensi dan durasi penggunaan. Ini adalah bentuk perilaku yang sebenarnya dalam mengadopsi suatu sistem dan menjadi indikator penting dalam mengevaluasi penerimaan teknologi. Penggunaan aktual sering diukur

³⁰Sidharta, I., L. & Sidh., Pengukuran Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan Terhadap Sikap Serta Dampak Atas Penggunaan Ulang Online Shopping Pada E-Commerce. Jurnal Computech & Bisnis (2014).

³¹Setyawan, D., Damayanti, V. A. M., Sugiyarmasto, S., & Budiadi, N. A. (2023). Penguatan Kepercayaan dalam Membentuk Niat Meneruskan Penggunaan Mobile Banking. *Mbia*, 22(1), hal. 125-139.

melalui frekuensi dan durasi penggunaan, serta perilaku nyata pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.³²

B. Penelitian Terdahulu

Tabel II.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	M. Rifki Bakhtiar, Erawati Kartika dan Eka Listyawati (Skripsi Al Tijarah 6, no.3. 2020) ³³	Faktor-faktor pengaruh minat nasabah pengguna internet banking Bank Syariah Indonesia.	Setelah dilakukan analisis data dan pembahasan 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 BSI (Bank Syariah Indonesia). 2. Pengaruh kemudahan terhadap minat menggunakan adalah yang paling besar dibanding variabel lainnya.

³² Davis, Fred D. 1989. "Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, and User Acceptance of Information technology." MIS Quarterly 13(3):hal 319-40.

³³ 6 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): hal 156

2	Risa Nur Fauzi (<i>Jurnal Pendidikan Dan Ekonomi</i> 9, no. 1. 2020) ³⁴	Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Pengetahuan Agama dan Promosi Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus pada Mahasiswa Santri di Kabupaten Sleman Yogyakarta).	Literasi Keuangan Syariah berpengaruh positif terhadap Minat menjadi Nasabah Bank Syariah. Peningkatan Literasi Keuangan 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.
3	Novita & Helena (<i>Skripsi Analisis kepuasan pengguna And The En. Jtsi</i> , 2. 1.2021) ³⁵	Analisis kepuasan pengguna aplikasi traveloka dengan menggunakan metode <i>technology acceptance modal</i> (TAM) dan <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	Dari hasil keseluruhan pengujian hipotesis kepuasan pengguna terhadap traveloka sebanyak 10 pengujian, diperoleh sebanyak 8 hipotesis yang diterima artinya 80% disimpulkan bahwa traveloka memenuhi kepuasan pengguna dan sisanya 20% pihak pengelola harus memperhatikan faktor tampilan dan respon time Aplikasi.
4	Adha et al (<i>Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri</i> , 18. 2. 2021) ³⁶	Analisis Penerimaan Pengguna dapodik Sekolah dasar kecamatan tampan	Variabel <i>Perceived of usefulness, attitude, content</i> , dan <i>Perceived Ease Of Use</i> berpengaruh terhadap positif

³⁴ 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):hal 37–46.

³⁵ Novita, D.m & Helena, F. (2021) Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka menggunakan Metode *technology Acceptance Model* (TAM) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) Analysis Of User Satisfaction Of The Traveloka Application Using The Technology Acceptance Model (TAM) And The En. Jtsi, 2(1), hal 22-37.

³⁶ Adha, F.L.Y., Hamzah, M. L., Maita, I., Megawati, & Marsal,A, (2021). Analisis Penerimaan Pengguna Dapodik Sekolah Dasar Kecamatan Tampan Menggunakan Model TAM dan EUCS. *Jurnal sains, Teknologi dan Industri*, 18(2), hal 196-205.

		menggunakan model TAM dan EUCS.	terhadap penerimaan pengguna sedangkan <i>accuracy</i> , <i>Format</i> , <i>ease</i> , dan <i>Timeliness</i> tidak berpengaruh terhadap penerimaan pengguna.
5	Lattu et al (<i>Jurnal Riset Informasi dan Teknologi Informasi</i> (JURSISTEKNI), 4, 1. 2022) ³⁷	Analisis kepuasan pengguna terhadap penggunaan <i>E-learning</i> dengan model TAM dan EUCS.	Dari model TAM, variabel <i>perceived usefulness</i> memiliki pengaruh positif pada sikap pengguna dalam kesuksesan penerapan <i>e-learning</i> sedangkan dari model EUCS, variabel <i>ease</i> memiliki pengaruh terbesar pada sikap pengguna <i>e-learning</i> . Selanjutnya melihat dari variabel sikap maka didapatkan kepuasan pengguna <i>e-learning</i> sebesar 9.672 atau 96.7%.
6	Sholihah & Indriyanti (<i>Journal of Emerging Informaton systems and Business Intelligence</i> , 3, 3. 2022) ³⁸	Analisis Kepuasan pengguna aplikasi <i>Camscanner</i> menggunakan metode <i>technology acceotance model</i> (TAM) dan <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).	Aplikasi <i>Camscanner</i> berjalan efektif dan efisien sesuai dengan fungsinya, dan pengguna sangat senang dengan penggunaannya. Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna <i>Camscanner</i> pada model TAM adalah <i>Perceived Usefulness</i> , <i>perceived Ease Of Use</i> , dan <i>Attitude Toward Using</i> . Sedangkan faktor pada model EUCS diantaranya adalah <i>Content</i> , <i>Format</i> , dan <i>Timeliness</i> .

³⁷Lattu, A., Sihabuddin, & Jatmika, W. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan E-Learning dengan Model Tam dan Eucs. *Jurnal Riset Informasi dan Teknologi Informasi* (JURSISTEKNI), 4(1), hal 39-50.

³⁸ Sholihah, R., & Indriyanti, A. D. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan metode Technology acceptance model (TAM) Dan End User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Emerging Informaton systems and Business Intelligence*, 3(3), hal 102-109

Persamaan dan perbedaan kajian penelitian terdahulu sebagai berikut:

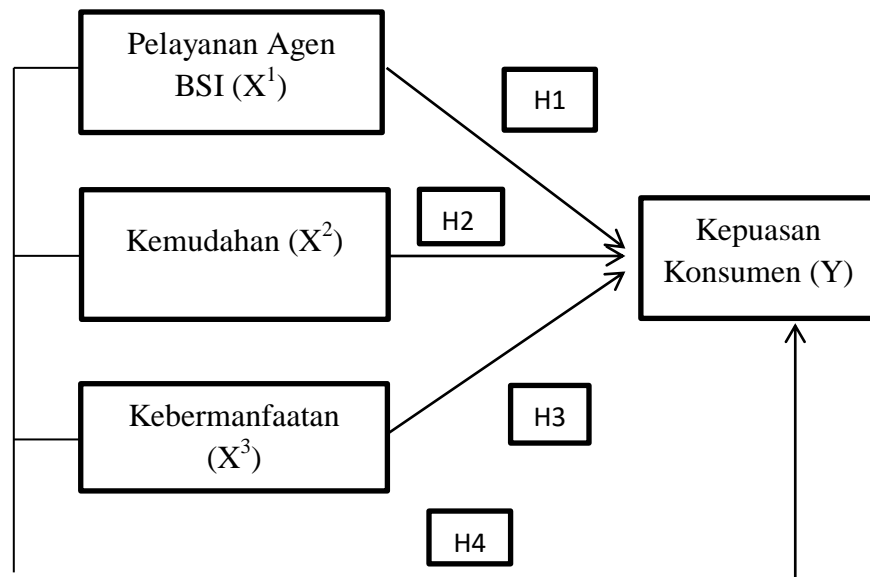
1. Persamaan peneliti dan penelitian yang dikemukakan oleh M. Rifki Bakhtiar, Erawati kartika dan Eka Listyawati yaitu kesamaan dalam menggunakan variabel pengaruh kemudahan, adapun perbedaannya yaitu objek peneliti mengenai pengaruh minat nasabah pengguna internet banking Bank Syariah Indonesia.
2. Persamaan penelitian dan penelitian yang dikemukakan oleh Risa Nur Fauzi yaitu kesamaan penelitian kuantitatif yang menguji hubungan sebab-akibat antar variabel pengaruh X dan terhadap Y, adapun perbedaannya yaitu saudara Risa Nur Fauzi menganalisis bagaimana faktor-faktor pengetahuan dan promosi membentuk minat nasabah melalui mediasi kemudahan dan fitur layanan.
3. Persamaan peneliti dan penelitian yang dikemukakan oleh Novita dan Helena yaitu kesamaan memanfaatkan konsep TAM untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi pengguna, seperti kemudahan dan kebermanfaatan, adapun perbedaannya yaitu objek penelitian saudara Novita dan Helena adalah aplikasi mobile yaitu traveloka, berfokus pada pengalaman pengguna dengan antarmuka digital.
4. Persamaan peneliti dan penelitian yang dikemukakan oleh Adha et al yaitu kesamaannya menggunakan metode penelitian kuantitatif untuk menguji hubungan antar variabel secara statistik, adapun perbedaan yaitu saudara Adha menganalisis variabel dependennya adalah penerimaan pengguna.
5. Persamaan peneliti dan penelitian yang dikemukakan oleh Lattu et al yaitu kesamaannya sama-sama menggunakan model TAM dan memanfaatkan variabel inti dari kedua model ini, seperti kemudahan dan kebermanfaatan untuk menganalisis perilaku pengguna, adapun perbedaannya yaitu saudara lattu menggunakan objek system e-learning, yaitu aplikasi atau platform digital yang digunakan dalam pembelajaran.

6. Persamaan peneliti dan penelitian yang dikemukakan oleh Sholihah dan Indriyanti yaitu kesamaannya berfokus pada kepuasan sebagai variabel utama, adapun perbedaannya yaitu saudara sholihah dan Indriyanti meneliti pada aplikasi mobile camscanner, sebuah perangkat lunak yang berfungsi untuk memindai dokumen.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan gambaran tentang pola hubungan antar konsep atau variabel secara koheren yang merupakan gambaran yang utuh terhadap fokus penelitian. Kerangka pikir biasanya dikemukakan dalam bentuk skema atau diagram dengan tujuan untuk mempermudah memahami.³⁹ Untuk memudahkan peneliti dalam penelitian kedepannya, maka peneliti membuat kerangka pikir seperti di bawah ini:

Gambar II.1
Kerangka Pikir



³⁹ Tim Penyusun, Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah, (Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2020), hal 53

- :Variabel pelayanan agen BSI memengaruhi terhadap variabel kepuasan konsumen di kelurahan Sihitang.
- :Variabel kemudahan memengaruhi terhadap variabel kepuasan konsumen di kelurahan Sihitang.
- :Variabel kebermanfaatan memengaruhi terhadap variabel kepuasan konsumen di kelurahan Sihitang.
- :Variabel pelayanan agen BSI, kemudahan, kebermanfaatan memengaruhi secara bersamaan terhadap variabel kepuasan konsumen di kelurahan Sihitang.

D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka dibutuhkan hipotesis untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara variable X dan variabel Y. Hipotesis merupakan jawaban sementara antara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.⁴⁰ Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka dapat diambil hipotesis sebagai berikut:

H_{a1}:Apakah ada pengaruh pelayanan Agen BSI terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan sihitang.

H_{o1}:Terdapat pengaruh pelayanan Agen BSI terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan Sihitang.

⁴⁰Sugiyono, Metode Penelitian Kombinasi, (Yogyakarta: Alfabeta, 2012), hal 203

Ha₂ :Apakah ada pengaruh kemudahan terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan Sihitang.

Ho₂ :Terdapat pengaruh kemudahan terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan Sihitang.

Ha₃ :Apakah ada pengaruh Kebermanfaatan terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan Sihitang.

Ho₃ :Terdapat pengaruh Kebermanfaatan terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan Sihitang.

Ha₄ :Apakah ada pengaruh pelayanan agen BSI, kemudahan, kebermanfaatan berpengaruh secara bersama terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan Sihitang.

Ho₄ :Terdapat pengaruh pelayanan agen BSI, kemudahan, kebermanfaatan berpengaruh secara bersama terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan Sihitang.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini yaitu pada beberapa Agen BSI yang ada di Kelurahan Sihitang, Kecamatan Padangsisimpuan Tenggara yang akan menjadi objek penelitian bagi peneliti. Adapun penelitian ini dimulaidari April 2025 sampai dengan selesai.

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Jenis data yang digunakan adalah data lapangan kuantitatif yang dinyatakan dengan angka-angka dan menunjukkan nilai terhadap besaran/variabel yang diwakilkan. Dalam penelitian kuantitatif tersebut terdapat dua variabel, yaitu variabel x (produk layanan Agen BSI) sebagai variabel bebas, dan variabel y (kepuasan pelanggan), sebagai variabel terikat.

