# SKRIPSI

# PENGARUH LAYANAN BSI *SMART AGENT* DAN KEMUDAHAN AKSES TERHADAP INKLUSI KEUANGAN DI KOTA PAREPARE


**OLEH:**

**SITTI JUNIARTI ANGGRENI**
**NIM: 2220203862201068**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**


**2026**

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

# PENGARUH LAYANAN BSI *SMART AGENT* DAN KEMUDAHAN AKSES TERHADAP INKLUSI KEUANGAN DI KOTA PAREPARE

**OLEH**

**SITTI JUNIARTI ANGGRENI**
**NIM. 2220203862201068**

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.Tr.Ak) Program Studi Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**

**2026**



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

## PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

| | |
|---|---|
| Judul Skripsi | : Pengaruh Layanan BSI Smart Agent dan Kemudahan Akses terhadap Inklusi Keuangan di Kota Parepare |
| Nama Mahasiswa | : Sitti Juniarti Anggreni |
| NIM | : 2220203862201068 |
| Program Studi | : Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah |
| Fakultas | : Ekonomi dan Bisnis Islam |
| Dasar Penetapan Pembimbing | : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Nomor: B-381/In.39/FEBI.04/PP.00.9/01/2025 |

Disetujui Oleh:

| | |
|---|---|
| Dosen Pembimbing | : Dr. Sri Wahyuni Nur, S.E., M.Ak.(.....) |
| NIP | : 19890208 201903 2 012 |

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Andi Bahri S, M.E.,M.Fil.I
NIP. 197811012009121003

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

# PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

| | |
|---|---|
| Judul Skripsi | : Pengaruh Layanan BSI *Smart Agent* dan Kemudahan Akses terhadap Inklusi Keuangan di Kota Parepare |
| Nama Mahasiswa | : Sitti Juniarti Anggreni |
| NIM | : 2220203862201068 |
| Program Studi | : Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah |
| Fakultas | : Ekonomi dan Bisnis Islam |
| Dasar Penetapan Pembimbing | : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Nomor: B-381/ln.39/FEBI.04/PP.00.9/01/2025 |
| Tanggal Kelulusan | : 18 Juni 2026 |

Disahkan Oleh Komisi Penguji:

| | | |
|---|---|---|
| Dr. Sri Wahyuni Nur, S.E., M.Ak. | (Ketua) | (.....) |
| Rini Purnamasari, S.E., M.Ak. | (Anggota) | (.....) |
| Rismala, S.E., M.Ak. | (Anggota) | (.....) |

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Andi Bahri S, M.E., M.Fil.I.
NIP. 197811012009121003



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

# KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّ حْمَنِ الرَّ حِيْمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِيْنَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِيْنَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِيْنَ أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.Tr.Ak.) pada Program Studi Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. Shalawat serta salam tak henti-hentinya tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan sahabatnya yang senantiasa kita nantinanti syafaatnya di yaumul akhir.

Penulis mengucapkan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya kepada keluarga besar, terutama kepada kedua orangtua tercinta yakni Ibunda Idawati dan Ayahanda Muhammad Achsan yang selalu ada dalam hati. Sosok dengan segala pengorbanan, kerja keras dan kasih sayang tulusnya yang senantiasa selalu memberikan doa, nasihat, semangat dan dukungan yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar dan tepat pada waktunya.

Penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah memberikan kontribusi besar selama proses penulisan. Untuk itu, penulis dengan tulus menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj Darmawati, S.Ag.,M.Pd sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Bapak Prof. Dr. Andi Bahri S, M.E., M.Fil.l. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, atas dedikasinya dalam membangun lingkungan pendidikan yang kondusif dan mendukung bagi mahasiswa(i).



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

3. Ibu Ira Sahara S.E., M.Ak., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah yang telah memberikan bimbingan dan arahan.
4. Ibu Sri Wahyuni Nur, S.E., M.Ak., selaku dosen pembimbing, yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan hati telah membimbing, mengarahkan, serta memberikan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini. Segala ilmu, saran, dan koreksi yang Ibu berikan sangat berarti dan membantu penulis dalam menyelesaikan karya ilmiah ini. Semoga seluruh kebaikan dan ilmu yang telah Ibu berikan menjadi amal jariyah yang terus membawa keberkahan.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah yang telah meluangkan waktunya untuk mendidik penulis selama kuliah di IAIN Parepare.
6. Para staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah bekerja keras dalam mengurus segala hal administratif selama penulis studi di IAIN Parepare.
7. Abangku Muh. Yusran S.M. Terima kasih telah menjadi panutan dan selalu siap membantu penulis ketika dalam kesulitan, membimbing serta memberikan semangat kepada penulis, dan kepada kedua adik-adikku Sitti Nuraidah Meirani dan Sitti Aisyah Nurfadhillah, terima kasih atas canda tawa dan hiburan yang menjadi pengobat penat di tengah padatnya penyusunan skripsi ini.
8. Teruntuk seseorang dengan nama Rahmatullah, S.Pd. Terima kasih sudah hadir dalam perjalanan hidup penulis, menjadi *support system* dan tempat keluh kesah, menggorbankan banyak waktu serta tenaganya sehingga penulis merasa mudah menjalani perjalanan skripsi ini, semoga Allah balas segala kebaikan dan kesabaranmu.
9. Sahabat-sahabat ku Yulia dan Akra terima kasih selalu ada dalam suka maupun



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

duka, kebersamaan, diskusi, tukar pikiran, dan semua bantuan yang kalian berikan, semoga kebaikan kalian mempermudah jalan kesuksesan kalian juga. dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT berkenan menilai segala kebajikan sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya.

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan, adapun kritik dan rekomendasi untuk meningkatkan penelitian ini sangat diharapkan dan akan diterima sebagai bagian dari perbaikan penelitian berikutnya. Oleh karena itu, penulis berharap pembaca memberikan saran bermanfaat untuk menyempurnakan skripsi ini.

Parepare 15 Juli 2026

Penulis



**Sitti Juniarti Anggreni**

NIM. 2220203862201068



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

# PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini

| | | |
|---|---|---|
| Nama | : | Sitti Juniarti Anggreni |
| NIM | : | 2220203862201068 |
| Tempat/Tgl. Lahir | : | Parepare, 17 Juni 2004 |
| Program Studi | : | Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah |
| Fakultas | : | Ekonomi dan Bisnis Islam |
| Judul Skripsi | : | Pengaruh Layanan BSI *Smart Agent* dan Kemudahan Akses terhadap Inklusi Keuangan di Kota Parepare. |

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare 15 Juli 2026

Penulis

**Sitti Juniarti Anggreni**

NIM. 2220203862201068



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

# ABSTRAK

SITTI JUNIARTI ANGGRENI, *Pengaruh Layanan BSI Smart Agent dan Kemudahan Akses terhadap Inklusi Keuangan di Kota Parepare,* (dibimbing oleh Sri Wahyuni Nur).

Perkembangan *BSI Smart Agent* di Indonesia, termasuk di Kota Parepare memiliki peran penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi lokal. BSI *Smart Agent* ini hadir agar dapat mempermudah segala aktifitas transaksi Masyarakat tanpa melalui kantor cabang bank langsung. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Layanan BSI *Smart Agent* dan Kemudahan Alses terhadap Inklusi Keuangan di Kota Parepare.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif dan menggunakan *purposive* sampling terhadap 96 masyarakat yang bertransaksi memakai BSI *Smart Agent* di Kota Parepare. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Layanan BSI *Smart Agent* dan Kemudahan Akses berpengaruh positif dan signifikan terhadap Inklusi Keuangan berdasarkan hasil uji t. Secara simultan, kedua variabel juga berpengaruh signifikan berdasarkan uji F, dengan nilai R Square sebesar 0,646 (64,6%), yang menunjukkan bahwa variasi inklusi keuangan dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis gabungan antara Layanan BSI *Smart Agent* dan Kemudahan Akses terhadap Inklusi Keuangan, dengan temuan bahwa Kemudahan Akses merupakan faktor yang lebih dominan dalam meningkatkan inklusi keuangan, meskipun Layanan BSI *Smart Agent* juga memberikan pengaruh yang signifikan.

**Kata Kunci:** *Layanan BSI Smart Agent, Kemudahan Akses, Inklusi Keuangan*



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

# DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL ..... ii
HALAMAN JUDUL ..... ii
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING ..... iii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI ..... iv
KATA PENGANTAR ..... v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... viii
ABSTRAK ..... ix
DAFTAR ISI ..... ix
DAFTAR TABEL ..... xii
DAFTAR GAMBAR ..... xiiii
DAFTAR LAMPIRAN ..... xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN ..... xiv
BAB I PENDAHULUAN ..... 1
A. Latar Belakang ..... 1
B. Rumusan Masalah ..... 7
C. Tujuan Penelitian ..... 7
D. Manfaat Penelitian ..... 8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA ..... 9
A. Tinjauan Penelitian Relevan ..... 9
B. Landasan Teori ..... 12
C. Kerangka Pikir ..... 28
D. Hipotesis Penelitian ..... 28