C. Populasi dan sampel

a. Populasi

Populasi berasal dari Bahasa Inggris yang berarti population yang berarti jumlah penduduk. Dalam metode penelitian, kata populasi sangat populer digunakan untuk menyebutkan serumpun/sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian, populasi penelitian merupakan keseluruhan (universum) dari

objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala, udara, nilai, peristiwa, sikap, hidup, dan sebagainya.⁴¹

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Sihitang yang menjadi menggunakan layanan Agen BSI. Berdasarkan data penggunaan Agen BSI dimulai dari umur 19-60 tahun (dewasa). Adapun populasi dalam penelitian ini berjumlah 2.762 orang dewasa masyarakat Sihitang.

b. Sampel

Sampel adalah bagian kecil (subset) yang dipilih dari keseluruhan objek yang diteliti, yang disebut populasi. Tujuan utama mengambil sampel adalah untuk mewakili populasi tersebut, sehingga kesimpulan yang di tarik dari analisis sampel dapat digeneralisasikan (berlaku) untuk keseluruhan populasi. Dalam penelitian pengambilan sampel sering dilakukan karena adanya keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga jika harus meneliti seluruh anggota populasi.⁴²

Adapun jumlah sample yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan margin eror sebesar 10%, Rumus slovin biasa digunakan untuk pengambilan sampel yang harus representative agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, adapun rumus slovin yaitu:

⁴¹Sofian Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010).

⁴² D. C. Fabry, E. Sugiono, dan M. Rueping, "Online monitoring and analysis for autonomous continuous flow self-optimizing reactor systems," *Reaction Chemistry and Engineering* 1. No. (2016): 129-133

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel / jumlah responden

N = Ukuran populasi

E = Presentasi kelonggoran ketelitian kesalahan pengambilan

Sampel yang masih bisa ditolerir, e = 0,10 atau 10%.⁴³

Melalui rumus di atas, makajumlah sampel yang akan dingunakan adalah

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\ n &= \frac{2762}{1 + 2762 \cdot (0,1)^2} \\ n &= \frac{2762}{1 + 2762 \cdot 0,01} \\ n &= \frac{2762}{1 + 27,62} \\ &= \frac{2762}{28,62} \\ &\approx 96,51 \end{aligned}$$

⁴³Nadhilah Idzni Majdina, Budi Pratikno, dan Agustina tripena, “ Penentuan Ukuran Sampel Menggunakan Rumus Bernouli Dan Slovin: Konsep dan Aplikasinya,” *Jurnal Ilmiah Matematika dan pendidikan matematika* 16, no. 1 (2024): hal. 78.

Sehingga jika berdasarkan rumus tersebut maka n yang didapatkan adalah $96,51 \approx 97$ (dibulatkan keatas) orang, maka penelitian ini mengambil data dari sampel sebanyak 97 orang.

D. Sumber data

a. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik dalam pengumpulan data yang sangat lazim dalam metode penelitian kuantitatif. Observasi adalah bagian dalam pengumpulan data. Observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan. Salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengetahui atau menyelidiki tingkah laku nonverbal yakni dengan menggunakan teknik observasi. Metode observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indera mata dan dibantu dengan panca indera lainnya. Kunci keberhasilan observasi sebagai teknik pengumpulan data sangat banyak ditentukan pengamat sendiri, sebab pengamat melihat, mendengar, mencium, atau mendengarkan suatu objek penelitian dan kemudian ia menyimpulkan dari apa yang ia amati itu.⁴⁴

b. Kuesioner/Angket

Kuesioner adalah suatu daftar yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab atau dikerjakan oleh responden.⁴⁵ Metode ini digunakan dalam pengumpulan data dengan cara membuat daftar pertanyaan tertulis yang akan

⁴⁴Sugiyono, Metode Penelitian Kombinasi, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal. 196

⁴⁵Sugiyono, Metode Penelitian Kombinasi, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal. 142

ditujukan kepada responden, dalam hal ini diisi oleh pelanggan. Dalam penelitian ini hal utama yang harus diketahui adalah mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan produk layanan Agen BSI Di Kelurahan Sihitang Kecamatan Padangsidempuan Tenggara. Adapun bobot skalanya yaitu:

Tabel III.1 Bobot Skala

Bobot	Kategori
5	Sangat Setuju / Sangat Baik
4	Setuju / Baik
3	Ragu-ragu / Cukup Baik
2	Kurang Setuju / Tidak Baik
1	Tidak Setuju / Sangat Tidak Baik

c. Dokumentasi

Selain melalui observasi dan kuesioner, informasi juga bisa diperoleh lewat fakta yang tersimpan dalam bentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cenderamata, jurnal kegiatan dan sebagainya. Data berupa dokumen seperti ini bisa dipakai untuk menggali informasi yang terjadi di masa silam. Peneliti perlu memiliki kepekaan teoretik untuk memaknai semua dokumen tersebut sehingga tidak sekadar barang yang tidak bermakna.⁴⁶

⁴⁶Musaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metode Penelitian Sosial* (Jakarta: Bumi Aksara, 2016)

E. Tehnik analisis data

a. Analisis deskriptif statistik

Analisis deskriptif statistik merupakan suatu cara dalam mengumpulkan dan mengolah data penelitian tanpa membuat suatu kesimpulan. Statistik deskriptif bertujuan memberikan gambaran atau deskripsi mengenai suatu data seperti nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, dan sebagainya. Sebelum menganalisis data, maka terlebih dahulu dibuat tabel distribusi frekuensi yang kemudian akan divisualisasikan dengan histogram.⁴⁷ Statistik deskriptif pada penelitian ini menggunakan software SPSS.

b. Uji Validitas dan Uji Reabilitas

1) Uji validitas

Uji validitas adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui kesahihan suatu instrumen. Instrumen dikatakan valid apabila ia mampu mengukur apa yang diinginkan.⁴⁸ Uji validitas pada instrument penelitian ini menggunakan software SPSS dengan rumus *product moment* sebagai berikut:

Keterangan :

r_{xy} : Koefisien korelasi

N : jumlah responden uji coba

X : skor tiap item

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (mixed methods)* (Sutopo(ed)). Bandung: Alfabeta, 2020

⁴⁸ Agung Edy Wibowo, *Aplikasi Praktik SPSS dalam penelitian*, (Yogyakarta: Gava Media, 2012), hal 36.

Y : skor seluruh item responden uji coba

Item instrument dikatakan valid apabila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item tersebut tidak valid. r_{tabel} dicari signifikan 0,05 dengan uji 2 sisi. Nilai r_{tabel} diperoleh dengan menggunakan rumus $df = N - 2$, dimana N adalah jumlah responden uji coba.

2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan derajat konsistensi instrumen yang bersangkutan. Instrumen dikatakan memiliki reliabilitas yang tinggi apabila tes yang dibuat mempunyai hasil yang konsisten dalam mengukur yang hendak diukur.⁴⁹ Untuk melakukan uji reliabilitas, peneliti menggunakan perangkat lunak SPSS dengan rumus alpha sebagai berikut:

Keterangan:

r_{11} : Reliabilitas instrument

k : jumlah item pernyataan dan Jumlah varian skor tiap item

σ^2 : varians total.

Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$ dan apabila nilai Cronbach's Alpha $< 0,60$ maka angket dinyatakan tidak reliabel.

⁴⁹ Syofian Siregar, Statistik Deskriptif untuk Penelitian, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2010)

c. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah nilai residual kedua variabel berdistribusi secara normal atau mendekati normal. Pelaksanaan uji normalitas dapat menggunakan uji *Unstandardized Residual* pada software SPSS, dengan kriteria apabila nilai Asymp. sig. (2-tailed) > 0,05 maka berarti data berdistribusi normal.⁵⁰

d. Uji Linearitas

Uji linearitas dapat digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen Dengan variabel dependen memiliki hubungan linear secara signifikan atau tidak. Uji linearitas dapat dilakukan melalui *test of linearity*. Kriterianya adalah jika nilai *Deviation from Linearity* Sig. > 0,05 maka dapat diartikan bahwa antara variabel independen dan variabel dependen terdapat hubungan yang linear. Proses uji linearitas data pada penelitian ini menggunakan software SPSS.⁵¹

e. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Heteroskedastisitas

Tujuan uji asumsi ini adalah ingin mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians pada residual (error) dari suatu

⁵⁰Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustakabarupress, 2015), hal 120.

⁵¹Kasmadi dan Nia Sunariah, *Panduan Pedoman Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hal 120

pengamatan ke yang lainnya. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Dan jika varians berbeda disebut sebagai heteroskedastisitas. Sebuah model regresi dikatakan baik jika tidak terjadi heteroskedastisitas.

Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas, bisa dengan menggunakan grafik plot, dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik. Jika ada pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebur kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

2. Uji Multikolinearitas

Uji regresi berguna ketika tidak ada korelasi antar variabel independent. Cara untuk mengetahui adanya efek samping multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance*. Dengan asumsi nilai VIF lebih kecil (0,1) maka dapat dikatakan bahwa multikolinearitas tidak terjadi.

3. Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu $t-1$ (sebelumnya). Salah satu ukuran penemuan ada tidaknya autokorelasi dengan metode *Durbin-Watson* (DW). Kriteria dalam

menentukan ada tidaknya gejala autokolerasi dilakukan dengan melihat nilai Durbin Watson, apabila angka DW di antara -2 dan + 2 berarti tidak masalah autokolerasi.

F. Uji Hipotesis

1) Uji hipotesis (Uji t)

Ghozali mengatakan bahwa uji statistik t digunakan untuk melihat bagaimana setiap variabel *independent* mempengaruhi bagaimana variabel dependen berubah. Dapat dikatakan bahwa masing-masing variabel independent mempunyai pengaruh terhadap variabel dependent jika T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} . Hal ini juga dapat dilihat pada kolom sig pada tabel *coefficient*. dalam hal nilai sig. $> 0,05$ maka variabel independent secara individu tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.⁵²

2) Uji statistik F

Tujuan uji statistik F adalah untuk menunjukkan ada atau tidaknya suatu variabel terikat dipengaruhi secara simultan oleh seluruh variabel bebas model. Gunakan angka probabilitas signifikansi dan bandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} untuk mengujinya:

- a. Jika kemungkinan kepentingan $> 0,05$, H_a diterima, yang mengartikan bahwa faktor kemudahan penggunaan, keamanan, dan manfaat bersama-sama berdampak pada variabel kepuasan pengguna.

⁵²Ghozali, I. Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 21 (Edisi 7). Universitas Diponegoro (2013).

- b. Variabel kepuasan pengguna tidak dipengaruhi oleh variabel kemudahan penggunaan, keamanan, dan manfaat bila probabilitas signifikansinya $< 0,05$ maka H_a ditolak.

3) Koefisien Determinasi (R^2)

Ghozali mengatakan bahwa uji koefisien determinasi (Adjusted R^2) merupakan suatu cara untuk mengetahui seberapa baik suatu model dapat menjelaskan variabel independent. Kemampuan variabel independent dalam menjelaskan variabel dependen menjadi terbatas jika nilai R^2 nya rendah. Namun variabel independent memberikan hampir seluruh informasi yang diperlukan untuk memprediksi variabel dependen jika nilai R^2 mendekati satu.⁵³

4) Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda dilakukan terhadap model lebih dari satu variabel bebas, untuk mengetahui sejauh mana pengaruhnya terhadap variabel berikut. Persamaan regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah : $Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$

Dimana :

Y = Kepuasan masyarakat

a = Bilangan Konstanta

b_1 = Koefisien regresi pelayanan agen BSI

⁵³Ghozali, I. Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 21 (Edisi 7). Universitas Diponegoro (2013).

b_2 = Koefisien regresi kemudahan

x_1 = Kemudahan

x_2 = Kebermanfaatan

e = error

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia (BSI)

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 Hijriah menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah, dan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ke tiga 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 ummat, yang diharapkan untuk 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.

2. Visi Agen BSI

Menjadi mitra Strategis Bank Syariah Indonesia dalam memperluas inklusi keuangan syariah yang amanah, mudah diakses, dan bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat.

3. Misi Agen BSI

- a. Memberikan layanan keuangan syariah yang inklusif, cepat, dan efisien kepada masyarakat di seluruh wilayah Indonesia, terutama di daerah 3 T (Tertinggal, Terdepan, dan Terluar).
- b. Memberdayakan pelaku UMKM dan individu sebagai mitra Agen BSI dalam meningkatkan kesejahteraan ekonomi lokal.
- c. Meningkatkan literasi dan edukasi keuangan syariah melalui interaksi langsung antara agen dan masyarakat..
- d. Mendukung digitalisasi layanan perbankan berbasis syariah yang aman.
- e. Menjalin hubungan kemitraan yang saling menguntungkan antara Bank, Agen, dan nasabah dengan prinsip syariah.

4. Ruang Lingkup Agen BSI

Agen BSI bertugas memberikan layanan perbankan dasar kepada masyarakat secara non-cabang (branchless banking). Adapun jenis layanan yang dapat dilakukan oleh agen mencakup:

Tabel IV. 1 Jenis layanan

Jenis layanan	Keterangan
Setor tunai	Nasabah dapat menyetor uang tunai ke rekening BSI mereka melalui Agen.
Tarik tunai	Nasabah bisa tarik uang tunai dari rekening mereka lewat agen.
Transfer Dana	Antar rekening BSI atau ke bank lain
Pembukaan rekening	Agen dapat membantu calon nasabah membuka rekening tabungan (dengan sistem digital)
Pembayaran tagihan	Pembayaran termasuk listrik, PDAM, BPJS, cicilan, dan lainnya.
Top up	Termasuk pulsa, paket data, dan token listrik.
Informasi saldo & mutasi	Nasabah bisa mengecek saldo dan riwayat transaksi.

Pilihan untuk melakukan merger tiga bank Syariah Indonesia yang kemudian bertransformasi menjadi Bank Syariah Indonesia, tentu bukanlah pilihan yang mudah. Tujuan untuk menjadikan Indonesia sebagai pusat ekonomi syariah diantaranya harus didukung dengan eksistensi entitas bisnis syariah diantaranya Bank Syariah yang mampu bersaing di pasar global. Keputusan untuk melakukan menimbulkan respon yang berbeda-beda diantara para pakar dan pelaku ekonomi syariah, ada yang pro dan juga ada yang kontra. Dalam satu diskusi yang digagas Himpunan Ilmuwan dan Sarjana Syariah beberapa waktu yang lalu, salah seorang pembicara menyatakan bahwa salah satu problem yang mungkin timbul sebenarnya dari tujuan yang ingin di capai dalam rangka meningkatkan market standing bank syariah bukanlah

merger, akan tetapi penambahan modal salah satu bank syariah agar mampu melakukan ekspansi.

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Gambaran Umum Responden

Pada penelitian ini peneliti mengambil sebanyak 97 sampel berdasarkan rumus slovin dengan margin eror sebanyak 10%, memiliki responden yang sesuai dengan karakteristik berdasarkan teknik sampling yang digunakan teknik *nonprobability* yaitu *accidental sampling* pada masyarakat Sihitang pengguna layanan Agen BSI , sehingga penyebaran angket pada responden dipilih berdasarkan kebetulan (*accidentally met*).

2. Karakteristik Responden

Berdasarkan dari 97 responden yaitu masyarakat di kelurahan Sihitang , kemudian dalam karakteristik responden yang di tekankan adalah Berdasarkan jenis kelamin dan usia yaitu menguraikan jenis kelamin responden laki-laki dan perempuan dan berdasarkan usia dari 19 tahun sampai 60 tahun. dari data primer berdasarkan hasil kuesioner maka diperoleh jenis kelamin Laki-laki yaitu sebanyak 30 Orang dan Perempuan sebanyak 67 orang. Dan rata rata usia responden diantara 30 tahun dan 40 tahun.

C. Analisis Data

1. Hasil Uji Analisis Deskriptif

Tabel IV. 2 Hasil Uji Analisis Deskriptif

Indikator	Median	Min	Max	Standard Deviation	Mean
X1.1	4.00	2.00	5.00	0.65	4.20
X1.2	4.00	2.00	5.00	0.60	4.30
X1.3	4.00	1.00	5.00	0.68	4.10
X1.4	4.00	2.00	5.00	0.70	4.05
X1.5	4.00	2.00	5.00	0.62	4.15
X1.6	4.00	1.00	5.00	0.64	4.18
X1.7	4.00	2.00	5.00	0.58	4.25
X1.8	4.00	2.00	5.00	0.55	4.35
X1.9	4.00	2.00	5.00	0.66	4.05
X1.10	4.00	2.00	5.00	0.67	4.08
Pelayanan Agen BSI				6.35	41.71
X2.1	4.00	3.00	5.00	0.65	4.20
X2.2	4.00	3.00	5.00	0.70	4.10
X2.3	4.00	3.00	5.00	0.60	4.30
X2.4	4.00	2.00	5.00	0.62	4.25
X2.5	4.00	3.00	5.00	0.68	4.15
X2.6	4.00	2.00	5.00	0.75	4.05
X2.7	4.00	3.00	5.00	0.60	4.30
X2.8	4.00	3.00	5.00	0.55	4.40
Kemudahan				5.15	33,75
X3.1	4.00	2.00	5.00	0.66	4.20
X3.2	4.00	3,00	5.00	0.62	4.25
X3.3	4.00	2.00	5.00	0.65	4.18
X3.4	4.00	1.00	5.00	0.59	4.30
X3.5	4.00	2.00	5.00	0.70	4.10
X3.6	4.00	3.00	5.00	0.67	4.12

X3.7	4.00	3.00	5.00	0.55	4.35
X3.8	4.00	4.00	5.00	0.60	4.28
X3.9	4.00	3.00	5.00	0.68	4.05
X3.10	4.00	3.00	5.00	0.66	4.08
Kebermanfaatan				6.38	41.91
Y.1	4.00	3.00	5.00	0.67	4.35
Y.2	4.00	3.00	5.00	0.74	4.22
Y.3	4.00	2.00	5.00	0.68	4.20
Y.4	4.00	2.00	5.00	0.75	4.10
Y.5	4.00	4.00	5.00	0,60	4.25
Y.6	4.00	1.00	5.00	0.70	4.18
Y.7	4.00	3.00	5.00	0.59	4.30
Y.8	4.00	2.00	5.00	0.55	4.08
Y.9	4.00	3.00	5.00	0.65	4.05
Y.10	4.00	3.00	5.00	0.66	4.12
Kepuasan Masyarakat				6.59	41.85

Sumber :*Data diolah menggunakan SPSS 31*

Berdasarkan tabel IV.1 diatas dapat disimpulkan bahwa masing masing indikator dari variabel X memiliki nilai median sebesar 4, dan memiliki nilai minimum dengan rata-rata 2, serta memiliki nilai maximum sebesar 5. Rata-rata dari variabel X1 adalah 41.71 dan standar deviasinya sebesar 6.35. Untuk masing-masing indicator variabel X2 memiliki nilai median sebesar 4, dan memiliki nilai minimum dengan rata-rata sebesar 3, serta memiliki nilai sebesar 5. Rata-rata dari variabel dari vaiabel X2 adalah 33.75 dan standar deviasinya sebesar 5.15. Untuk masing-masing indikator variabel X3 memiliki nilai median sebesar 4, dan memiliki nilai minimum dengan rata-rata sebesar 3, serta memiliki nilai maximum sebesar 5. Rata-rata dari variabel X3 adalah

41,91 dan standar deviasinya sebesar 6.38. Untuk masing-masing indikator variabel Y memiliki nilai median sebesar 4, dan memiliki nilai minimum dengan rata-rata 3, serta memiliki nilai maximum sebesar 5. Rata-rata dari variabel Y adalah 41.85 dan standar deviasinya sebesar 6.59

2. Uji Validitas

Untuk menilai seberapa jauh kemampuan alat mengukur suatu objek yang akan diukur oleh sebab itu uji validitas dibutuhkan. jika ingin mendapatkan data yang valid dari penelitian, maka perlu adanya evaluasi kevalidan instrumennya. Jika alat ukur sudah dinyatakan valid, selanjutnya dapat dilaksanakan prosedur uji realibilitas terhadap alat ukur. Tetapi jika alat ukur dinyatakan tidak valid, peneliti harus mengevaluasi untuk melakukan peubahan atau mengeliminasi alat ukur tersebut dan menggantinya dengan yang valid. Program Komputer dimanfaatkan sebagai alat ukur diuji validitasnya dan butir pernyataan dianggap sah jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$. Uji validitas diterapkan pada 97 sampel dengan taraf signifikansi 5% yang menghasilkan nilai $r \text{ tabel}$ yaitu 0,202. Uji validitas dilakukan pada sampel yang berbeda di lokasi penelitian yang sama.

Tabel IV. 3 Uji Validitas

Variabel	Item	rHitung	rTabel	Keterangan
Pelayanan Agen BSI	X1.1	0,348	0,202	Valid
	X1.2	0,232	0,202	Valid
	X1.3	0,532	0,202	Valid
	X1.4	0,646	0,202	Valid

	X1.5	0,471	0,202	Valid
	X1.6	0,542	0,202	Valid
	X1.7	0,538	0,202	Valid
	X1.8	0,450	0,202	Valid
	X1.9	0,151	0,202	Tidak Valid
	X1.10	0,242	0,202	Valid
Kemudahan	X2.1	0,652	0,202	Valid
	X2.2	0,601	0,202	Valid
	X2.3	0,552	0,202	Valid
	X2.4	0,580	0,202	Valid
	X2.5	0,503	0,202	Valid
	X2.6	0,485	0,202	Valid
	X2.7	0,621	0,202	Valid
	X2.8	0,687	0,202	Valid
Kebermanfaatan	X3.1	0,829	0,202	Valid
	X3.2	0,398	0,202	Valid
	X3.3	0,396	0,202	Valid
	X3.4	0, 437	0,202	Valid
	X3.5	0, 238	0,202	Valid
	X3.6	0, 758	0,202	Valid
	X3.7	0, 741	0,202	Valid
	X3.8	0, 649	0,202	Valid
	X3.9	0, 294	0,202	Valid
	X3.10	0,504	0,202	Valid
Kepuasan Masyarakat	Y.1	0,390	0,202	Valid
	Y.2	0,457	0,202	Valid
	Y.3	0,644	0,202	Valid
	Y.4	0,687	0,202	Valid
	Y.5	0,570	0,202	Valid
	Y.6	0,595	0,202	Valid
	Y.7	0,425	0,202	Valid
	Y.8	0,794	0,202	Valid
	Y.9	0,640	0,202	Valid

	Y.10	0,622	0,202	Valid
--	------	-------	-------	-------

Sumber: *Data diolah*

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan, didapati bahwa item X1.9 tidak valid sehingga dikeluarkan dari daftar pertanyaan. Hal tersebut mengarahkan bahwa item pertanyaan penelitian yang valid untuk digunakan adalah sebanyak 37 item.

3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah indikator dalam melihat sejauh mana suatu pengukuran dapat dihandalkan. Penelitian ini menggunakan uji reliabilitas dengan uji statistika Cronbach Alpha Coefficient melalui software SPSS 31 yang akan menunjukkan reliable atau tidak kuesioner ini. Jika nilai Cronbach Alpha Coefficient ≥ 0.60 maka kuesioner dinyatakan sebagai reliable.

Tabel IV. 4 Uji Reliabilitas

Jumlah item	r Alpha	rKritis	Keterangan
38	0,788	0,6	Reliabel

Sumber: *Data diolah menggunakan SPSS 31*

1. Jumlah item 38 yang menunjukkan bahwa instrumen atau kuesioner yang terdiri dari 38 item pertanyaan atau pernyataan.
2. r-Alpha : 0,788 ini adalah nilai Cronbachs Alpha yang digunakan untuk mengukur Reliabilitas internal dari instrumen.

3. r-Kritis : 0,6 ini adalah batasan minimal yang digunakan untuk menilai apakah suatu instrumen dianggap reliabel atau tidak.
4. Keterangan sama dengan Reliabel karena nilai r-Alpha (0,788) lebih besar dari r-Kritis (0,6), maka instrumennya dianggap reliabel.

4. Uji Normalitas

Uji normalitas diperlukan untuk mengetahui apakah bahwa data yang diperoleh dari hasil penelitian ini menggunakan program SPSS 31. Uji data tersebut juga menggunakan one-sampel Kolmogorov-smirnov dengan nilai signifikan 0,05. Bila berdistribusi normal data tersebut $>0,05$ maka H_0 diterima, jika data tersebut tidak berdistribusi normal nilai $<0,05$ maka H_0 ditolak.

Hasil uji normalitas nilai Unstandardized Residual

Tabel IV. 5 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,73949569
Most Extreme Differences	Absolute	,115
	Positive	,107
	Negative	-,115
Test Statistic		,115
Asymp. Sig. (2-tailed)		,003 ^c

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: *Data diolah Menggunakan SPSS 31*

Berdasarkan tabel IV.5 dapat dilihat bahwa N memiliki 97 jumlah sampel yang digunakan, Mean memiliki 0,0000000 rata-rata dari residual, Std. Deviation memiliki nilai sebesar 3,73949569 yaitu standar deviasi residual standar, Most Extreme Differences ialah nilai maksimal deviasi antara distribusi aktual dan distribusi normal, Absolute memiliki nilai 0,115 yaitu nilai deviasi absolut tertinggi, Positive memiliki nilai 0,107 yaitu nilai deviasi maksimum kearah positif, Negative memiliki nilai -0,115 yaitu nilai deviasi maksimum kearah negatif, Test statistic memiliki nilai 0,115 yaitu nilai statistik z dari uji K-S, dan Asymp.Sig.(2-tailed) memiliki nilai 0,003 yaitu nilai p-value untuk uji normalitas jika lebih dari 0,05 maka data normal.