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BAB III METODE PENELITIAN ..... 32
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian ..... 32
B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian ..... 32
C. Populasi dan Sampel ..... 33
D. Teknik Pengumpulan dan Pengelolaan Data ..... 35
E. Definisi Operasional Variabel ..... 37
F. Instrumen Penelitian ..... 38
G. Teknik Analisis Data ..... 40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN ..... 32
A. Deskripsi dan Hasil Penelitian ..... 47
1. Deskripsi Responden ..... 47
2. Analisis Statistik Deskriptif ..... 48
B. Pengujian Persyaratan Analisis Data ..... 49
C. Pengujian Hipotesis ..... 53
D. Pembahasan Hasil Penelitian ..... 59
1. Pengaruh Layanan BSI *Smart Agent* dan Kemudahan kses terhdap Inklusi Keuangan di Koata Parepare. ..... 59
2. Pengaruh Kemudahan Akses terhadap Inklusi Keuangan ..... 60
3. Pengaruh Layanan BSI *Smart Agent* dan Kemudahan Akses Terhadap Inklusi Keuangan di Kota Parepare. ..... 61
BAB V PENUTUP ..... 64
A. Simpulan ..... 64
B. Saran ..... 65
DAFTAR PUSTAKA ..... 66
LAMPIRAN ..... I



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

# DAFTAR TABEL


| No. | Judul Tabel | Halaman |
|---|---|---|
| 1.1 | Jumlah Nasabah dan BSI Smart Agent | 5 |
| 3.1 | Definisi Operasional Variabel | 37 |
| 3.2 | Skala Pengukuran Instrumen Penelitian | 39 |
| 3.3 | Interpretasi Koefisien Korelasi | 43 |
| 4.1 | Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 46 |
| 4.2 | Responden Berdasarkan Masyarakat Kota Parepare | 46 |
| 4.3 | Responden Berdasarkan Pernah Menggunakan BSI Smart Agent | 47 |
| 4.4 | Analisis Statistik Deskriptif | 47 |
| 4.5 | Hasil Uji Validitas | 48 |
| 4.6 | Hasil Uji Reliabilitas | 50 |
| 4.7 | Hasil Uji Normalitas | 50 |
| 4.8 | Hasil Uji Multikolinearitas | 51 |
| 4.9 | Hasil Uji Heteroskedastisitas | 52 |
| 4.10 | Hasil Uji Koefisien Korelasi | 52 |




CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

# DAFTAR GAMBAR

| No. | Judul Tabel | Halaman |
|---|---|---|
| 2.1 | Kerangka Pikir Penelitian | 28 |



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

# DAFTAR LAMPIRAN


| No. | Judul Tabel | Halaman |
|---|---|---|
| 1 | Pedoman Wawancara | II |
| 2 | Data Responden | VII |
| 3 | Deskripsi Jawaban Responden | XI |
| 4 | Hasil Perhitungan SPSS | XX |
| 5 | Surat Pengantar Observasi (IAIN Parepare) | XXV |
| 6 | Surat Izin Permohonan Pelaksanaan Penelitian | XXVI |
| 7 | Surat Izin Melaksanakan Penelitian dari DPMPTSP | XXVII |
| 8 | Surat Keterangan Selesai Meneliti | XXVIII |
| 9 | Dokumentasi | XXIX |
| 1 | Pedoman Wawancara | II |




CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

# PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

## A. Transliterasi

### 1. Konsonan

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya kedalam huruf Latin dapat dilihat pada halaman berikut :

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Keterangan |
|---|---|---|---|
| ا | Alif | tidak dilambangkan | tidak dilambangkan |
| ب | Ba | B | Be |
| ت | Ta | T | Te |
| ث | Tha | T | te dan ha |
| ج | Jim | J | Je |
| ح | Ha | ḥ | ha (dengan titik di bawah) |
| خ | Kha | Kh | ka dan ha |
| د | Dal | D | De |
| ذ | Dhal | Dh | de dan ha |
| ر | Ra | R | Er |
| ز | Zai | Z | Zet |
| س | Sin | S | Es |
| ش | Syin | Sy | es dan ye |
| ص | Shad | Ṣ | es (dengan titik di bawah) |
| ض | Dad | ḍ | de (dengan titik di bawah) |
| ط | Ta | ṭ | te (dengan titik di bawah) |
| ظ | Za | ẓ | zet (dengan titik di bawah) |



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

| | | | |
|---|---|---|---|
| ع | ‘ain | ‘ | koma terbalik ke atas |
| غ | Gain | G | Ge |
| ف | Fa | F | Ef |
| ق | Qaf | Q | Q |
| ك | Kaf | K | Ka |
| ل | Lam | L | El |
| م | Mim | M | Em |
| ن | Nun | N | En |
| و | Wau | W | We |
| ه | Ha | H | Ha |
| ء | hamzah | ‘ | Apostrof |
| ى | Ya | Y | Ye |

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (‘).

**2. Vokal**

Vocal bahasa Arab, seperti vocal bahasa Indonesia, terdiriatas vocal tunggal atau monoftong dan vocal rangkap atau diftong.Vocal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupat anda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut :

| Tanda | Nama | Huruf Latin | Nama |
|---|---|---|---|
| ا َ | *Fathah* | A | A |
| ا ِ | *Kasrah* | I | I |
| ا ُ | *Dammah* | U | U |

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu :



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

| Tanda | Nama | Huruf Latin | Nama |
|---|---|---|---|
| ـَيْ | *fathah*dan*yá'* | A | a dan i |
| ـَوْ | *fathah*dan *wau* | Au | a dan u |

Contoh :

كَيْفَ: *kaifa*

هَوْلَ : *haula*

**3. *Maddah***

*Maddah*atau vocal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

| Harakat dan Huruf | Nama | Huruf dan Tanda | Nama |
|---|---|---|---|
| ـَا \| ـَى | *fathah*dan*alif* dan *yá'* | Ā | a dan garis di atas |
| ـِيْ | *kasrah*dan*yá'* | Î | i dan garis di atas |
| ـُوْ | *Dammah*dan*wau* | Û | u dan garis di atas |

Contoh :

مَاتَ : māta

رَمَى : ramā

قِيْلَ: :*qîla*

يَمُوْتُ: :*yamûtu*

**4. *Tā'Marbutah***

Transliterasi untuk*tā' marbutah* ada dua, yaitu:

1. *tā' marbutah*yang hidup atau mendapat harakat *fathah, kasrah,* dan *dammah,* transliterasinya adalah [t].



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

*tāmarbŭtah*yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h]. Kalau pada kata yang berakhir dengan *tāmarbûtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al*-serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tāmarbûtah* itu ditransliterasikan dengan *ha* (*h*).

Contoh :

رَوْضَةُ الجَنَّةِ : *rauḍah al-jannah atau rauḍatuljannah*

اَلْمَدِيْنَةُ اَلْفاضِلَةُ : *al-madīnah al-fādilahatau al-madīnatulfāḍilah*

اَلْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

**5. *Syaddah* (*Tasydid*)**

*Syaddah* atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydid*(ـّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonang anda) yang diberi tanda*syaddah.*

Contoh :

رَبَّنَا : *rabbanā*

نَجَّيْنَا : *najjainā*

اَلْحَقُّ : *al-haqq*

نُعِّمَ : *nu'ima*

عَدُوٌّ : *'aduwwun*

Jika huruf ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf*kasrah*(ـِـّ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi (î).

عَلِيّ : 'Ali (bukan 'Aliyyatau 'Aly)

عَرَبِيٌّ :Arabi (bukan 'Arabiyyatau 'Araby)

**6. Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ا*(alif*



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

*lam ma'arifah).* Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik Ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah.* Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis teRp. isah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh :

اَلشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan*asy-syamsu*)

اَلزَّلْزَلَةُ : *al-zalzalah* (bukan*az-zalzalah*)

اَلْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

اَلْبِلاَدُ : *al-bilādu*

**7. Hamzah**

Aturan translaiterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh :

تَأْمُرُوْنَ : *ta'muruna*

اَلنَّوْعُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أُمِرْتُ : *umirtu*

**8. Kata Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia**

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dilakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari*al-Qur'ān)*, alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian kosa kata Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh :

*Fīẓilāl al-qur'an*

*Al-Sunnah qabl al-tadwin*

*Al-ibārat bi 'umum al-lafẓlā bi khusus al-sabab*

**9. *Lafz al-jalalah*(الله)**

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf *jar* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudafilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh :

دِيْنُاللهِ : *dīnullah* بِاللهِ : *billah*

Adapun *ta' marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafẓ al-jalālah,* ditransliterasi dengan huruf [*t*].

Contoh :

هُم فى رَ حْمَةِ اللهِ: *hum fīrahmatillāh*

**10. Huruf Kapital**

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf capital *(All Caps),* dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenal ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal namadiri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*). Contoh:

*WamāMuhammadunillārasūl*

*Inna awwalabaitinwudi'alinnasilalladhī bi Bakkatamubārakan*

*SyahruRamadan al-ladhīunzilafih al-Qur'an*

*Nasir al-Din al-Tusī*

*Abū Nasr al-Farabi*

*Al-Gazali*

*Al-Munqizmin al-Dalal*

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abu (bapa k dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar Pustaka atau daftar referensi. Contoh :

Abu al-Wafid Muhammad ibn Rusyd, ditulismenjadi: IbnuRusyd, Abu al-Walid Muhammad (bukan: Rusyd, Abu al-Walid Muhammad Ibnu)

Nasr Hamid Abu Zaid, ditulis menjadi: Abu Zaid, Nasr Hamid (bukan: Zaid, Nasr Hamid Abu)

**B. Singkatan**

Beberapa singkatan yang dibakukanadalah :

| | | |
|---|---|---|
| swt. | : | *subḥānahūwata'āla* |
| saw. | : | *ṣhallallāhu 'alaihiwasallam* |
| a.s. | : | *'alaihi al-sallām* |
| H | : | Hijrah |
| M | : | Masehi |
| SM | : | Sebelum Masehi |
| l. | : | Lahir tahun (untuk tahun yang masih hidup saja) |



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

w. : Wafattahun

QS …./….: 4 : QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrahim/…, ayat 4

HR : Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referens perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

ص=صفحه

بدون مكان = دم

صلى الله علية وسلم = صلعم

طبعة = ط

بدون ناشر = دن

إلى آخرها/آخره = الخ

جزء = ج

ed. : Editor (atau, eds. [dari kata editors] jika lebih dari satu orang editor). Karena dalam bahasa Indonesia kata "editor" berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).

et al. : "Dan lain-lain" atau "dan kawan-kawan" (singkatan dari *etalia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. ("dan kawan-kawan") yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.

Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.

Terj. : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan nama pengarannya.

Vol. : Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

ensiklopedia dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab

No. : biasanya digunakan kata juz.

Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

# BAB I
# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Kehidupan modern saat ini berlangsung dengan sangat kompleks dan dinamis. Salah satu konsekuensi dari fenomena tersebut adalah bahwa barang dan jasa yang dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari baik individu maupun kelompok bahkan kebutuhan rumah tangga, begitupun dengan volume dan frekuensi transaksi keuangan berlangsung semakin tinggi. Transaksi keuangan yang semakin intensif tersebut di dukung oleh perangkat teknologi yang dengan canggih, sehingga proses transaksi dapat dilakukan dengan mudah, cepat, dan seolah tanpa batas. Situasi seperti ini seakan-akan telah menambah satu lagi persyaratan bagi seseorang untuk dapat layak hidup dan sejahtera secara sosial dan ekonomi di era modern, yaitu salah satunya kemampuan untuk mengakses produk dan layanan keuangan. Akses ini dibutuhkan agar individu yang bersangkutan dapat melakukan beragam transaksi keuangan dalam menjalani hidupnya secara berkualitas dari hari ke hari.

Inklusi keuangan merupakan upaya untuk memberikan akses yang lebih luas terhadap layanan keuangan formal. Pemerintah Indonesia terus mendorong inklusi keuangan sebagai salah satu strategi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mengurangi kemiskinan serta dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam kegiatan ekonomi melalui kemudahan akses terhadap layanan perbankan yang ada. Inklusi keuangan di wilayah Parepare menunjukkan perkembangan positif. Peningkatan inklusi ini didukung oleh program edukasi keuangan, kemudahan akses melalui agen perbankan, dan digitalisasi layanan yang mempermudah masyarakat



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

mengelola keuangan mereka secara aman dan efisien.[1]

Layanan program pemerintah yang mendukung peningkatan inklusi keuangan adalah layanan perbankan laku pandai. Laku pandai disingkat dari layanan keuangan tanpa kantor cabang bank yaitu program Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk penyediaan layanan perbankan atau layanan keuangan melalui kerja sama dengan pihak lain (agen bank), dan didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi. Berkaitan dengan kegiatan layanan laku pandai maka lembaga perbankan di Indonesia mengembangkan berbagai layanan perbankan yang mendukung program laku pandai, salah satunya adalah terobosan BSI yang menciptakan program BSI *Smart agent*. Peneliti memilih menggunakan program dari BSI untuk mengetahui bagaimana peningkatan inklusi keuangan di Kota Parepare karena BSI merupakan satu satunya bank syariah yang menciptakan program layanan laku pandai.

Dengan adanya program BSI *Smart Agent* mampu memberikan kemudahaan akses jangkauan masyarakat kepada jasa perbankan itu akan lebih mudah dan murah dan lebih optimal.[2]

Bank syariah sebagai lembaga keuangan memiliki tugas untuk memberikan layanan keuangan dan pembiayaan sesuai dengan prinsip Islam. Dalam menjalankan tugasnya, bank syariah melakukan strategi baru, seperti memanfaatkan teknologi informasi untuk memperluas jangkauan kepada masyarakat. Di era *financial digital*, perbankan syariah dapat memanfaatkan peluang dengan inovasi produk untuk meningkatkan aksesibilitas layanan keuangan bagi masyarakat.[3] BSI *Smart Agent*

[1]Akyuwen Roberto dan Waskito Jaka, (2020), *Memahami Inklusi Keungan*, Penerbit: Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada Anggota IKAPI 077/DIY/2019

[2]Otoritas Jasa Keuangan "Laku Pandai" https://ojk.go.id/id/pages/Laku-Pandai.aspx (diakses pada 29 September 2025)

[3]Manurung dan Pratama, *Teori Ekonomi Makro: Suatu Pengantar*, Edisi 5 (Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2021), h.111.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

merupakan salah satu contoh inovasi produk yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan perbankan syariah dengan lebih mudah dan efektif dalam memperluas jangkauan layanan keuangan di daerah yang sulit dijangkau.[4]

Kemudahan akses adalah faktor utama dalam meningkatkan tingkat inklusi keuangan. Akses yang mudah berarti bahwa masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan perbankan untuk memenuhi kebutuhan finansial mereka tanpa terkendala oleh jarak, waktu, atau biaya yang tinggi.

Dalam upaya meningkatkan aksesibilitas layanan perbankan bagi masyarakat, BSI telah mengembangkan program BSI *Smart Agent*. Agen-agen ini merupakan individu atau usaha kecil yang bekerja sama dengan BSI untuk menyediakan berbagai layanan perbankan, seperti pembukaan rekening, penarikan tunai, pembayaran tagihan, dan transfer dana. Kehadiran BSI *Smart Agent* di Kota Parepare diharapkan dapat mengatasi keterbatasan akses fisik ke bank dan membantu masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan sehari-hari.[5] Kemudahan lainnya terdapat pada suatu fitur BSI *Smart Agent* yang akan mengenalkan masyarakat terhadap suatu transaksi menggunakan teknologi baru yaitu mesin *Electronic Data Capture* (EDC) yang bersifat digital, fitur BSI Smart berbasis mobile, serta website, di dalam semua fitur dapat mengakses berbagai pelayanan diantaranya melayani setoran tarik tunai, transaksi mentransfer ke rekening BSI atau transfer ke bank lain, top up ke gopay, dana, ovo atau e wallet lainnya, dan ada beberapa pembayaran yang dapat dilakukan seperti pembayaran listrik, air, serta dana pendidikan.

---

[4] Rahmawati, D. (2024). Keuangan Inklusif dan Layanan Laku Pandai, (Jakarta:Penerbit Ekonomi Syariah)

[5] Rokibah, "Analisis SWOT Perbankan Syariah Menghadapi Perkembangan Financial Technology (FINTECH) (Studi Kasus Di PT. Bank BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1)" (Universitas Negeri Mataram, 2021), h.202.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Meskipun studi layanan BSI *Smart Agent* telah dilakukan di beberapa daerah seperti lampung tengah dan wilayah aceh, namun belum banyak penelitian secara spesifik mengkaji pengaruh layanan BSI *Smart Agent* dan kemudahan akses terhadap inklusi keuangan di kota Parepare. Kondisi sosial ekonomi kota Parepare yang berkembang menjadikan penelitian ini penting untuk menilai bagaimana layanan BSI Smart agen berkontribusi untuk meningkatkan inklusi keuangan di wilayah tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengkaji bagaimana layanan ini dapat mendorong keterlibatan masyarakat Parepaare dalam penggunaan produk dan layanan keuangan

*BSI Smart Agent* tidak hanya menyediakan layanan perbankan dasar, tetapi juga aktif dalam mengedukasi masyarakat melalui berbagai kegiatan sosialisasi dan pelatihan. Mereka membantu masyarakat memahami cara membuka rekening, mengelola tabungan, menggunakan layanan transfer dana, dan memanfaatkan produk-produk keuangan lainnya. Agen-agen ini juga sering kali berperan sebagai konsultan keuangan lokal, memberikan saran dan pendampingan kepada para pelaku usaha kecil mengenai manajemen keuangan yang efektif. Dengan demikian, BSI *Smart Agent* berfungsi sebagai pilar penting dalam upaya meningkatkan inklusi keuangan di Kota Parepare, mengatasi keterbatasan infrastruktur dan literasi, serta mendorong masyarakat untuk lebih aktif berpartisipasi dalam sistem perbankan yang modern dan aman.[6]

Studi kasus ini akan menyoroti bagaimana BSI *Smart Agent* beroperasi di Kota Parepare dan dampak yang dihasilkan dari keberadaan mereka. Meskipun terdapat upaya besar untuk meningkatkan inklusi keuangan, tantangan geografis dan sosial masih menjadi hambatan signifikan. Masyarakat di daerah ini sering kali kesulitan

[6] Sevia Rindyani, "Analisis Penerapan *SMART AGENT* Sebagai Upaya Peningkatan Inklusi Keuangan di Kelurahan Yukum Jaya Kabupaten Lampung Tengah" IAIN METRO 1445 H.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

mengakses layanan perbankan karena terbatasnya jumlah cabang bank dan kurangnya infrastruktur pendukung, seperti jaringan internet yang memadai. Oleh karena itu, layanan seperti BSI *Smart Agent* yang memanfaatkan agen lokal untuk mengakses layanan perbankan dapat menjadi solusi untuk meningkatkan inklusi keuangan, terutama dalam hal transaksi keuangan sehari-hari.[7]

BSI *Smart Agent* berperan sebagai perpanjangan tangan bank syariah dalam menyediakan layanan perbankan bagi masyarakat yang jauh dari kantor cabang bank. Mereka menyediakan berbagai layanan perbankan, seperti tarik tunai, transfer, pembelian pulsa, dan pembayaran tagihan listrik.[8] Dalam Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kota Parepare memiliki 24 Agen di wilayah tersebut pada tahun 2025.[9]

**Tabel 1. 1 Jumlah Nasabah dan BSI *Smart Agent***

| Jumlah Nasabah | Nasabah yang memiliki BSI Smart Agent |
|---|---|
| 677 | 24 |

*Sumber : Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Parepare 2025.*

Penelitian ini juga dapat memperluas pengetahuan tentang bagaimana smart agen dapat meningkatkan inklusi keuangan dengan cara menyediakan akses keuangan yang lebih luas dan mudah bagi masyarakat, serta bagaimana penerapan smart agen dapat meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan keuangan. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pengembangan kebijakan dan strategi untuk meningkatkan inklusi keuangan di

[7] Yunita, "Pengaruh Media Sosial, Gaya Hidup Dan Literasi Keuangan Terhadap Perilaku Konsumtif (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Sumatera Utara)," *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS)* 3, no. 2 (2023): 332–41.