5. Uji Linearitas

Uji linearitas dapat pakai untuk mengetahui apakah variabel terikat dengan variabel terikat dengan variabel bebas memiliki hubungan linear atau tidak secara signifikan. Uji linearitas dapat dilakukan melalui *Anova Table*. Kriteria yang berlaku adalah jika signifikansi pada linearity $< 0,05$, maka dapat diartikan bahwa antara variabel bebas dan variabel terikat terdapat hubungan yang linear.

Tabel IV. 6 Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X1	Between Groups	(Combined)	1215,791	9	135,088	13,252	,000
		Linearity	74,604	1	74,604	7,319	,008
		Deviation from Linearity	1141,187	8	142,648	13,994	,000
	Within Groups		886,848	87	10,194		
	Total		2102,639	96			

Sumber: *Data diolah menggunakan SPSS 31*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa:

1. Linearity (Sig) memiliki nilai 0,000 karena $<0,05$ n berarti ada hubungan linear antara X1 dan Y
2. Deviation from Linearity memiliki nilai 0,008 karena $<0,05$ n ada sedikit penyimpangan dari garis lurus, tapi masih bisa diterima jika tidak terlalu ekstrem.
3. F Linearity memiliki nilai 13,252 nilai F untuk mengukur kekuatan hubungan linear. Semakin besar, semakin kuat.
4. Df (degree of freedom) 1 dan 9 untuk linearitas dan deviasi , derajat kebebasan (jumlah data terkait).
5. Total df sebesar 96 karena total jumlah data -1.

D. Uji Asumsi Klasik

Tabel IV. 7 Uji Asumsi klasik

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		4.03974214
Most Extreme Differences	Absolute		.143
	Positive		.108
	Negative		-.143
Test Statistic			.143
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			<.001
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.		<.001
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.000
		Upper Bound	.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Sumber: *Data diolah menggunakan SPSS 31*

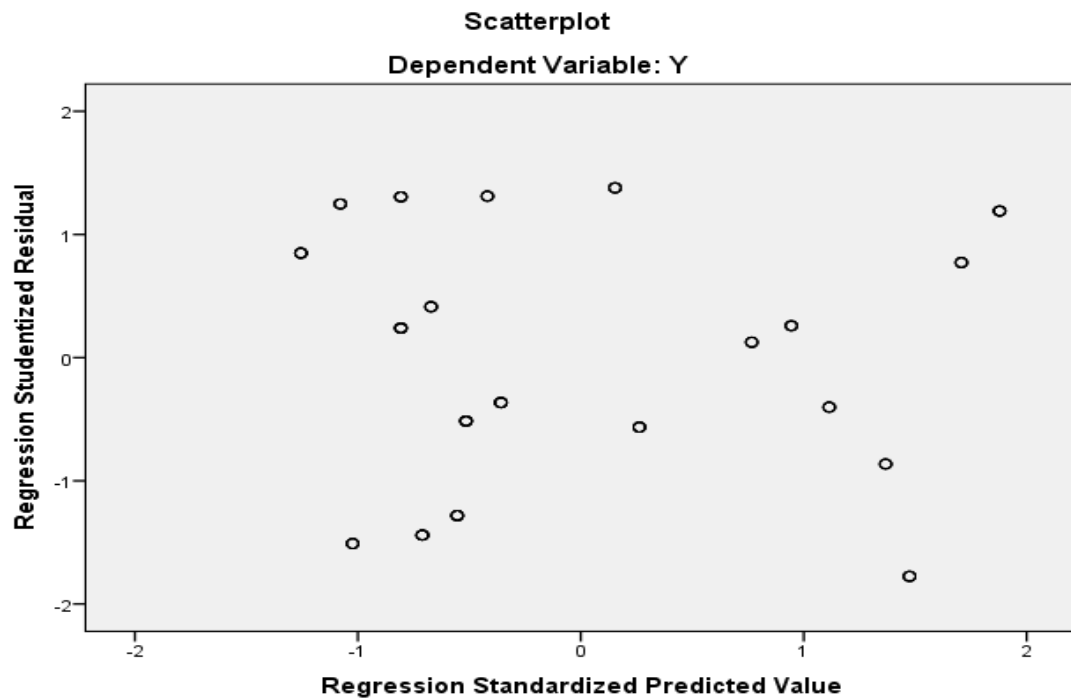
Pengujian dapat kita ketahui bahwa dari uji one-sample Kolmogorov-Smirnov Test dapat dilihat bahwa data berdistribusi normal. Hasil ini didapat dari nilai signifikansi Asymp.Sig. (2-tailed) sebesar 0,001 yang menunjukkan tingkat

signifikansi lebih besar dari $\alpha = 0,5$ Oleh sebab itu berarti nilai residual terstandarisasi dinyatakan menyebar secara normal.

1. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan uji asumsi ini adalah ingin mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians pada residual (error) dari suatu pengamatan ke yang lainnya. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Dan jika varians berbeda disebut sebagai heteroskedastisitas. Sebuah model regresi dikatakan baik jika tidak terjadi heteroskedastisitas. Di dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan dengan metode analisis grafik *scatterplot*.

Gambar IV. 1 Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 31

Berdasarkan grafik *Scatterplot* terlihat bahwa menyebar secara acak dan tidak berbentuk suatu pola tertentu yang jelas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak heteroskedastisitas pada pola regresi sehingga model regresi layak dipakai.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi Uji regresi berguna ketika tidak ada korelasi antar variabel independent. Cara untuk mengetahui adanya efek sampling multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance*. Dengan asumsi nilai VIF lebih kecil (0,1) maka dapat dikatakan bahwa multikolinearitas tidak terjadi.

Tabel IV. 8 Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-9,732	6,962		-1,398	,166		
Pelayanan Agen BSI	,250	,143	,146	1,744	,084	,983	1,017
Kemudahan	1,513	,384	,728	3,941	,000	,201	4,976
Kebermanfaatan	-,286	,293	-,181	-,975	,332	,200	5,012

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Sumber : *data diolah menggunakan SPSS 31*

Berdasarkan tabel diatas, nilai Tolerance variabel bebas, Pelayanan Agen BSI = 0,983 , Kemudahan = 0,201, Kebermanfaatan 200 dan nilai VIF Variabel bebas , Pelayanan Agen BSI = 1,017 dan Kemudahan = 4,976 . dapat disimpulkan bahwa model regresi dinyatakan bebas dari multikolinearitas karena semua nilai tolerance $>0,10$ dan nilai VIF $<0,10$.

3. Uji Autokolerasi

Uji autokolerasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada kolerasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu $t-1$ (sebelumnya). Salah satu ukuran penemuan ada tidaknya autokolerasi dengan metode *Durbin;Watson*(DW).

Tabel IV. 9 Uji Autokolerasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,601 ^a	,362	,341	3,79933	1,699

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Agen BSI, Kemudahan, Kebermanfaatan

b. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Sumber: *data diolah menggunakan SPSS 31*

Kriteria dalam menentukan ada tidaknya gejala auto kolerasi dilakukan dengan melihat nilai *Durbin Watson*, apabila angka DW di antara -2 dan +2 berarti tidak ada masalah autokolerasi. Berdasarkan tabel IV.9 , diketahui nilai DW yang dihasilkan dari model regresi sebesar 1,699 . Hal ini berarti nilai DW (1,699) terletak di antara -2 dan +2 ($-2 < DW < +2$), maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah autokolerasi.

E. Uji Hipotesis

1. Uji t

Tabel IV.10 Uji t

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	-9,732	6,962		,166
	Pelayanan Agen BSI	,250	,143	,146	,004
	Kemudahan	1,513	,384	,728	,000
	Kebermanfaatan	-,286	,293	-,181	,002

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Sumber : data diolah menggunakan SPSS 31

Dari tabel IV.10 di atas kita dapat menyimpulkan bahwa :

Variabel pelayanan Agen BSI memiliki nilai signifikan sebesar 0,004(<0,05) maka berkesimpulan variabel pelayanan agen BSI berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.

Variabel kemudahan memiliki nilai signifikan sebesar 0,000 (<0,05) maka berkesimpulan variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.

Variabel kebermanfaatan memiliki nilai signifikan sebesar 0,002 (<0,05) maka berkesimpulan variabel harga berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.

2. Uji Statistik (Uji F)

Uji ini digunakan untuk menguji pengaruh dari seluruh variabel pelayanan agen BSI, kemudahan, kebermanfaatan secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan masyarakat. Jika nilai probabilitas kurang dari 0,05 (5%), maka dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tersebut variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Berikut adalah tabel ANOVA dari hasil pengujian variabel:

Tabel IV. 11 Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	760,192	3	253,397	17,554	,000 ^b
	Residual	1342,447	93	14,435		
	Total	2102,639	96			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Pelayanan Agen BSI, Kemudahan, Kebermanfaatan

Sumber : *data diolah menggunakan SPSS 31*

Nilai signifikan yang di dapat sebesar 0,000 ($<0,05$) maka berkesimpulan bahwa variabel pelayanan Agen BSI, Kemudahan dan Kebermanfaatan berpengaruh signifikan secara bersama sama terhadap variabel kepuasan masyarakat.

3. Uji Determinasi (R^2)

Uji determinasi dilakukan untuk mengetahui besarnya prestasi variasi sumbangan seluruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Berikut ini merupakan hasil dari SPSS yang menunjukkan uji R^2 .

Tabel IV. 12 Uji Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,601 ^a	,362	,341	3,79933

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber: *Data diolah menggunakan SPSS 31*

Berdasarkan tabel IV. 12 diperoleh nilai determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,079 (7,9%) yang berarti variabilitas variabel indenpen pelayanan Agen BSI, kepuasan masyarkat sebesar 7,9%. Sisanya sebesar 92,1% dipengaruhi variabel lain. Adapun angka koefisien korelasi (R) menunjukkan

nilai sebesar 0,601 yang menandakan bahwa hubungan antar variabel bebas dan variabel terikat adalah kuat karena memiliki nilai lebih dari 0,5 ($R > 0,5$) atau $0,601 > 0,5$.

4. Regresi linear berganda

Tabel IV,13 Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
1 (Constant)	9,732	6,962
Pelayanan Agen BSI	,200	,143
Kemudahan	,513	,384
Kebemamanfaatan	-,286	,293

a. Persamaan linear berganda

$$9,732 + 0,250 X_1 + 0,513 X_2 + 0,286 X_3$$

1. Nilai konstanta yang didapat sebesar 9,732, maka memiliki arti bahwa apabila variabel pelayanan Agen BSI, promosi dan harga nilai konstantanya diasumsikan bernilai 0 maka nilai kepuasan masyarakat adalah 9,732
2. nilai koefisien regresi variabel pelayanan Agen BSI bernilai positif sebesar 0,200 maka memiliki arti bahwa apabila ada kenaikan satu satuan variabel pelayanan Agen BSI akan menyebabkan kenaikan pada kepuasan masyarakat sebesar 0,20%.

3. nilai koefisien regresi variabel kemudahan bernilai positif sebesar 0,513 maka memiliki arti bahwa apabila ada kenaikan satu satuan variabel kemudahan pelayanan agen BSI menyebabkan kenaikan pada kepuasan masyarakat sebesar 0,51%.

4. nilai koefisien regresi variabel kebermanfaatan bernilai negatif sebesar 0,286 maka memiliki arti bahwa apa bila ada kenaikan satu satuan variabel kebermanfaatan akan menyebabkan penurunan pada kepuasan masyarakat sebesar 0,28%.

F. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh pelayanan Agen BSI terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan Sihitang

Ditinjau dari hubungan antara pelayanan Agen BSI terhadap kepuasan masyarakat dengan koefisien regresi sebesar 0,200 (positif) dan nilai value yang membentuk pengaruh pelayanan Agen BSI terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 0,166 (signifikan), dengan demikian hasil ini maka dapat dinyatakan hasil hipotesis pertama dalam penelitian ini dapat di terima.

Penelitian ini serupa dengan penelitian Sari (2021) yang menyatakan pelayanan Agen BSI memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasasn masyarakat. Kesimpulannya pelayanan agen perbankan mampu mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan keuangan, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan dan loyalitas dan terbukti bahwa masyarakat

menganggap layanan Agen BSI mudah digunakan, tidak merepotkan, sangat membantu kebutuhan transaksi keuangan sehari-hari.

2. Pengaruh kemudahan terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan Sihitang.

Ditinjau dari hubungan antara kemudahan terhadap kepuasan masyarakat dengan koefisien regresi sebesar 0,513 (positif) dan nilai value yang membentuk pengaruh kemudahan terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 0,000 (signifikan), dengan demikian hasil ini maka dapat dinyatakan hasil hipotesis H2 dalam penelitian ini dapat di terima.

Penelitian yang serupa dengan Putri (2021) dan penelitian Yuliana (2020) menyimpulkan bahwa semakin mudah layanan digunakan, maka semakin tinggi kepuasan konsumen, dan bahwa kemudahan menjadi faktor utama masyarakat memilih agen bank dibandingkan ke bank langsung. Kemudahan yang dirasakan masyarakat dalam menggunakan Agen BSI mencakup beberapa aspek seperti proses transaksi sederhana, tidak memerlukan perangkat teknologi seperti smarphone, Agen membantu langsung sehingga nasabah tidak khawatir melakukan kesalahan transaksi. Hal ini membuat masyarakat merasa puas karena layanan perbankan menjadi lebih praktis dan lebih mudah dilakukan.