[8] Nursantri, "Peran Perbankan Syariah Terhadap Kesejahteraan Di Indonesia," *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis* 20, no. 1 (2020): 82–91.

[9] [9] Bank Syariah Indonesia (BSI), Kota Parepare 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Indonesia, khususnya dalam konteks penerapan smart agent.

Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori *Technology Acceptance Model* (TAM), dimana teori TAM ini dikembangkan dengan menghubungkan sikap, keyakinan, dan perilaku seseorang terhadap penerimaan teknologi. Teori ini menjelaskan bahwa perilaku penerimaan dipengaruhi oleh persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan teknologi, melalui teori TAM, peneliti dapat menganalisis bagaimana persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan teknologi. Adanya teori TAM menyatakan bahwa penerimaan seseorang terhadap teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU). Model ini banyak digunakan dalam kajian sistem informasi dan teknologi finansial untuk menganalisis adopsi teknologi oleh masyarakat.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rindyani pada tahun 2020 menyatakan bahwa penerapan *Smart Agent* dapat meningkatkan inklusi keuangan dengan cara menyediakan akses keuangan yang lebih luas dan mudah bagi masyarakat[10]. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis saat ini karena penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan smart agen terhadap inklusi keuangan, khususnya dalam konteks BSI *Smart Agent* di Kota Parepare. Adapun persamaan penelitian terdahulu ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah kesamaan variabel yang digunakan yaitu peningkatan inklusi keuangan dalam menggunakan BSI *Smart Agent* sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu metode penelitian yang digunakan yang dimana penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian

[10] Rindyani Sevia, *Analisis Penerapan SMART AGENT Sebagai Upaya Peningkatan Inklusi Keuangan di Kelurahan Yukum Jaya Kabupaten Lampung Tengah*",2024.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

asosiatif sedangkan penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti merumuskan judul penelitian "Pengaruh Layanan BSI *Smart Agent* dan Kemudahan Akses Terhadap Inklusi Keuangan di Kota Parepare". Dengan demikian, penelitian ini dapat memperkuat dan melengkapi temuan sebelumnya yang dilakukan oleh Rindyani, serta memberikan kontribusi pada pengembangan pengetahuan tentang penerapan smart agen dalam meningkatkan inklusi keuangan.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara layanan BSI *Smart Agent* terhadap inklusi keuangan di Kota Parepare?
2. Apakah terdapat pengaruh signifikan antara kemudahan akses terhadap inklusi keuangan di kota Parepare?
3. Apakah terdapat pengaruh antara layanan BSI *Smart Agent* dan kemudahan akses terhadap inklusi keuangan di kota Parepare?

## C. Tujuan Penelitian

Setelah menjelaskan tentang latar belakang masalah yang diangkat dan merumuskan masalah yang akan dijelaskan, maka peneliti akan menjelaskan tujuan dari peneltiannya sebagai berikut:

1. Untuk mengujii pengaruh antara layanan BSI *Smart Agent* terhadap inklusi keuangan di kota Parepare.
2. Untuk menguji pengaruh signifikan antara kemudahan akses terhadap layanan BSI *Smart Agent* terhadap inklusi keuangan di kota Parepare.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

3. Untuk menguji pengaruh antara layanan BSI *Smart Agent* dan kemudahan akses terhadap inklusi keuangan di kota Parepare.

## D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang akan dijelaskan maka adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
   a. Sebagai sumber pengetahuan bagi pengusaha yang berkeinginan membuka agen agar dapat melihat dari sudut pandang peneliti terkait dengan agen.
   b. Membantu pegawai BSI memahami kebutuhan dan preferensi nasabah dalam menggunakan layanan BSI Smart Agent
   c. Sebagai bahan atau informasi bagi peneliti yang akan meneliti hal yang berkaitan dengan judul dari penelitian ini.
2. Manfaat Praktis
   a. Penelitian ini dapat membantu pengusaha lebih memahami tentang bagaimana layanan serta kemudahan dalam mengakses BSI *Smart Agent* ini.
   b. Penelitian ini dapat membantu pengembangan starategis pemasaran yang lebih efektif untuk meningkatkan layanan penggunaan BSI Smart Agent.
   c. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengkajian tentang layanan BSI *Smart Agent* sehingga peneliti yang dapat menjadikan penelitian ini sebagai suatu bentuk perbandingan dengan penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

# BAB II
# TINJAUAN PUSTAKA

## A. Tinjauan Penelitian Relevan

Penelitian ini, penulis mencantumkan beberapa referensi penelitian dari peneliti yang dilakukan terdahulu dahulu, sebagai rujukan yang akan digunakan dalam mengembangkan materi yang ada dalam penelitian yang dibuat penulis. Beberapa penelitian terdahulu yang memiliki kolerasi dengan penelitian adalah :

1. Adelia Matilda 2024 dengan judul "Pengaruh Kemudahan dan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Keputusan Bertransaksi Pada BSI *Smart Agent* (Studi Pada Nasabah BSI *Smart Agent* Kluet)".[11] Skripsi ini membahas tentang kemudahan serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap keputusan bertransaksi pada BSI *Smart Agent* pada nasabah BSI *Smart Agent* Kluet. Adapun persamaan dari skripsi ini dengan penelitian yang dilakukan penulis yaitu kesamaan variabel yang menjadi fokus penelitian sama sama membahas tentang kemudahan akses dalam BSI Smart Agent, Dari jenis sumber data, penelitian yang digunakan sama sama menggunakan metode penelitian kuantitatif dan sumber data berasal dari nasabah BSI Smart Agent. Penelitian pertama menyelidiki bagaimana kemudahan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap keputusan bertransaksi pada BSI Smart Agent. Sementara itu, penelitian kedua berfokus pada pengaruh layanan BSI *Smart Agent* dan kemudahan akses terhadap tingkat inklusi keuangan kota Parepare. Penelitian terdahulu, yang menyelidiki Pengaruh Kemudahan dan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Keputusan Bertransaksi Pada BSI *Smart*

[11] Matilda Adelia, "Pengaruh Kemudahan Dan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Keputusan Bertransaksi Pada BSI *Smart Agent* (Studi Pada Nasabah BSI *Smart Agent* Kluet Selatan)" (Banda Aceh: UIN Ar-raniry, 2024).



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

*Agent* (Studi Pada Nasabah BSI *Smart Agent* Kluet), cenderung lebih komprehensif dengan memasukkan data data nasabah dengan mempertimbangkan tingkat kepuasan masyarakat. Sementara itu penelitian ini, yang hanya fokus pada Pengaruh Layanan dan kemudahan akses terhadap tingkat inklusi keuangan di kota Parepare,pada penelitian ini dapat memberikan fokus yang lebih tajam pada dua aspek utama yaitu layanan dan kemudahan akses. Ini dapat membantu mengidentifikasi secara lebih khusus bagaimana aspek-aspek ini memengaruhi tingkat inklusi keuangan kota Parepare.

2. Faidatul Ainiyah dan Indah Yuliana dengan judul penelitian "Pengaruh Penggunaan *Fintech* dan Literasi Keuangan Terhadap Inklusi Keuangan".[12] Jenis Penelitiannya Adalah kuantitatif deskriptif, dan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi literasi keuangan maka semakin baik pula dalam penggunaan *Fintech*. Variabel *Fintech* berpengaruh positif dan sigifikan terhadap variabel inklusi keuangan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi literasi keuangan maka semakin baik pula dalam inklusi keuangan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat penggunaan *fintech* maka semakin baik pula inklusi keuangan melalui literasi keuangan.
3. Imam Abdul Aziz dan Muhammad Rizaldi dengan judul penelitiann "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Usaha Mikro Kecil Menengah Dalam Bermitra Menjadi BSI Smart Agent", metode yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada penelitian kuantitatif namun tetap menggunakan sistem dengan memberi beberapa pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk menjawabnya dan

[12] Ainiyah Faidatul, dan Yuliana Indah. "Penagruh Penggunaan Fintech dan Literasi Keuangan Terhadap Inklusi Keuangan" *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Volume 7, No. 3, 2022

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

menggunakan skala likert yang merupakan teknik pengukuran data.[13] Penelitian terdahulu berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan, penelitian yang menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan usaha mikro kecil menengah dalam bermitra menjadi BSI *Smart Agent* berfokus kepada penyebab yang mendorong pengusaha ingin menjadi BSI Smart Agent, sementara itu penelitian yang akan dilakukan mengenai pengaruh layanan dan kemudahan akses BSI *Smart Agent* terhadap tingkat inklusi keuangan di kota Parepare.

4. Giska Mustika dengan judul penelitian " Peran BSI *Smart Agent* Dalam Memberikan Layanan Kepada Masyarakat Pedesaan (Studi di Kecamatan Peudada Kabupaten Bireuen) pada penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif yang menggunakan metode kualitatif dengan cara menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi, dari data yang dikumpulkan.[14] Persamaan dari penelitian terdahulu dan penelitian yang akan dilakukan peneliti yaitu variabel yang sama yang digunakan yaitu layanan, persamaan berikutnya yaitu pembahasan yang sama mengenai BSI Smart Agent, sementara itu perbedaan antara keduanya terletak pada jenis dan metode dari penelitian, penelitian terdahulu menggunakan metode kualitatif ,sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan peneliti menggunakan metode kuantitatif. Hasil dari penelitian ini dapat dilihat bahwa BSI *Smart Agent* dapat dilakukan apabila memenuhi syarat menjadi BSI *Smart Agent* seperti, memiliki tempat usaha, telah menjadi nasabah BSI, memiliki jarak antara agen laku pandai lain, belumterdaftar agen sebelumnya, dan

[13] Aziz, I. A., & Rizaldi, M. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Usaha Mikro Kecil Menengah Dalam Bermitra Menjadi BSI Smart Agent," *NISBAH: Jurnal Perbankan Syariah* 10, no. 1 (2024): 59–73.

[14] Giska Mustika, "Peran BSI *Smart Agent* Dalam Memberikan Layanan Kepada Masyarakat Pedesaan (Studi Di Kecamatan Peudada Kabupaten Bireuen)" (Banda Aceh: UIN Ar-raniry, 2024).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

memiliki dana deposit awal dengan nominal Rp 1.000.000.

5. Sevia Rindyani dengan judul penelitian " Analisis Penerapan *SMART AGENT* Sebagai Upaya Peningkatan Inklusi Keuangan di Kelurahan Yukum Jaya Kabupaten Lampung Tengah".[15] Pada penelitian ini merupakan penelitian bersifat deskriptif kualitatif, karena penelitian ini menguraikan kejadian, situasi, dan keadaan secara jelas dan logis. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan analisis penerapan BSI *Smart Agent* sebagai upaya peningkatan inklusi keuangan Kelurahan Yukum Jaya, Lampung Tengah, sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti bertujuan untuk menguji bagaimana pengaruh layanan BSI *Smart Agent* dan kemudahan akses terhadap inklusi keuangan di kota parepare.

## B. Landasan Teori

### 1. Technology Acceptance Model *(TAM)*

*Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Fred Davis pada tahun 1986 menjelaskan penerimaan teknologi yang akan digunakan oleh pengguna teknologi. Teori ini diadopsi dari beberapa model yang dibangun untuk menganalisa dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi baru.[16]

Dikembangkan berdasarkan dua teori *Theory of Reasoned Action* (TRA) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB), TAM dikembangkan menjadi suatu model yang mempunyai fokus utama untuk mengadopsi teknologi baru sebuah organisasi,

[15] Sevia Rindyani, "Analisis Penerapan *SMART AGENT* Sebagai Upaya Peningkatan Inklusi Keuangan di Kelurahan Yukum Jaya Kabupaten Lampung Tengah" IAIN METRO 1445 H.

[16] Hasanah, Uswatun, et.al. Penggunaan Digital Payment Syariah Pada Masyarakat Di Kota Palembang: Pendekatan Teori Technology Acceptance Model (Tam) Pada Layanan Syariah Linkaja. (*Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial Dan Sains*, 2021), 10.1: 93-107.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

komunitas, perusahaan atau dalam konteks yang lebih luas adalah perkembangan teknologi disebuah negara untuk perkembangan pasar dan pertumbuhan ekonomi yang lebih maju. Meskipun TAM dirancang untuk memprediksi adopsi penggunaan aplikasi teknolog i informasi dalam organisasi tempat bekerja, banyak para peneliti telah memodifikasi model asli untuk menjelaskan banyak kebutuhan. Lebih lanjut model TAM untuk melihat penerimaan pengguna teknologi komputer dimana penggunaan teknologi ditentukan oleh minat perilaku, dimana minat perilaku itu sendiri ditentukan dari sikap terhadap perilaku dan persepsi kegunaan.[17]

*Technology Acceptance Model* (TAM) menjelaskan bagaimana pengguna menerima dan menggunakan suatu teknologi. TAM sering digunakan untuk mengukur sejauh mana individu bersedia menerima teknologi informasi berdasarkan dua konstruk utama.

*Technology Acceptance Model* (TAM) adalah model teoritis yang dikembangkan oleh Fred Davis pada tahun 1986 untuk menjelaskan perilaku individu dalam menerima dan menggunakan teknologi. TAM menyatakan bahwa penerimaan seseorang terhadap teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU). Model ini banyak digunakan dalam kajian sistem informasi dan teknologi finansial untuk menganalisis adopsi teknologi oleh masyarakat.

a. *Perceived Usefulness* dan Kaitannya dengan Inklusi Keuangan

*Perceived Usefulness* (PU) adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem akan meningkatkan kinerjanya. Dalam konteks inklusi keuangan, PU berperan penting karena masyarakat akan lebih tertarik

[17] Azkiya, Siti Rahmatul. "Analisis Penerimaan Aplikasi Ikalsel Menggunakan Teori Technology Acceptance Model (TAM)." (*UNILIB: Jurnal Perpustakaan* 2023).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

menggunakan layanan seperti BSI *Smart Agent* jika mereka merasakan manfaat nyata, seperti kemudahan transaksi, akses ke layanan keuangan yang sebelumnya sulit dijangkau, dan peningkatan literasi keuangan. Tingkat kegunaan yang tinggi mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam sistem keuangan formal.

b. *Perceived Ease of Use* dan Kemudahan Akses Layanan Keuangan

*Perceived Ease of Use* (PEOU) merujuk pada sejauh mana seseorang merasa bahwa menggunakan teknologi tersebut tidak memerlukan usaha yang besar. Layanan yang mudah diakses, mudah digunakan, dan tidak membutuhkan keterampilan teknis yang kompleks akan meningkatkan adopsi teknologi oleh masyarakat. Dalam hal ini, keberadaan BSI *Smart Agent* yang tersebar hingga ke pelosok dan prosedur layanan yang sederhana merupakan bentuk nyata dari PEOU, yang mendukung percepatan inklusi keuangan.

**2. Layanan BSI Smart Agent**

a. Definisi dan Konsep *Smart Agent* (Agen Laku Pandai BSI)

BSI *Smart Agent* merupakan salah satu bentuk layanan keuangan digital yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk memperluas akses masyarakat terhadap layanan perbankan secara mudah dan cepat. Smart Agent, yang juga dikenal sebagai Agen Laku Pandai, adalah agen resmi yang ditunjuk oleh BSI untuk melayani transaksi perbankan secara digital di luar kantor cabang bank. Agen ini bertindak sebagai perpanjangan tangan bank untuk menghadirkan layanan keuangan bagi masyarakat yang belum terjangkau oleh kantor cabang, terutama di wilayah pelosok atau daerah dengan akses terbatas. Dengan konsep ini, BSI berupaya mengimplementasikan inklusi keuangan melalui teknologi yang

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

efisien dan layanan yang ramah.[18]

BSI *Smart Agent* adalah layanan yang dikeluarkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk memberikan layanan keuangan atau perbankan tidak melalui kantor (laku pandai). Laku Pandai BSI *Smart Agent* adalah perpanjangan tangan BSI dalam melayani transaksi perbankan dan keuangan masyarakat, yang didukung dengan sarana teknologi informasi oleh BSI. Sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, BSI terus mendorong inklusi keuangan indonesia melalui aplikasi BSI Mobile dan peningkatan agen Laku Pandai (Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif) yakni BSI Smart ke seluruh Indonesia. Layanan keuangan tanpa kantor ini telah banyak membantu masyarakat yang kesulitan akses terdekat dengan perbankan. BSI Smart menjadi kepanjangan tangan BSI dalam membantu nasabah melakukan transaksi keuangan seperti tarik dan setor tunai, transfer antar rekening BSI dan bank lain, pembayaran tagihan listrik, BPJS, serta pembelian kuota, pulsa dan lain sebagainya.[19]

Dalam teori keagenan merupakan hubungan antara pemilik dengan agen. Hubungan tersebut menekankan bahwa peralihan operasionalitas perusahaan dari pemilik kepada pihak lain mempunyai kewenangan atau memiliki kemampuan dalam mengatur dan mengelola perusahaan dengan lebih baik. Definisi ini lebih menitikberatkan pada bentuk hubungan dari keagenan yaitu bahwa keagenan merupakan bentuk penyerahan kewenangan berdasarkan kepercayaan.Sistem keuangan memegang peranan yang sangat penting dalam perekonomian

[18] Abdul Nasser Hasibuan, *Audit Bank Syariah* (Jakarta: Prenada Media, 2023).
[19] Firmansyah, Hamdan, et al, *Teori Dan Praktik Manajemen Bank Syariah Indonesia* (Cirebon: Penerbit Insania, 2021).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

b. Tujuan Penyelenggaraan BSI Smart Agent

Layanan yang disediakan oleh BSI *Smart Agent* mencakup berbagai transaksi perbankan dasar yang dapat dilakukan secara cepat dan aman. Beberapa jenis layanan utama meliputi pembukaan rekening tabungan secara digital, setor dan tarik tunai, transfer dana antar rekening BSI, pembayaran tagihan (seperti listrik, air, dan telepon), pembelian pulsa dan paket data, serta penyaluran pembiayaan mikro. Selain itu, agen ini juga memberikan layanan edukasi dan sosialisasi produk perbankan syariah kepada masyarakat sekitar, sehingga dapat meningkatkan literasi keuangan sekaligus memperluas penggunaan produk-produk BSI.[20]

Terdapat beberapa hal yang menjadi alasan terbatasnya ketersediaan akses layanan perbankan dan layanan keuangan di Indonesia, antara lain sebagai berikut:[21]

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

[20] urniawan, Muhammad and M. E, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah (Teori Dan Aplikasi)* (Indramayu: Penerbit Adab, 2021).