3. Pengaruh kebermanfaatan terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan Sihitang

Ditinjau dari hubungan antara kebermanfaatan terhadap kepuasan masyarakat diketahui koefisien regresi sebesar 0,286 (positif) dan nilai value yang membentuk pengaruh kebermanfaatan terhadap kepuasan masyarakat

adalah sebesar 0,002 (signifikan), dengan demikian maka hasil ini dapat dinyatakan hasil hipotesis yang H3 dapat di terima, maka dapat disimpulkan kebermanfaatan memiliki positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian ini sejalan dengan Rizky (2020) dan Lestari (2021) faktor utama yang mempengaruhi penerimaan teknologi dan layanan, dan berujung pada kepuasan serta penggunaan berkelanjutan, masyarakat merasa bahwa layanan agen BSI sangat bermanfaat karena mempermudah aktivitas transaksi keuangan tanpa harus ke bank, membantu masyarakat bekerja lebih cepat dalam memenuhi kebutuhan pembayaran, mendukung efisiensi waktu dan biaya administrasi, mengurangi beban antrian di kantor bank.

4. Pengaruh pelayanan agen BSI, kemudahan, kebermanfaatan berpengaruh secara bersama terhadap kepuasan masyarakat.

Dirinjau dari hubungan antara pengaruh pelayanan agen BSI, kemudahan, kebermanfaatan berpengaruh secara bersama terhadap kepuasan masyarakat diketahui diperoleh nilai F hitung sebesar 17,554 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan agen BSI, kemudahan, kebermanfaatan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, sehingga model regresi layak untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut, dengan demikian maka hasil ini dapat dinyatakan hasil hipotesis H4 dapat di terima.

Penelitian ini sejalan dengan Setiawan (2020) dan Lestari dan Putra (2021) yang meneliti tentang penggunaan layanan perbankan digital dan menemukan bahwa kemudahan penggunaan serta persepsi manfaat memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dan juga bukti bahwa dalam konteks agen bank, pelayanan berbasis teknologi dengan pendekatan TAM memberikan pengaruh yang signifikan terhadap persepsi dan kepuasan masyarakat.

G. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah yang disusun sedemikian rupa agar hasil yang diperoleh maksimal. Namun dalam prosesnya tidaklah mudah, sebab dalam pelaksanaan penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan, antara lain:

1. Populasi dalam penelitian ini hanya menggunakan responden satu wilayah sehingga hasilnya belum bisa di generalisasikan secara nasional, sampel yang diambil hanya berjumlah 97 orang tanpa syarat tertentu.
2. Keterbatasan dalam variabel yang digunakan dalam penelitian , yaitu variabel hanya berfokus pada pelayanan , kemudahan , kebermanfaatan dan kepuasan masyarakat.
3. Metode penelitian dalam penelitian ini hanya menggunakan satu metode penelitian (kuesioner) dan tidak dapat memberikan gambaran yang lengkap.
4. Keterbatasan pengetahuan peneliti dalam keterampilan menginterpretasikan data sehingga dalam hasil terdapat yang kurang dapat dipahami.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh pelayanan agen BSI terhadap kepuasan masyarakat dengan model TAM sebagai intervening pengguna agen BSI masyarakat kelurahan Sihitang maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara langsung bahwa
 - a. Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan agen BSI berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan Sihitang.
 - b. Penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan Sihitang.
 - c. Penelitian ini menunjukkan bahwa kebermanfaatan berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kelurahan Sihitang
 - d. Penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga variabel pelayanan agen BSI, kemudahan, kebermanfaatan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Pengaruh Uji t terhadap penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan agen BSI memiliki nilai signifikansi sebesar 0,004, artinya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Variabel kemudahan juga menunjukkan pengaruh yang sangat signifikan dengan nilai sig 0,000. Bahkan, nilai koefisien betas sebesar 0,728 menunjukkan bahwa variabel ini adalah yang paling dominan

mempengaruhi kepuasan masyarakat. Dan variabel kebermanfaatan juga berpengaruh signifikan sebesar 0,002, namun dengan koefisien regresi negatif sebesar 0,0286. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat persepsi negatif dari Masyarakat terkait manfaat atau nilai guna layanan agen BSI. Koefisien determinasi (R Square) hasil uji menunjukkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,341, yang berarti bahwa 34,1% variasi dalam kepuasan Masyarakat dapat dijelaskan oleh ketiga variabel bebas dalam model, sementara sisanya sebesar 65,9% dipengaruhi oleh factor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2. Secara tidak langsung peran variabel intervening adalah:
 - a. Pelayanan agen BSI berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui variabel technology acceptance model sebagai variabel intervening pada pengguna pelayanan agen BSI di kelurahan Sihitang.
 - b. Kemudahan dan kebermanfaatan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pengguna agen BSI di kelurahan Sihitang.
3. Hasil analisis secara langsung maupun tidak langsung pada penelitian ini menunjukkan bahwa tidak dapat perbedaan hasil dimana ketiganya memberikan pengaruh terhadap variabel endogen (Y).

B. Implikasi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dikemukakan implikasi secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Implikasi Teoritis

- a. Pengembangan model TAM Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa TAM dapat diadaptasi dan diperluas dari konteks teknologi murni ke dalam konteks layanan yang melibatkan interaksi manusia, seperti pelayanan agen BSI. Ini membuktikan bahwa persepsi kemudahan dan kebermanfaatan tetap menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan, bahkan ketika layanan tersebut tidak sepenuhnya berbasis aplikasi.

2. Implikasi Praktis

- a. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan agen BSI memengaruhi kepuasan masyarakat. Untuk itu, manajemen BSI dapat standarisasi pelatihan menyediakan pelatihan yang seragam dan berkelanjutan bagi semua agen BSI. Materi pelatihan harus mencakup aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati. Dan peningkatan infrastruktur menyediakan perangkat dan jaringan internet yang stabil di setiap agen untuk meminimalkan gangguan sistem. Hal ini meningkatkan kemudahan dan kebermanfaatan penggunaan layanan.

C. Saran

1. Kepada Pihak BSI

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pelayanan Agen BSI di kelurahan Sihitang telah menunjukkan kinerja yang sangat baik, ini merupakan pencapaian yang membanggakan. Saran kepada pihak BSI diharapkan terus

melakukan peningkatan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh para agen, baik dari sisi kecepatan, ketepatan, maupun sikap ramah dan profesional, BSI menyederhanakan prosedur transaksi, memperluas jangkauan layanan digital, serta menyediakan panduan yang mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat.

2. Kepada karyawan agen BSI

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pelayanan Agen BSI di kelurahan Sihitang telah menunjukkan kinerja yang sangat baik, ini merupakan pencapaian yang membanggakan. Saran untuk karyawan Agen BSI adalah untuk terus menjaga dan meningkatkan standar pelayanan yang baik ini. Karyawan Agen BSI dapat mengidentifikasi area-area tertentu di mana peningkatan dapat dilakukan, seperti meningkatkan efisiensi waktu pelayanan atau memberikan pelatihan tambahan kepada karyawan untuk menjaga kualitas pelayanan tetap tinggi.

3. Kepada masyarakat

Manfaatkan layanan secara optimal agen BSI hadir sebagai solusi praktis untuk mempermudah transaksi perbankan anda, terutama di lokasi yang jauh dari kantor cabang. Manfaatkan kemudahan ini untuk transaksi sehari-hari seperti tarik tunai, setor tunai, pembayaran tagihan, dan transfer yang seringkali lebih efisien dan menghemat waktu.

4. Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa produk layanan agen BSI berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di kelurahan Sihitang. Penelitian selanjutnya bisa lebih mendalam dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang paling berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian lebih lanjut dapat mencoba untuk memahami persepsi pelanggan tentang aspek-aspek tertentu dari layanan yang mereka nilai sangat positif.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Edy Wibowo, Aplikasi Praktik SPSS dalam penelitian, (Yogyakarta: Gava Media, 2012), 36.
- Andriasan Sudarso, Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan, Ed. 1, Cet. 1, (Yogyakarta : Deepublish, 2016), 57
- Atep Adya Barata, Dasar-Dasar Pelayanan Prima, (Jakarta : PT Elex Media Komputindo, Cet. II, 2004), 10
- Ariyanto, A. et al. 2024. Pemetaan kerentanan seismic melalui analisis mikrotremor hvsr di wilayah kecamatan kemiling dan sekitarnya. *JGE (Jurnal geofisika Eksplorasi)*.10, 2 (jul. 2024), 82-99
- Asri, H. R., Setyarini, E., & Gisija. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Resiko, dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Peer To Leading. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(3). 01-09
- Bri Corporate, “Laporan Kelanjutan,” 2015, 37
- Christiana Okky Augusta Lovia, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang),” *Journal Skripsi*, 2012, 12.
- Chuang, L., Liu, C., & Kao, H. The Adoption of Fintech Service: TAM Perspective, *international Journal of Management and Administrative*, 3.(2016)
- D. C. Fabry, E. Sugiono, dan M. Rueping, “ Online monitoring and analysis for autonomous continuous flow self-optimizing reactor systems,” *Reaction Chemistry and Engineering* 1. No. (2016): 129-133
- Danang Sunyoto, Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen, Cet. 1, (Yogyakarta: CAPS, 2014), 230.
- Davis, Fred D. “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology.” *MIS Quarterly*, vol. 13, no. 3, 1989, pp. 319-340.

Davis, Fred D. 1989. "Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, and User Acceptance of Information technology." *MIS Quarterly* 13(3):319-40.

Fandy Tjiptono, Manajemen Jasa, Ed. 2, (Yogyakarta: Andi, 2004), 20

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2012. Yogyakarta. Pemasaran Strategik. Yogyakarta, hal 121

Fauzi, Risa Nur."Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Pengetahuan Agama, Dan Promosi Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah." *Jurnal Pendidikan dan Ekonomi*, vol. 9, no. 1, 2020, 37-46.

Ghozali, I. Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 21 (Edisi 7). Universitas Diponegoro (2013).

Hardiansyah, G. Potensi Pemanfaatan Sistem TPTII Untuk Mendukung Upaya Penurunan Emisi Dari Deforestasi dan Degradasi Hutan (REDD)(Studi Kasus Areal IUPHHK PT. Sari Bumi Kusuma di Kalimantan Tengah). Sekolah Pascasarjana. Institut Pertanian Bogor. Bogor (2011).

Herman Ahmadi, "Analisis Penerapan BRILink di Bank BRI Kota Madiun sebagai Upaya Mendorong Financial Inclusion", (Universitas PGRI Madiun, 2018), *Jurnal Akuntansi*, Vol. 1, No. 2, 215.

Kasmadi dan Nia Sunariah, Panduan Pmoden Penelitian Kuantitatif, (Bandung: Alfabeta, 2016), hal 120

Lattu, A., Sihabuddin, & Jatmika, W. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan E-Learning dengan Model Tam dan Eucs. *Jurnal Riset Informasi dan Teknologi Informasi (JURISISTEKNI)*, 4(1), 39-50.

Lattu, M., et al. "Analisis Kepuasan Penggunaan Aplikasi E-learning Dengan Menggunakan Metode Technology Acceptance modal (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS)." *Jurnal Riset Infomasi Dan Teknologi Informasi (JURISTEKNI) Universitas Islam Riau*, vol. 4, no. 1, 2021, hal. 22-37.

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): hal 156

Nadhilah Idzni Majdina, Budi Pratikno, dan Agustina tripena, “ Penentuan Ukuran Sampel Menggunakan Rumus Bernouli Dan Slovin: Konsep dan Aplikasinya,” *Jurnal Ilmiah Matematika dan pendidikan matematika* 16, no. 1 (2024): 78.

Pratiwi, Persepsi Mahasiswa Terhadap Penggunaan Mobile Banking. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Bengkulu. (2019)

Rosalia, K. J. (2018). *PASIEN RSU SURYA HUSADHA DI DENPASAR Fakultas dan Bisnis Universitas Udaya, Bali, Indonesia Industri pelayanan di tuntut untuk memenuhi keinginan dan harapan konsumen saat ini, konsumen sangat selektif dalam memilih produk dari industy.* 7(5) 2442-2469.

Setyawan,D., Damayanti, V. A. M.,Sugiyarmasto,S., & Budiadi, N. A. (2023). Penguatan Kepercayaan dalam Membentuk Niat Meneruskan Penggunaan Mobile Banking.Mbia,22(1), 125-139

Sholihah, R., &Indriyanti , A. D, (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan metode Technology acceptance model (TAM) Dan End User Computing Satisfaction (EUCS). *Journal of Emerging Informaton systems and Business Intelligence*, 3(3), 102-109

Sidharta, 1., L & Sidh,. Pengukuran Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan Terhadap Sikap Serta Dampak Atas Penggunaan Ulang Online Shopping Pada E-Commerce. *Jurnal Computech &Bisnis*(2014).