[21] Faturrahman Djamil, *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Di Bank Syariah* (Parepare: Sinar Grafika, 2022).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

menabung

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

c. Fitur Layanan BSI Smart Agent

Adapun fitur-fitur dari fasilitas layanan BSI smart yaitu (mesin EDC android, aplikasi BSI Smart agent, dan aplikasi berbasis web) dari Bank Syariah Indonesia :[22]

1) Fitur Berbasis Mesin *Electronic Data Capture* (EDC) Produk BSI Smart ini menawarkan layanan perbankan tanpa dilakukan dikantor cabang namun melalui kerjasama dengan entitas
2) Fitur BSI smart berbasis mobile. Aplikasi BSI *Smart Agent* bersifat digital dan memungkinkan nasabah melakukan transaksi melalui smartphone yang terhubung langsung dengan internet.
3) Fitur BSI smart berbasis website. BSI smart berbasis website merupakan sebuah link yang dibuat khusus oleh BSI yang bisa diakses oleh agen melalui google menggunakan PC/komputer atau laptop yang terhubung dengan jaringan internet. Semua fitur dapat mengakses berbagai pelayanan diantaranya adalah:[23]

---

[22] I. Nyoman Budiono, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2022).

[23] Wardana, Miko Andi, and Pande Putu Juniarta, *Pembentuk Niat Menjadi Nasabah Pada Bank Syariah* (Bali: CV. Intelektual Manifes Media, 2022).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

a) Bisa melayani setoran tunai dana dari nasabah BSA dan BSI.
b) Bisa melayani penarikan tunai nasabah BSA atau BSI.
c) Bisa melayani transaksi transfer ke rekening BSI dan Transfer ke Bank lain.
d) Bisa melayani pembelian token listrik/PLN.
e) Bisa melayani pembelian voucher pulsa Telkomsel dan Indosat.
f) Bisa melayani pembelian paket data Telkomsel dan Indosat.
g) Bisa melayani pembayaran e-commerce Tokopedia dan shopee.
h) Bisa melayani top up ovo, gopay dan shopeepay

d. Peran BSI *Smart Agent* dalam Mendekatkan Layanan Keuangan kepada Masyarakat

BSI *Smart Agent* memiliki peran strategis dalam mendekatkan layanan keuangan kepada masyarakat, khususnya mereka yang tinggal di daerah yang jauh dari kantor cabang bank. Dengan keberadaan agen ini, masyarakat tidak perlu lagi menempuh jarak jauh atau menghadapi antrian panjang di bank untuk melakukan transaksi keuangan sederhana. Hal ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan dan efisiensi pelayanan, tetapi juga mendorong peningkatan inklusi keuangan dengan memperluas akses layanan keuangan .[24] Selain itu, BSI *Smart Agent* berkontribusi dalam pemberdayaan ekonomi lokal karena agen biasanya merupakan pelaku usaha mikro atau individu yang dipercaya di komunitasnya. Dengan demikian, layanan ini mendukung pertumbuhan ekonomi daerah sekaligus memperkuat ekosistem keuangan syariah di Indonesia.

[24] Siregar, Onan Marakali, S. Sos, M. Si, *Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah* (Suko Mulyo: Puspantara, 2020).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

e. Indikator Layanan BSI Smart Agent

Menurut Zeithhaml, Parasuraman & Berry untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan:[25]

1) *Tangible* (berwujud) Kualitas pelayanan berupa sarana fisik seperti komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2) *Realibility* (kehandalan) Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3) *Responsiviness* (ketanggapan) Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4) *Assurance* (jaminan) Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5) *Emphaty* (empati) Sikap tegas tetapi penuh perhatian terhadap konsumen.

**3. Kemudahan Akses**

a. Pengertian Kemudahan Akses dalam Konteks Layanan Keuangan

Kemudahan akses dalam konteks layanan keuangan mengacu pada seberapa mudah masyarakat dapat menjangkau, menggunakan, dan memperoleh layanan keuangan formal dari lembaga keuangan seperti bank, koperasi, atau lembaga keuangan mikro. Kemudahan akses ini menjadi faktor penting dalam mendukung inklusi keuangan, karena tanpa akses yang memadai, masyarakat terutama di daerah terpencil akan kesulitan memanfaatkan produk dan layanan keuangan. Nurdian *et.,al* menyatakan bahwa kemudahan akses mencakup

[25] Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara " *Jurnal Governance* 1, no 2 (2021)

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

keberadaan infrastruktur, informasi, serta saluran distribusi layanan keuangan yang terjangkau dan mudah digunakan oleh semua lapisan masyarakat.[26]

b. Dimensi Kemudahan Akses: Lokasi, Waktu, Teknologi, dan Biaya Kemudahan akses tidak hanya terkait dengan keberadaan fisik layanan keuangan, tetapi juga mencakup beberapa dimensi [27]

1) Lokasi – Kedekatan layanan keuangan dengan tempat tinggal atau aktivitas masyarakat, seperti hadirnya agen bank, ATM, atau outlet digital di daerah terpencil.
2) Waktu – Ketersediaan layanan yang fleksibel dan dapat diakses kapan saja, termasuk layanan digital atau mobile banking yang aktif 24 jam.
3) Teknologi – Pemanfaatan teknologi seperti internet dan perangkat seluler yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan keuangan secara daring tanpa harus datang
4) Biaya – Tingkat keterjangkauan biaya layanan, termasuk biaya administrasi, transfer, atau bunga pinjaman, yang dapat menjadi hambatan atau pendorong dalam penggunaan layanan keuangan.

c. Peran Kemudahan Akses dalam Peningkatan Partisipasi Masyarakat dalam Sistem Keuangan Formal

Kemudahan akses berperan penting dalam mendorong masyarakat untuk lebih aktif berpartisipasi dalam sistem keuangan formal. Ketika layanan keuangan dapat diakses secara mudah, murah, dan cepat, masyarakat akan merasa lebih

[26] Tanti Widia Nurdiani, *Manajemen Risiko Dan Implementasi Jual Beli Istishna Pada Produk Pembiayaan KPR Bank Syariah* (Pekalongan: Penerbit NEM, 2021).

[27] Harahap, M. Guffar, *et al*. *Perbankan Syariah: Teori, Konsep & Implementasi* (Serang: Sada Kurnia Pustaka, 2023).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

percaya dan nyaman menggunakan layanan tersebut.[28] Hal ini berdampak pada peningkatan jumlah rekening tabungan, transaksi digital, pemanfaatan kredit produktif, serta penggunaan produk keuangan lainnya. Kemudahan akses juga dapat mempercepat pertumbuhan ekonomi lokal, mengurangi ketergantungan pada lembaga keuangan informal, dan meningkatkan stabilitas sistem keuangan secara nasional. Oleh karena itu, memperluas kemudahan akses merupakan langkah strategis dalam membangun inklusi keuangan yang berkelanjutan.

d. Indikator Kemudahan Akses

Indikator kemudahan akses mengacu pada seberapa mudah suatu sistem, layanan, atau informasi dapat dijangkau dan digunakan oleh pengguna. Ini mencakup berbagai aspek seperti kemudahan memahami, kecepatan akses, ketersediaan informasi, serta ketiadaan hambatan dalam penggunaannya:[29]

Adapun indikator kemudahan akses menurut Davis pada tahun 2000 adalah:[30]

1) Jelas dan Mudah digunakan

Pengguna merasa bahwa sistem atau teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan tidak membingungkan, sehingga interaksi dengan sistem mengoperasikan sistem dengan percaya diri dan minim kesalahan. digunakan, dan mudah dioperasikan.

2) Sistem Mudah dioperasikan

Menggambarkan kemampuan sistem untuk menyesuaikan dengan kebutuhan

---

[28] Susianti, Nurul, and Nur Awwalunnisa, *Penganggaran Bank Syariah* (Mataram: Sanabil, 2020)

29 Selama Pembelajaran Daring Pada Masa Covid-19 Di Sekolah Dasar. (Jurnal Pendidikan Sekolah Dasar Ahmad Dahlan, 2020, 7.2: 109-120.)

[30] Nurani dan Welsa " Pengaruh Kemudahan Akses, Kemenarikan Postingan Messages, Daya Tanggap Pelayanan Terhadap Sikap Keputusan Pembelian Online Shop di Instagram" *Jurnal Upajiwa* 2, no 1 (2021)

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

pengguna dan memberikan fleksibilitas agar pengguna dapat mengontrol bagaimana mereka menggunakan sistem tersebut sesuai dengan tujuan atau keinginan mereka sendiri.

Dengan mengukur indikator-indikator tersebut, seperti dapat menilai secara objektif sejauh mana kemudahan akses terhadap layanan keuangan telah tercapai. Pengukuran ini tidak hanya memberikan gambaran tentang tingkat inklusi keuangan di suatu wilayah, tetapi juga membantu mengidentifikasi hambatan-hambatan yang masih dihadapi masyarakat, khususnya kelompok rentan atau yang tinggal di daerah terpencil. Dengan demikian, hasil evaluasi dari indikator tersebut dapat menjadi dasar bagi pemerintah, lembaga keuangan, dan pihak terkait dalam merumuskan strategi yang lebih efektif untuk memperluas jangkauan layanan keuangan formal dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam sistem keuangan secara menyeluruh.

**4. Inklusi Keuangan**

a. Pengertian Inklusi Keuangan

Inklusi keuangan merupakan suatu kondisi di mana setiap individu atau kelompok masyarakat memiliki akses yang memadai terhadap berbagai layanan keuangan formal yang terjangkau, berkualitas, dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Menurut Hilmawat *et.al*., inklusi keuangan bertujuan untuk mendorong seluruh lapisan masyarakat, khususnya masyarakat berpenghasilan rendah dan yang belum terlayani lembaga keuangan formal, agar dapat memanfaatkan produk dan layanan keuangan secara efektif dan bertanggung jawab.[31] Inklusi keuangan

[31] Hilmawati, Mei Ruli Ninin, and Rohmawati Kusumaningtias, "Inklusi Keuangan Dan Literasi Keuangan Terhadap Kinerja Dan Keberlangsungan Sektor Usaha Mikro Kecil Menengah," *Nominal Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen* 10, no. 1 (2021): 135–52.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

menjadi salah satu indikator penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan.

Inklusi adalah menyediakan jasa keuangan seperti tabungan, kredit, asuransi dan pembayaran pada tingkat harga yang mampu dibayar oleh seluruh pelaku ekonomi terutama pelaku ekonomi berpendapatan rendah.[32] Inklusi keuangan adalah proses mempromosikan akses yang terjangkau, tepat waktu dan memadai untuk berbagai produk dan jasa keuangan yang diatur dan memperluas penggunanya oleh semua segmen masyarakat melalui penerapan pendekatan yang ada dan inovatif yang disesuaikan termasuk kesadaran keuangan dan pendidikan dengan tampilan untuk mempromosikan kesejahteraan keuangan.[33]

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa inklusi keuangan merupakan suatu proses strategis yang bertujuan untuk memastikan seluruh lapisan masyarakat, terutama kelompok berpenghasilan rendah, memiliki akses yang luas dan terjangkau terhadap layanan keuangan formal seperti tabungan, kredit, asuransi, dan sistem pembayaran. Inklusi keuangan tidak hanya berfokus pada ketersediaan produk keuangan, tetapi juga pada kemudahan akses, keterjangkauan biaya, serta keberdayaan masyarakat dalam memanfaatkan layanan tersebut secara efektif dan bertanggung jawab. Melalui peningkatan inklusi keuangan, diharapkan tercipta pemerataan ekonomi, pengentasan kemiskinan, serta pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan.

b. Manfaat Inklusi Keuangan

---

[32] Sanistasya, Poppy Alvianolita, Kusdi Rahardjo, and Mohammad Iqbal, "Pengaruh Literasi Keuangan Dan Inklusi Keuangan Terhadap Kinerja Usaha Kecil Di Kalimantan Timur," *Jurnal Economia* 15, no. 1 (2019): 48–59.

[33] Viana, Eka Dasra, Firdha Febrianti, and Farida Ratna Dewi, "Literasi Keuangan, Inklusi Keuangan Dan Minat Investasi Generasi Z Di Jabodetabek," *Jurnal Manajemen Dan Organisasi* 12, no. 3 (2021): 252–64.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Bank Indonesia yang merupakan Bank Sentral menjelaskan bahwa kondisi inklusif keuangan diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:[34]

1) Meningkatkan efisiensi
2) Mendukung stabilitas sistem keuangan
3) Mengurangi *shadow*
4) Banking atau *irresponsible finance*
5) Mendukung pendalaman pasar keuangan
6) Memberikan potensi pasar baru bagi perbankan
7) Mendukung peningkatan *Human Development Index* (HDI) Indonesia
8) Berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonom lokal dan nasional yang sustain dan berkelanjutan
9) Mengurangi *inequality* dan *rigiditas low income trap*, sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang pada akhirnya berujung pada penurunan tingkat kemiskinan.

Tujuan inklusi keuangan adalah untuk mengurangi kesenjangan ekonomi, memberdayakan masyarakat secara ekonomi, dan meningkatkan kesejahteraan secara menyeluruh. Melalui penyediaan produk dan layanan keuangan seperti tabungan, kredit, asuransi, dan sistem pembayaran, inklusi keuangan memberikan berbagai manfaat penting. Pertama, inklusi keuangan dapat meningkatkan literasi keuangan masyarakat, sehingga mereka lebih memahami dan mampu mengelola keuangan secara bijak. Kedua, inklusi keuangan mendorong pertumbuhan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), yang merupakan tulang punggung

[34] Timuneno, Antonius Yohanes William, *et al*, "Analisis Kontribusi Literasi Keuangan Dan Inklusi Keuangan Terhadap Kinerja Keuangan Sektor UMKM Di Kota Kupang," *Owner: Riset Dan Jurnal Akuntansi* 7, no. 2 (2023): 1540–52.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

perekonomian nasional. Ketiga, inklusi keuangan membantu mengurangi praktik pinjaman informal yang seringkali memiliki risiko tinggi dan bunga yang memberatkan. Keempat, dengan semakin banyak masyarakat yang menggunakan layanan keuangan formal, efisiensi sistem keuangan nasional dapat meningkat. Terakhir, inklusi keuangan juga berperan dalam mendukung kestabilan ekonomi dan pengurangan kemiskinan, sehingga memberikan dampak positif bagi pembangunan ekonomi secara keseluruhan.

c. Indikator Inklusi Keuangan

Untuk menilai sejuah mana perkembangan kegiatan keuangan inklusif, diperlukan alat ukur yang dapat menverminkan kimerja keuangan inklusi. Bank Indonesia berpendapat bahwa ukuran kinerja ini harus dapat menggambarkan perkembangan literasi dan akses keuangan inklusi. Alliance for Financial Inclusion (AFI) pada tahun 2020 menetapkan empat indikator utama menjadi dasar pengukuran inklusi keuangan. Keempat indikator ini dirancang untuk membantu mengukur sejauh mana layanan keuangan telah menjangkau berbagai lapisan masyarakat dan memenuhi kebutuhan mereka, sekaligus memastikan keberlanjutan dan efektivas implementasi inklusi keuangan. Adapun indikator inklusi keuangan yaitu sebagai berikut [35]

1) Akses terhadap lembaga keuangan (*Access*) merupakan faktor yang digunakan untuk mengukur kemampuan menggunakan jasa keuangan untuk memahami potensi yang menjadi hambatan dalam membuka dan menggunakan rekening bank, seperti bentuk fisik layanan jasa keuangan seperti ATM, kantor bank, dll.
2) Penggunaan produk/layanan keuanagan (*Usage*) merupakan faktor yang

[35] *Financial Inclusion Measurement for Regulators: Survey Design and Implementation*

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

digunakan untuk mengukur penggunaan jasa keuangan dan penggunaan produk, seperti waktu penggunaan, frekuensi, serta keteraturan akan ketersediaan layanan dan produk keuangan yang memenuhi kebutuhan pelanggan

3) Kualitas produk dan layanan keuangan (*Quality*) merupakan kriteria untuk menentukan ketersediaan layanan dan produk keuangan yang sesuai dengan permintaan pelanggan
4) Kesejahteraan nasabah (*Welfare*) merupakan kriteria untuk mengukur pengaruh jasa keuangan terhadap tingkat kehidupan pengguna jasa.

**5. Hubungan antara Layanan BSI Smart Agent, Kemudahan Akses, dan Inklusi Keuangan**

Layanan BSI *Smart Agent* merupakan strategi yang dihadirkan oleh Bank Syariah Indonesia untuk menjangkau masyarakat yang sebelumnya belum tersentuh oleh layanan keuangan formal. Melalui agen-agen yang tersebar di berbagai daerah, terutama wilayah terpencil dan pedesaan, BSI menghadirkan solusi layanan keuangan yang praktis dan mudah dijangkau. Kehadiran agen ini mampu menanggulangi keterbatasan geografis dan keterbatasan infrastruktur yang selama ini menjadi hambatan utama masyarakat untuk mengakses layanan perbankan. Dengan kata lain, *Smart Agent* berperan sebagai perpanjangan tangan bank untuk mendekatkan layanan keuangan kepada masyarakat luas.

Salah satu aspek penting dari keberhasilan layanan BSI *Smart Agent* adalah kemudahan akses yang ditawarkannya. Kemudahan ini tercermin dari empat dimensi, yakni lokasi, waktu, teknologi, dan biaya. *Smart Agent* hadir di lingkungan masyarakat, memungkinkan transaksi dilakukan tanpa harus pergi ke kantor bank. Selain itu, fleksibilitas waktu dan penggunaan teknologi digital seperti aplikasi

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

transaksi mobile membuat layanan lebih efisien. Biaya transaksi yang terjangkau juga membuat masyarakat kecil merasa nyaman dan tidak terbebani. Dimensi-dimensi kemudahan akses inilah yang menjadi faktor pendorong masyarakat untuk mulai menggunakan layanan keuangan secara formal.