Siti Husna & Ainu Syukri, “Penerapan Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja,” *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 2014, 10-11

Siti Husna & Ainu Syukri, “Penerapan Customer Satisfaction Index (Csi) Dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja,” *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 2014, 35

Sudikno Mertokusumo, Op.Cit., 93

Suryana. 2001. Kewirausahaan. Salemba Empat: Jakarta, 112

Sugiyono, Metode Penelitian Kombinasi, (Yogyakarta: Alfabeta, 2012), 203

Sugiyono, Metode Penelitian Kombinasi, (Bandung: Alfabeta, 2013), 196

Sugiyono, Metode Penelitian Kombinasi, (Bandung: Alfabeta, 2013), 142

Suhendi, “Analisis Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan BRILink”
(Repository.sb.ipb.ac.id)

Syofian Siregar, Statistik Deskriptif untuk Penelitian, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2010)

Taufiq Rahman, Manajemen Pemasaran, (Medan : Perdana Publishing 2010), 147

Thamrin Abdullah dan Francis Tantri, Manajemen Pemasaran, (Jakarta : PT Rajagrafindo Persada : 2012), 171

Tim Penyusun, Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah, (Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2020), 53

Wibowo and U. B. Luhur, “Kajian Tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM),” Konf. Nas.Sist.Inf., no. Universitas Budi Luhur, Jakarta, pp.2017, 1-8

Wiratna Sujarweni, Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi, (Yogyakarta: Pustakabarupress, 2015), 120.

Woro Mardikawati & Naili Farida, “Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada

Pelanggan Bus Efisiensi (Studi Po Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap),”
Jurnal Administrasi Bisnis, (2013).

Yuda, Meiranto. Pengaruh Faktor Internal Bank Terhadap Jumlah Kredit Yang
Disalurkan (Studi empiris pada bank yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia).
Jurnal Akuntansi & Auditing, Universitas Diponegoro, Vol. 7

Zaki Baridwan, Sartika Sari Ayu Tjini, kemudahan penggunaan (Yogyakarta
erlangga, 2014)

Zulkarnain Ridlwan, “Urgensi Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Dalam
Pembangunan Perekonomian Desa”, Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 8, No. 3, 2014,
431.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. IDENTITAS PRIBADI

Nama : Yusril Sulaiman Harahap
NIM : 21 401 00074
Tempat dan Tanggal Lahir : Sosopan, 03 Maret 2003
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat Lengkap : Sosopan, Padang Lawas
E-mail : yusrilsulaimanharahap@gmail.com

B. IDENTITAS ORANG TUA

Nama Ayah : El juni Harahap
Nama Ibu : Masdania Siregar
Perkerjaan Orang tua : Ayah: Petani
Ibu: Petani
Pendidikan Orang Tua : Ayah: SLTA
Ibu: TAMAT SD
Alamat Lengkap : Sosopan, Padang Lawas

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

SD : SDN 0306 Sosopan
SMP : MTs N Sosopan
SMA : SMA N 1 Sosopan

IV. MOTO HIDUP : Hidup itu pilihan, Jika kau tidak memilih, itulah pilihanmu

SURAT VALIDASI ANGKET

Menerangkan bahwa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dr. Rukiah, S.E, M.SI

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian yang berjudul:

"PENGARUH PELAYANAN AGEN BSI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN MODEL TAM DI KELURAHAN SIHITANG".

Yang disusun oleh:

Nama : Yusril Sulaiman Harahap

Nim : 21 401 00074

Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan: Perbankan Syariah

Adapun masukan saya adalah sebagai berikut:

- 1.
- 2.
- 3.

Dengan harapan masukan dan penelitian yang saya berikan dapat dipergunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket yang baik.

Padangsidempuan, 26 Juni 2025
Validator



Dr. Rukiah, S.E, M.SI
NIP. 19760324 20064 2002

LEMBAR VALIDASI
PELAYANAN AGEN BSI

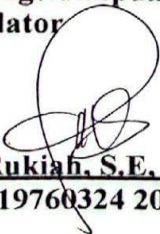
Petunjuk :

1. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Beri tanda *checklist* (✓) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No Soal	V	VR	TV
Berwujud (<i>Tangible</i>)	1 dan 2			
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	3 dan 4			
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	5 dan 6			
Jaminan (<i>Guarantee</i>)	7 dan 8			
Empati (<i>Empathy</i>)	9 dan 10			

Catatan:

Padangsidempuan, 26 Juni 2025
Validator


Dr. Rukiah, S.E. M.Si
NIP. 19760324 20064 2002

LEMBAR VALIDASI

KEPUASAN KONSUMEN

petunjuk :

1. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. beri tanda *checklist* (✓) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No Soal	V	VR	TV
Kualitas produk (<i>Quality</i>)	1 dan 2			
Kualitas pelayanan (<i>Service</i>)	3 dan 4			
Harga (<i>Price</i>)	5 dan 6			
Kemudahan akses (<i>Ease of access</i>)	7 dan 8			
Promosi (<i>Promotion</i>)	9 dan 10			

Catatan:

Padangsidempuan, 26 Juni 2025
Validator


Dr. Rukiah, S.E. M.Si
NIP. 19760324 20064 2002

LEMBAR VALIDASI

TAM


petunjuk :

1. Kami mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. beri tanda *checklist* (✓) pada kolom V (Valid), VR (Valid dengan Revisi), dan TV (Tidak Valid) pada tiap butir soal.
3. Untuk revisi Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No Soal	V	VR	TV
Persepsi Kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>)	1 dan 2			
Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>)	3 dan 4			
Sikap terhadap Penggunaan (<i>Attitude toward Using</i>)	5 dan 6			
Niat Perilaku Penggunaan (<i>Behavioral Intention to Use</i>)	7 dan 8			
Penggunaan Aktual (<i>Actual Usage</i>)	9 dan 10			

Catatan:

Padangsidempuan, 26 Juni 2025
Validator


Dr. Rukiah, S.E., M.SI
NIP. 19760324 20064 2002

ANGKET PENELITIAN

Kepada Yth.

Kelurahan Sihitang kec. Padangsidempuan Tenggara

Di- Tempat

Assalamu'alaikum, Wr.Wb.

Teriring salam dan do'a semoga kita semua tetap dalam lindungan Allah SWT serta selalu sukses dalam menjalankan aktivitas kita, Aamiin.

Dengan hormat, dengan segala kerendahan hati dan harapan peneliti mohon kesediaan saudara/i untuk mengisi daftar pernyataan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada.

Angket ini dibuat untuk memperoleh data yang saya butuhkan dalam rangka penelitian tugas akhir/skripsi yang merupakan syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi dalam bidang perbankan syariah, dengan judul **"PENGARUH PELAYANAN AGEN BSI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN MODEL TAM DI KELURAHAN SIHITANG"**.

Atas kesediaan Saudara/i meluangkan waktu membantu saya mengisi angket ini saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Hormat saya,



Yusril Sulaiman Harahap
NIM. 21 401 00074

ANGKET PENELITIAN

PENGARUH PELAYANAN AGEN BSI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN MODEL TAM DI KELURAHAN SIHITANG

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

II. PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah dengan seksama setiap pernyataan yang tersedia.
2. Jawablah pernyataan berikut dengan memberi tanda *chek list* (✓) pada kolom yang sudah disediakan. Setiap butir pernyataan berikut terdiri dari 5 pilihan jawaban. Adapun makna dari jawaban tersebut adalah:

No.	Tanggapan Responden	Skor	
		Positif	Negatif
1	Sangat Setuju (SS)	5	1
2	Setuju (S)	4	2
3	Kurang Setuju (KS)	3	3
4	Tidak Setuju (TS)	2	4
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

3. Pertanyaan ini semata untuk tujuan penelitian.

III. DAFTAR PERNYATAAN

A. Angket Variabel Independen (X1) Pelayanan Agen BSI

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
	Berwujud (<i>Tangible</i>)					
1.	Agen BSI memiliki perlengkapan dan fasilitas yang memadai.					
2.	Lokasi Agen BSI mudah dijangkau.					
	Kehandalan (<i>Reliability</i>)					
3.	Agen BSI selalu memberikan layanan sesuai dengan janji.					
4.	Agen BSI memberikan layanan secara tepat waktu.					
	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)					
5.	Agen BSI cepat dalam merespon kebutuhan saya.					
6.	Agen BSI selalu siap memberikan informasi yang dibutuhkan.					
	Jaminan (<i>Assurance</i>)					
7	Agen BSI mampu memberikan rasa aman selama transaksi.					
8	Agen BSI bersikap sopan dan menghargai naabah.					
	Empati (<i>Empathy</i>)					
9	Agen BSI memahami kebutuhan saya secara pribadi.					
10	Agen BSI menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat sekitar.					

B. Angket Variabel Independen (X2) Kemudahan

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
	Mudah dipelajari (easy to learn)					
1	Saya merasa cepat memahami cara melakukan transaksi di Agen BSI.					
2	Saya tidak mengalami kesulitan saat pertama kali menggunakan layanan Agen BSI.					
	Mudah dimengerti (easy to understand)					
3	Penjelasan layanan yang diberikan oleh Agen BSI mudah saya pahami					
4	Saya dapat dengan mudah mengerti tata cara melakukan transaksi di Agen BSI.					
	Tanpa usaha (effetless)					
5.	Proses transaksi di Agen BSI berjalan lancar tanpa membuat saya merasa terbebani.					
6.	Mengakses layanan di Agen BSI terasa ringan dan tidak merepotkan.					
	Mudah untuk digunakan (ease to use)					
7	Proses tranksaksi di Agen BSI sederhana dan mudah dilakukan.					
8	Layanan Agen BSI bisa digunakan oleh siapa saja tanpa perlu keahlian khusus.					

C. Angket Variabel Independen (X3) Kebermanfaatan

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
	Bekerja lebih cepat (Work more quickly)					
1.	Dengan adanya Agen BSI, saya bisa melakukan transaksi lebih cepat dan efisien.					
2.	Proses di Agen BSI membuat saya menghemat waktu dalam bertransaksi.					
	Berguna (Useful)					
3.	Layanan Agen BSI sangat berguna untuk memenuhi kebutuhan transaksi keuangan saya.					
4.	Kehadiran Agen BSI memberikan manfaat nyata bagi masyarakat sekitar.					
	Efektifitas (effectiveness)					
5.	Layanan Agen BSI membantu saya melakukan transaksi dengan cara yang efektif.					
6.	Agen BSI membuat proses pembayaran atau transfer menjadi lebih efisien.					
	Lebih mudah (easier)					
7	Agen BSI memudahkan saya dalam melakukan transaksi keuangan tanpa harus ke bank.					
8	Saya merasa lebih mudah mengatur kebutuhan keuangan dengan adanya Agen BSI.					
	Pertunjukan (Permormance)					
9	Agen BSI meningkatkan kemampuan saya dalam menyelesaikan transaksi keuangan sehari-hari.					
10	Dengan layanan Agen BSI, saya dapat melakukan transaksi lebih cepat.					

D. Angket Variabel Defenden (Y) Kepuasan Konsumen

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
	Persepsi Kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>)					
1	Layanan Agen BSI membantu saya melakukan transaksi keuangan lebih cepat					
2	Agen BSI memberikan layanan yang relevan dengan kebutuhan saya.					
	Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>)					
3.	Saya merasa nyaman menggunakan layanan Agen BSI.					
4.	Prosedur layanan di Agen BSI mudah di pahami.					
	Sikap terhadap Penggunaan (<i>Attitude toward Using</i>)					
5.	Saya merasa senang menggunakan layanan Agen BSI.					
6.	Saya percaya Agen BSI memberikan pelayanan yang baik.					
	Niat Perilaku Penggunaan (<i>Behavioral Intention to Use</i>)					
7	Saya berencana untuk terus menggunakan layanan Agen BSI ke depannya.					
8	Saya merasa yakin akan tetap menggunakan Agen BSI untuk transaksi rutin.					
	Penggunaan Aktual (<i>Actual Usage</i>)					
9	Saya membayar tagihan (listrik, air, dll) melalui Agen BSI.					

10	Saya membeli pulsa atau top-up e-wallet melalui agen BSI.					
----	---	--	--	--	--	--

Padangsidimpuan , 2025
Responden

.....

Tabulasi Angket

Pelayanan Agen BSI									
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10
4	4	3	2	2	4	4	4	4	4
4	3	5	4	4	3	5	4	4	3
5	4	4	4	3	4	3	3	3	4
4	4	4	3	3	3	4	4	3	4
4	4	3	3	4	3	4	3	3	3
4	4	4	3	4	5	5	4	4	3
5	4	5	4	4	5	3	4	3	4
3	4	5	3	3	4	4	4	4	3
4	4	3	4	4	3	3	3	4	5
4	4	2	3	3	4	4	3	4	3
4	3	4	4	4	5	4	3	4	5
3	3	4	3	3	4	3	3	3	4
4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
4	3	3	4	4	3	4	3	4	3
4	2	3	3	4	4	4	3	4	4
4	4	4	3	3	2	3	4	3	4
4	3	4	4	3	4	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	3	3	2	3	4	5	3
4	4	3	3	2	3	4	4	4	3
4	4	3	2	2	4	4	4	4	4
4	3	5	4	4	3	5	4	4	3
5	4	4	4	3	4	3	3	3	4
4	4	4	3	3	3	4	4	3	4
4	4	3	3	4	3	4	3	3	3
4	4	4	3	4	5	5	4	4	3
5	4	5	4	4	5	3	4	3	4

3	4	5	3	3	4	4	4	4	3
4	4	3	4	4	3	3	3	4	5
4	4	2	3	3	4	4	3	4	3
4	3	4	4	4	5	4	3	4	5
3	3	4	3	3	4	3	3	3	4
4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
4	3	3	4	4	3	4	3	4	3
4	2	3	3	4	4	4	3	4	4
4	4	4	3	3	2	3	4	3	4
4	3	4	4	3	4	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	3	3	2	3	4	5	3
4	4	3	3	2	3	4	4	4	3
4	4	3	2	2	4	4	4	4	4
4	3	5	4	4	3	5	4	4	3
5	4	4	4	3	4	3	3	3	4
4	4	4	3	3	3	4	4	3	4
4	4	3	3	4	3	4	3	3	3
4	4	4	3	4	5	5	4	4	3
5	4	5	4	4	5	3	4	3	4
3	4	5	3	3	4	4	4	4	3
4	4	3	4	4	3	3	3	4	5
4	4	2	3	3	4	4	3	4	3
4	3	4	4	4	5	4	3	4	5
3	3	4	3	3	4	3	3	3	4
4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
4	3	3	4	4	3	4	3	4	3
4	2	3	3	4	4	4	3	4	4
4	4	4	3	3	2	3	4	3	4
4	3	4	4	3	4	5	5	4	4

4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	3	3	2	3	4	5	3
4	4	3	3	2	3	4	4	4	3
4	4	3	2	2	4	4	4	4	4
4	3	5	4	4	3	5	4	4	3
5	4	4	4	3	4	3	3	3	4
4	4	4	3	3	3	4	4	3	4
4	4	3	3	4	3	4	3	3	3
4	4	4	3	4	5	5	4	4	3
5	4	5	4	4	5	3	4	3	4
3	4	5	3	3	4	4	4	4	3
4	4	3	4	4	3	3	3	4	5
4	4	2	3	3	4	4	3	4	3
4	3	4	4	4	5	4	3	4	5
3	3	4	3	3	4	3	3	3	4
4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
4	3	3	4	4	3	4	3	4	3
4	2	3	3	4	4	4	3	4	4
4	4	4	3	3	2	3	4	3	4
4	3	4	4	3	4	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	3	3	2	3	4	5	3
4	4	3	3	2	3	4	4	4	3
4	4	3	4	4	3	3	3	4	5
4	4	2	3	3	4	4	3	4	3
4	3	4	4	4	5	4	3	4	5
3	3	4	3	3	4	3	3	3	4
4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
4	3	3	4	4	3	4	3	4	3
4	2	3	3	4	4	4	3	4	4

4	4	4	3	3	2	3	4	3	4
4	3	4	4	3	4	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
3	3	4	3	3	4	3	3	3	4
4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
4	3	3	4	4	3	4	3	4	3
4	2	3	3	4	4	4	3	4	4
4	4	4	3	3	2	3	4	3	4
4	3	4	4	3	4	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3

Kemudahan							
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X3.8
4	3	4	4	4	3	4	4
4	4	4	5	4	4	3	3
3	3	3	4	3	4	4	3
3	4	4	4	4	4	5	4
5	4	5	4	4	3	5	4
4	4	4	3	4	5	5	3
3	4	3	3	4	3	3	4
4	3	4	4	5	4	3	4
4	3	3	4	2	3	4	4
4	4	3	4	4	3	3	3
3	4	4	4	3	4	4	3
4	4	3	4	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	5
3	4	3	3	3	3	4	4
4	4	3	4	2	4	3	4
3	3	4	4	3	3	4	4
2	4	3	4	3	4	3	4

3	4	3	4	3	4	4	3
4	4	4	3	4	3	3	3
4	4	5	4	3	4	5	4
4	3	4	4	4	3	4	4
4	4	4	5	4	4	3	3
3	3	3	4	3	4	4	3
3	4	4	4	4	4	5	4
5	4	5	4	4	3	5	4
4	4	4	3	4	5	5	3
3	4	3	3	4	3	3	4
4	3	4	4	5	4	3	4
4	3	3	4	2	3	4	4
4	4	3	4	4	3	3	3
3	4	4	4	3	4	4	3
4	4	3	4	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	5
3	4	3	3	3	3	4	4
4	4	3	4	2	4	3	4
3	3	4	4	3	3	4	4
2	4	3	4	3	4	3	4
3	4	3	4	3	4	4	3
4	4	4	3	4	3	3	3
4	4	5	4	3	4	5	4
4	3	4	4	4	3	4	4
4	4	4	5	4	4	3	3
3	3	3	4	3	4	4	3
3	4	4	4	4	4	5	4
5	4	5	4	4	3	5	4
4	4	4	3	4	5	5	3
3	4	3	3	4	3	3	4

4	3	4	4	5	4	3	4
4	3	3	4	2	3	4	4
4	4	3	4	4	3	3	3
3	4	4	4	3	4	4	3
4	4	3	4	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	5
3	4	3	3	3	3	4	4
4	4	3	4	2	4	3	4
3	3	4	4	3	3	4	4
2	4	3	4	3	4	3	4
3	4	3	4	3	4	4	3
4	4	4	3	4	3	3	3
4	4	5	4	3	4	5	4
4	3	4	4	4	3	4	4
4	4	4	5	4	4	3	3
3	3	3	4	3	4	4	3
3	4	4	4	4	4	5	4
5	4	5	4	4	3	5	4
4	4	4	3	4	5	5	3
3	4	3	3	4	3	3	4
4	3	4	4	5	4	3	4
4	3	3	4	2	3	4	4
4	4	3	4	4	3	3	3
3	4	4	4	3	4	4	3
4	4	3	4	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	5
3	4	3	3	3	3	4	4
4	4	3	4	2	4	3	4
3	3	4	4	3	3	4	4
2	4	3	4	3	4	3	4

3	4	3	4	3	4	4	3
4	4	4	3	4	3	3	3
4	4	5	4	3	4	5	4
4	3	3	4	2	3	4	4
4	4	3	4	4	3	3	3
3	4	4	4	3	4	4	3
4	4	3	4	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	5
3	4	3	3	3	3	4	4
4	4	3	4	2	4	3	4
3	3	4	4	3	3	4	4
2	4	3	4	3	4	3	4
3	4	3	4	3	4	4	3
4	4	3	4	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	5
3	4	3	3	3	3	4	4
4	4	3	4	2	4	3	4
3	3	4	4	3	3	4	4
2	4	3	4	3	4	3	4
3	4	3	4	3	4	4	3
4	4	3	4	2	4	3	4
3	3	4	4	3	3	4	4
2	4	3	4	3	4	3	4
3	4	3	4	3	4	4	3

Kebermanfaatan									
X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10
4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
4	3	3	4	4	4	5	4	4	3
3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
4	4	3	3	4	4	4	4	4	5
4	4	4	5	4	5	4	4	3	5
4	3	4	4	4	4	3	4	5	5
3	4	2	3	4	3	3	4	3	3

4	3	4	4	3	4	4	5	4	3
3	2	3	4	3	3	4	2	3	4
3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	4	3	4	2	4	3
3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
3	4	4	2	4	3	4	3	4	3
4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
4	5	4	4	4	4	3	4	3	3
4	3	3	4	4	5	4	3	4	5
4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
4	3	3	4	4	4	5	4	4	3
3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
4	4	3	3	4	4	4	4	4	5
4	4	4	5	4	5	4	4	3	5
4	3	4	4	4	4	3	4	5	5
3	4	2	3	4	3	3	4	3	3
4	3	4	4	3	4	4	5	4	3
3	2	3	4	3	3	4	2	3	4
3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	4	3	4	2	4	3
3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
3	4	4	2	4	3	4	3	4	3

4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
4	5	4	4	4	4	3	4	3	3
4	3	3	4	4	5	4	3	4	5
4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
4	3	3	4	4	4	5	4	4	3
3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
4	4	3	3	4	4	4	4	4	5
4	4	4	5	4	5	4	4	3	5
4	3	4	4	4	4	3	4	5	5
3	4	2	3	4	3	3	4	3	3
4	3	4	4	3	4	4	5	4	3
3	2	3	4	3	3	4	2	3	4
3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	4	3	4	2	4	3
3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
3	4	4	2	4	3	4	3	4	3
4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
4	5	4	4	4	4	3	4	3	3
4	3	3	4	4	5	4	3	4	5
4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
4	3	3	4	4	4	5	4	4	3
3	4	4	3	3	3	4	3	4	4
4	4	3	3	4	4	4	4	4	5
4	4	4	5	4	5	4	4	3	5
4	3	4	4	4	4	3	4	5	5
3	4	2	3	4	3	3	4	3	3

4	3	4	4	3	4	4	5	4	3
3	2	3	4	3	3	4	2	3	4
3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	4	3	4	2	4	3
3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
3	4	4	2	4	3	4	3	4	3
4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
4	5	4	4	4	4	3	4	3	3
4	3	3	4	4	5	4	3	4	5
3	2	3	4	3	3	4	2	3	4
3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	4	3	4	2	4	3
3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
3	4	4	2	4	3	4	3	4	3
4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	4	3	4	2	4	3
3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
3	4	4	2	4	3	4	3	4	3
4	3	4	3	4	3	4	3	4	4

Kepuasan Konsumen									
Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	4	4	4	5	3	3	4	4	3
3	5	4	3	3	4	3	4	3	3
4	4	5	3	3	4	3	3	3	3
4	5	4	4	4	5	4	4	4	3
3	3	4	3	4	4	3	3	4	3
4	3	4	4	4	4	4	3	4	3
4	3	4	5	2	4	3	4	3	4
4	3	4	3	3	2	4	3	4	3
3	4	3	4	4	4	3	4	3	4
3	3	4	3	4	4	4	2	3	2
4	4	4	4	3	3	2	3	3	1
5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	2	3	2	3
4	3	4	3	4	3	3	3	1	2
4	4	4	4	4	3	4	2	2	1
4	3	3	3	3	4	3	1	1	1
3	3	3	3	2	2	3	2	3	3
3	4	2	3	1	2	3	2	3	2
4	3	2	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	4	4	4	5	3	3	4	4	3
3	5	4	3	3	4	3	4	3	3
4	4	5	3	3	4	3	3	3	3
4	5	4	4	4	5	4	4	4	3
3	3	4	3	4	4	3	3	4	3
4	3	4	4	4	4	4	3	4	3

4	3	4	5	2	4	3	4	3	4
4	3	4	3	3	2	4	3	4	3
3	4	3	4	4	4	3	4	3	4
3	3	4	3	4	4	4	2	3	2
4	4	4	4	3	3	2	3	3	1
5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	2	3	2	3
4	3	4	3	4	3	3	3	1	2
4	4	4	4	4	3	4	2	2	1
4	3	3	3	3	4	3	1	1	1
3	3	3	3	2	2	3	2	3	3
3	4	2	3	1	2	3	2	3	2
4	3	2	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	4	4	4	5	3	3	4	4	3
3	5	4	3	3	4	3	4	3	3
4	4	5	3	3	4	3	3	3	3
4	5	4	4	4	5	4	4	4	3
3	3	4	3	4	4	3	3	4	3
4	3	4	4	4	4	4	3	4	3
4	3	4	5	2	4	3	4	3	4
4	3	4	3	3	2	4	3	4	3
3	4	3	4	4	4	3	4	3	4
3	3	4	3	4	4	4	2	3	2
4	4	4	4	3	3	2	3	3	1
5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	2	3	2	3
4	3	4	3	4	3	3	3	1	2
4	4	4	4	4	3	4	2	2	1
4	3	3	3	3	4	3	1	1	1

3	3	3	3	2	2	3	2	3	3
3	4	2	3	1	2	3	2	3	2
4	3	2	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
3	4	4	4	5	3	3	4	4	3
3	5	4	3	3	4	3	4	3	3
4	4	5	3	3	4	3	3	3	3
4	5	4	4	4	5	4	4	4	3
3	3	4	3	4	4	3	3	4	3
4	3	4	4	4	4	4	3	4	3
4	3	4	5	2	4	3	4	3	4
4	3	4	3	3	2	4	3	4	3
3	4	3	4	4	4	3	4	3	4
3	3	4	3	4	4	4	2	3	2
4	4	4	4	3	3	2	3	3	1
5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	2	3	2	3
4	3	4	3	4	3	3	3	1	2
4	4	4	4	4	3	4	2	2	1
4	3	3	3	3	4	3	1	1	1
3	3	3	3	2	2	3	2	3	3
3	4	2	3	1	2	3	2	3	2
4	3	2	3	3	3	3	3	3	4
4	3	4	3	3	2	4	3	4	3
3	4	3	4	4	4	3	4	3	4
3	3	4	3	4	4	4	2	3	2
4	4	4	4	3	3	2	3	3	1
5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	2	3	2	3
4	3	4	3	4	3	3	3	1	2

4	4	4	4	4	3	4	2	2	1
4	3	3	3	3	4	3	1	1	1
3	3	3	3	2	2	3	2	3	3
4	4	4	4	3	3	2	3	3	1
5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	2	3	2	3
4	3	4	3	4	3	3	3	1	2
4	4	4	4	4	3	4	2	2	1
4	3	3	3	3	4	3	1	1	1
3	3	3	3	2	2	3	2	3	3

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Hasil Uji Analisis Deskripsi

Indikator	Median	Min	Max	Standard Deviation	Mean
X1.1	4.00	2.00	5.00	0.65	4.20
X1.2	4.00	2.00	5.00	0.60	4.30
X1.3	4.00	1.00	5.00	0.68	4.10
X1.4	4.00	2.00	5.00	0.70	4.05
X1.5	4.00	2.00	5.00	0.62	4.15
X1.6	4.00	1.00	5.00	0.64	4.18
X1.7	4.00	2.00	5.00	0.58	4.25
X1.8	4.00	2.00	5.00	0.55	4.35
X1.9	4.00	2.00	5.00	0.66	4.05
X1.10	4.00	2.00	5.00	0.67	4.08
Pelayanan Agen BSI				6.35	41.71
X2.1	4.00	3.00	5.00	0.65	4.20
X2.2	4.00	3.00	5.00	0.70	4.10
X2.3	4.00	3.00	5.00	0.60	4.30
X2.4	4.00	2.00	5.00	0.62	4.25
X2.5	4.00	3.00	5.00	0.68	4.15
X2.6	4.00	2.00	5.00	0.75	4.05
X2.7	4.00	3.00	5.00	0.60	4.30
X2.8	4.00	3.00	5.00	0.55	4.40
Kemudahan				5.15	33,75
X3.1	4.00	2.00	5.00	0.66	4.20
X3.2	4.00	3,00	5.00	0.62	4.25
X3.3	4.00	2.00	5.00	0.65	4.18
X3.4	4.00	1.00	5.00	0.59	4.30
X3.5	4.00	2.00	5.00	0.70	4.10
X3.6	4.00	3.00	5.00	0.67	4.12
X3.7	4.00	3.00	5.00	0.55	4.35
X3.8	4.00	4.00	5.00	0.60	4.28
X3.9	4.00	3.00	5.00	0.68	4.05
X3.10	4.00	3.00	5.00	0.66	4.08
Kebermanfaatan				6.38	41.91

Y.1	4.00	3.00	5.00	0.67	4.35
Y.2	4.00	3.00	5.00	0.74	4.22
Y.3	4.00	2.00	5.00	0.68	4.20
Y.4	4.00	2.00	5.00	0.75	4.10
Y.5	4.00	4.00	5.00	0,60	4.25
Y.6	4.00	1.00	5.00	0.70	4.18
Y.7	4.00	3.00	5.00	0.59	4.30
Y.8	4.00	2.00	5.00	0.55	4.08
Y.9	4.00	3.00	5.00	0.65	4.05
Y.10	4.00	3.00	5.00	0.66	4.12
Kepuasan Masyarakat				6.59	41.85

Lampiran 2 : Uji Validitas

Variabel	Item	rHitung	rTabel	Keterangan
Pelayanan Agen BSI	X1.1	0,348	0,202	Valid
	X1.2	0,232	0,202	Valid
	X1.3	0,532	0,202	Valid
	X1.4	0,646	0,202	Valid
	X1.5	0,471	0,202	Valid
	X1.6	0,542	0,202	Valid
	X1.7	0,538	0,202	Valid
	X1.8	0,450	0,202	Valid
	X1.9	0,151	0,202	Tidak Valid
	X1.10	0,242	0,202	Valid
Kemudahan	X2.1	0,652	0,202	Valid
	X2.2	0,601	0,202	Valid
	X2.3	0,552	0,202	Valid
	X2.4	0,580	0,202	Valid
	X2.5	0,503	0,202	Valid
	X2.6	0,485	0,202	Valid
	X2.7	0,621	0,202	Valid
	X2.8	0,687	0,202	Valid
Kebermanfaatan	X3.1	0,829	0,202	Valid
	X3.2	0,398	0,202	Valid
	X3.3	0,396	0,202	Valid

	X3.4	0,437	0,202	Valid
	X3.5	0,238	0,202	Valid
	X3.6	0,758	0,202	Valid
	X3.7	0,741	0,202	Valid
	X3.8	0,649	0,202	Valid
	X3.9	0,294	0,202	Valid
	X3.10	0,504	0,202	Valid
	Kepuasan Masyarakat	Y.1	0,390	Valid
		Y.2	0,457	Valid
		Y.3	0,644	Valid
		Y.4	0,687	Valid
		Y.5	0,570	Valid
		Y.6	0,595	Valid
		Y.7	0,425	Valid
		Y.8	0,794	Valid
		Y.9	0,640	Valid
		Y.10	0,622	Valid

Lampiran 3 : Uji Reliabilitas

Jumlah item	r Alpha	rKritis	Keterangan
38	0,788	0,6	Reliabel

Lampiran 4 : Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,73949569
Most Extreme Differences	Absolute	,115
	Positive	,107
	Negative	-,115
Test Statistic		,115
Asymp. Sig. (2-tailed)		,003 ^c

a. Test distribution is Normal.

- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

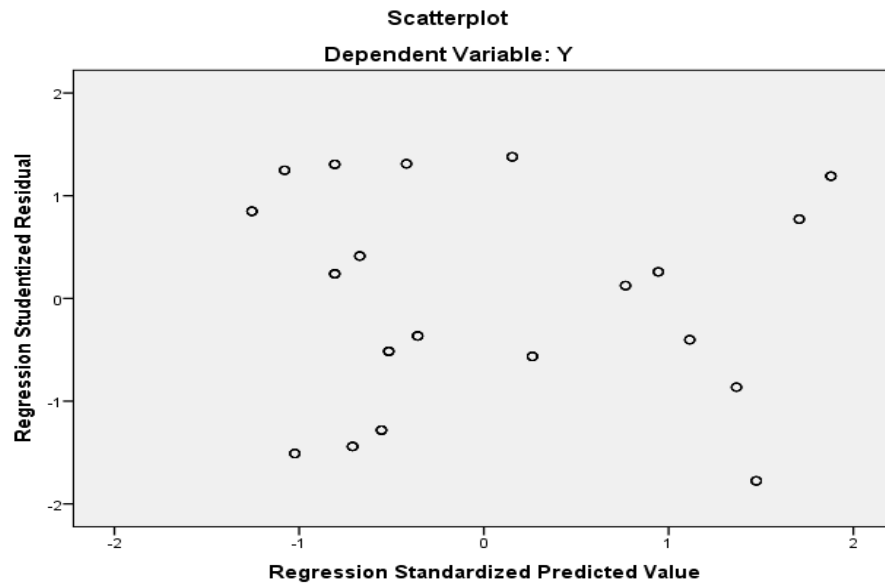
Lampiran 5 : Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X1	Between Groups	(Combined)	1215,791	9	135,088	13,252	,000
		Linearity	74,604	1	74,604	7,319	,008
		Deviation from Linearity	1141,187	8	142,648	13,994	,000
	Within Groups		886,848	87	10,194		
	Total		2102,639	96			

Lampiran 6 : Uji Asumsi Klasik

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		4.03974214
Most Extreme Differences	Absolute		.143
	Positive		.108
	Negative		-.143
Test Statistic			.143
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			<.,001
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.		<.,001
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.000
		Upper Bound	.000

Lampiran 7 : Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 8 : Uji Multikolinieritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-9,732	6,962		-1,398	,166		
Pelayanan Agen BSI	,250	,143	,146	1,744	,084	,983	1,017
Kemudahan	1,513	,384	,728	3,941	,000	,201	4,976
Kebermanfaatan	-,286	,293	-,181	-,975	,332	,200	5,012

Lampiran 9 : Uji Autokolerasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,601 ^a	,362	,341	3,79933	1,699

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Agen BSI, Kemudahan, Kebermanfaatan

b. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Lampiran 10 : Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-9,732	6,962		-1,398	,166
	Pelayanan Agen BSI	,250	,143	,146	1,744	,004
	Kemudahan	1,513	,384	,728	3,941	,000
	Kebermanfaatan	-,286	,293	-,181	-,975	,002

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Lampiran 11 : Uji Statistik (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	760,192	3	253,397	17,554	,000 ^b
	Residual	1342,447	93	14,435		
	Total	2102,639	96			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Pelayanan Agen BSI, Kemudahan, Kebermanfaatan

Lampiran 12 : Uji Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,601 ^a	,362	,341	3,79933
a. Predictors: (Constant), pelayanan agen BSI, kemudahan, kebermanfaatan				

DOKUMENTASI



Poto peneliti menyebarkan angket kepada ibu penjaga warung



Poto peneliti menyebarkan angket kepada pemuda di warung kopi



Poto peneliti mewawancarai kepala desa sihitang IV



Poto peneliti menyebarkan angket kepada ibu-ibu komplek



Poto peneliti menyebarkan angket kepada kakak di depan rumah



Poto peneliti menyebarkan angket kepada ibu tukang jahit



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733

Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022

Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : **1132/Un.28/G.1/G.4c/PP.00.9/04/2025**

30 April 2025

Sifat : Biasa

Lampiran : -

Hal : **Penunjukan Pembimbing Skripsi**

Yth. Bapak/Ibu;

1. Dr. Rukiah, S.E., M.Si

: Pembimbing I

2. Dr. Purnama Hidayat Harahap, M.H

: Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Yusril Sulaiman Harahap

NIM : 2140100074

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : **Pengaruh Pelayanan Agen BSI Terhadap Kepuasan Masyarakat
Dengan Model TAM di kelurahan Sihitang**

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak/Ibu bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan

Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si

NIP. 197906252006041004

Tembusan :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022
Website. uinsyahada.ac.id

Nomor : 1494 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00.9/05/2025

27 Mei 2025

Sifat : Biasa

Lampiran : -

Hal : Mohon Izin Riset

Yth; Lurah Kelurahan Sihitang Padangsidimpuan Tenggara.
Di Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa nama yang tersebut dibawah ini:

Nama : Yusril Sulaiman Harahap
NIM : 2140100074
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Adalah benar Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "**Pengaruh Pelayanan Agen BSI Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Model TAM di Kelurahan Sihitang.**"

" Dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberi izin riset dan data pendukung sesuai dengan judul di atas.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan



Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 197905252006041004

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Isla



PEMERINTAH KOTA PADANGSIDIMPUAN
KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN TENGGARA
KELURAHAN SIHITANG

Jln. H.T. RIZAL NURDIN KM. 7.8 Nomor ... Kode pos : 22734

Nomor : 800/ 165 /2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Surat Balasan Izin Riset

Sihitang, 16 Juli 2025
Kepada Yth,
Bapak/Ibu Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam

di-

Padangsidempuan

Dengan hormat,

Menindak lanjut Surat Dekan Fakutas Ekonomi dan Bisnis Islam Nomor 1404/Un.28/G.1/G.4c/TL.00.9/05/2025 Tanggal 27 Mei 2025 tentang mohon bantuan informasi penyelesaian Skripsi dengan judul "Pengaruh Pelayanan Agen BSI Terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Modal TAM di Kelurahan Sihitang" atas nama:

Nama : YUSRIL SULAIMAN HARAHAP
Nim : 2140100074
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Perguruan Tinggi : UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan

Bahwa nama tersebut di atas benar telah diberi izin untuk melaksanakan penelitian di Kelurahan Sihitang demikian Surat Keterangan ini diperbuat kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan seperlunya.



HENDRIANTO, S.Sos
Penata Tingkat I
NIP.19770212 201101 1 006

SKRIPSI Yusril only_compressed.pdf

ORIGINALITY REPORT

21 %
SIMILARITY INDEX

22 %
INTERNET SOURCES

6 %
PUBLICATIONS

11 %
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	etd.uinsyahada.ac.id Internet Source	11 %
2	etd.iain-padangsidempuan.ac.id Internet Source	6 %
3	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	2 %
4	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	1 %
5	Muhammad Ridha. "Pengaruh Managerial Ownership, Market to Book Value, dan Interest Coverege Rasio Terhadap Keputusan Hedging", JURNAL ACITYA ARDANA, 2023 Publication	1 %

Exclude quotes

Exclude matches

Exclude bibliography