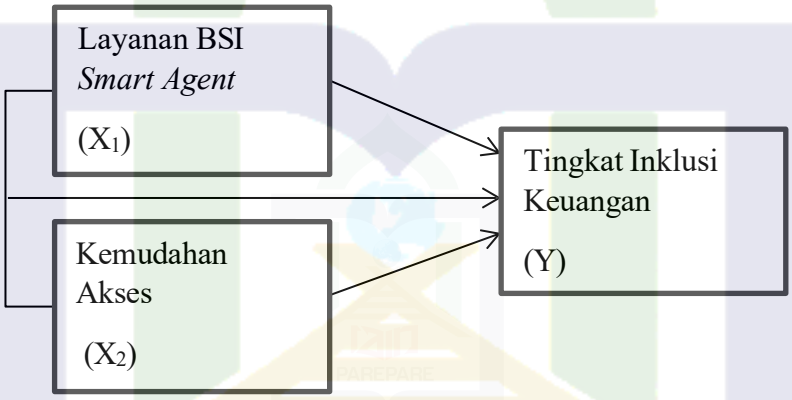
Dengan adanya BSI *Smart Agent* dan kemudahan akses yang diberikan, inklusi keuangan dapat ditingkatkan secara signifikan. Inklusi keuangan tidak hanya bermakna tersedianya layanan keuangan, tetapi juga digunakan secara aktif oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Ketika masyarakat merasa mudah dan aman dalam mengakses layanan perbankan, mereka akan lebih terdorong untuk menabung, meminjam secara resmi, serta memanfaatkan produk keuangan lainnya seperti asuransi atau pembiayaan mikro. Pada akhirnya, hal ini membantu mengurangi ketimpangan akses keuangan, memberdayakan ekonomi masyarakat, dan mendukung pertumbuhan ekonomi lokal.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hubungan antara layanan BSI Smart Agent, kemudahan akses, dan inklusi keuangan bersifat saling menguatkan. BSI *Smart Agent* menjadi saluran utama untuk menyediakan kemudahan akses, dan kemudahan akses tersebut menjadi jembatan yang mendorong masyarakat untuk masuk ke dalam sistem keuangan formal. Kombinasi ketiganya menjadi strategi penting dalam mencapai tujuan pembangunan ekonomi yang lebih merata dan berkeadilan.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

## C. Kerangka Pikir

Menurut Hardani, kerangka berpikir sebuah model atau gambaran yang berupa konsep yang didalamnya menjelaskan tentang hubungan antara variabel yang satu dengan variabel lainnya. Sebaiknya kerangka berpikir dalam bentuk diagram atau skema dengan tujuan untuk mempermudah memahami beberapa variabel yang lainnya.[36] Berikut gambaran dari kerangka berpikir:




Gambar 2. 1 Kerangka Pikir Model Penelitian

Kerangka pemikiran di atas menjelaskan bahwa, variabel independen penelitian ini yaitu layanan BSI *Smart Agent* (X1) dan kemudahan akses (X2) dapat mempengaruhi variabel dependen atau (Y) yaitu tingkat inklusi keuangan di kota Parepare.

## D. Hipotesis Penelitian

Merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah, karena sifatnya masih sementara, maka perlu dibutikan kebenarannya melalui data empirik yang terkumpul. Dengan mempertimbangkan konsep yang telah dijelaskan, diperlukan uji

[36] Hardani, *et al*. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

hipotesis untuk menentukan apakah terdapat hubungan antara variabel X dan variabel Y. Oleh karena itu, penulis menyajikan hipotesis sebagai kesimpulan sementara tentang bagaimana variabel bebas berhubungan dengan variabel terikat.

1. Layanan BSI *Smart Agent* Terhadap Inklusi Keuangan di Kota Parepare

Layanan BSI *Smart Agent* merupakan bagian dari program laku pandai yang menyediakan layanan perbankan tanpa kantor cabang melalui agen yang tersebar luas, sehingga memudahkan masyarakat yang sulit dijangkau oleh layanan perbankan untuk mengakses berbagai produk dan layanan keuangan sehingga memberikan kondisi di mana setiap masyarakat memilki akses terhadap berbagai layanan keuangan formal yang berkualitas, tepat waktu, aman, dan dengan biaya yang terjangkau sesuai kebutuhan dan kemampuan masing-masing, sehingga mampu meningkatkam inklusi keuangan. penelitian yang dilakukan oleh Mustika tahun 2024 yang menyatakan bahwa layanan BSI *Smart Agent* berpengaruh positif terhadap inklusi keuangan. Penelitian ini menunjukkan bahwa layanan BSI *Smart Agent* menjadi akses layanan keuangan masyarakat sehingga dapat meningkatkan inklusi keuangan di Kota Parepare.[37] Berdasarkan uraian yang disampaikan, maka hipotesis penelitian ini adalah:

**H1 : Layanan BSI *Smart Agent* berpengaruh positif dan signifikan terhadap inklusi keuangan di Kota Parepare.**

2. Kemudahan Akses Terhadap Inklusi Keuangan

Kemudahan akses merupakan kemampuan layanan ini menyediakan berbagai produk dan transaksi perbankan secara mudah, cepat, dan terjangkau. Khususnya bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil atau sulit dijangkau oleh kantor cabang

[37] Giska Mustika, "Peran BSI *Smart Agent* Dalam Memberikan Layanan Kepada Masyarakat Pedesaan (Studi Di Kecamatan Peudada Kabupaten Bireuen)" (Banda Aceh: UIN Ar-raniry, 2024).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

terdekat. Penelitian yang dilakukan oleh Matilda pada tahun 2024 menyatakan bahwa Kemudahan Akses berpengaruh positif terhadap Inklusi Keuangan.[38] Penelitian ini menunjukkan bahwa dengan adanya kemudahan akses dalam layanan keuangan maka akan meningkatkan inklusi keuangan. Berdadsarkan uraian yang telah disampaikan, maka hipotisis kedua dirumuskan sebagai berikut.

**H2 : Kemudahan akses berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat inklusi keuangan di Kota Parepare.**

3. Layanan BSI *Smart Agent* dan Kemudahan Akses Terhadap Inklusi Keuangan di Kota Parepare.

Layanan BSI *Smart Agent* dan Kemudahan Akses adalah dua aspek yang penting dalam meingkatkan inklusi keuangan. Layanan BSI *Smart Agent* memberikan kemudahan masyarakat yang sulit dijangkau oleh layanan perbankan untuk mengakses berbagai produk dan layanan keuangan sehingga memberikan kondisi di mana setiap masyarakat memilki akses terhadap berbagai layanan keuangan formal yang berkualitas, keduanya memberikan dampak yang posotif terhadap inklusi keuangan, antara lain meyediakan akses yang mudah serta layanan yang baik kepada masyarakat melalui produk agen. Penelitian yang dilakukan oleh Matilta 2024 yang menunjukan bahwa Layanan BSI *Smart Agent* dan Kemudahan.

Akses memiliki hubungan positif dengan Inklusi Keuangan. Dimana layanan BSI *Smart Agent* memberikan kemudahan akses yang dapat meningkatkan inklusi keuangan di kota Parepare. Dengan demikian, hipotesis ketiga yang dirumuskan yaitu:

[38] Matilda Adelia, "Pengaruh Kemudahan Dan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Keputusan Bertransaksi Pada BSI *Smart Agent* (Studi Pada Nasabah BSI *Smart Agent* Kluet Selatan)" (Banda Aceh: UIN Ar-raniry, 2024).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

**H3 : Layanan BSI *Smart Agent* dan Kemduhan akses secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap inklusi keuangan.**

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

# BAB III
# METODE PENELITIAN

## A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif , dimana dalam penelitian memuat data berupa angka-angka atau dihitung secara langsung serta dapat dilakukan analissa secara statistik.[39] Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kuisioner untuk mengumpulkan data dan selanjutnya data yang ditemukan diolah menggunakan SPSS. Pada penelitian kuantitatif menggambarkan 2 variabel, yaitu variabel bebas dan variabel terikat.

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif. penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, mencari peranan, pengaruh, dan hubungan yang bersifat sebab-akibat, yaitu antara variabel bebas (independent) dan variabel terikat (dependent).[40] Penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif karena variabel yang digunakan yaitu hubungan antara layanan BSI *Smart Agent* (X1) dan kemudahan akses (X2) terhadap inklusi keuangan di kota Parepare (Y).

## B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah dalam penelitian ini, maka lokasi penelitian akan dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Pare-pare, Jl. Lahalede No.70, Lakessi, Kec, Soreang, Kota Parepare, Sulawesi Selatan, dan juga pada nasabah BSI *Smart Agent* di wilayah kota Parepare. Peneliti memilih

[39] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2023).

[40] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2023).



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

lokasi tersebut karena banyak nasabah yang tinggal di daerah tersebut yang menggunakan layanan jasa BSI Smart Agent. Waktu Penelitian Ini akan dilaksanakan selama kurang lebih 2(dua) bulan.

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.[41] Tujuan diadakannya populasi adalah untuk dapat menentukan besarnya anggota sampel yang akan diambil dari anggota populasi berdasarkan ciri/karakteristik tertentu yang dijadikan sebagai subjek. Berdasarkan pengertian diatas populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank apapun yang bertransaksi pada BSI *Smart Agent* di Kota Parepare.

### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu. Maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. [42] Karena jumlah nasabah yang pernah menggunakan jasa pada BSI *Smart Agent* di Kota Parepare tidak diketahui pasti, maka untuk menentukan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow. Penentuan sampel dalam

---

[41] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2023)

[42] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2023)

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

penelitian ini dilakukan dengan cara *accidental sampling*. Menurut Sugiyono bahwa *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. Dikarenakan populasi dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya, maka rumus yang dibutuhkan untuk mengetahuijumlah sampel adalah menggunakan rumus *Lemeshow*, yaitu:[43]

Adapun kriteria yang harus dipenuhi oleh para responden adalah sebagai berikut:

1. Merupakan Nasabah Bank apapun di kota Parepare.
2. Pernah menggunakan layanan pada BSI Smart Agent

$$\boldsymbol{n = \frac{Za^2 x P x Q}{L2}}$$

Keterangan:

$n$: Jumlah sampel minimal yang dibutuhkan

$Za$: Nilai standar dari distrubusi sesuai nilai $a$=5% = 1,96

P : Prevalensi *outcome*, karena data belum didapat, maka dipakai 50%

Q :1 - P

L : Derajat penyimpanan bias 10% (0,10)

Diketahui:

Ditanya: n = ?

$Za^2$ = 1,96

[43] Hening Rahmadina, "*Perbedaan Perilaku Agresi Remaja Berdasarkan Gender Yang Tinggal Dengan Orangtua Tunggal Di Kota Sukabumi*", (Universitas Pendidikan Indonesia, 2015) h. 32.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

P = 50%

Q = 1-P $L^2$= $10\%^2$

Diwajab:

$$n = \frac{Za^2xPxQ}{L2}$$

$$\text{n} = \frac{1{,}92^2\text{x}50\%\text{x}(1-\text{P})}{10\%^2}$$

$$\text{n} = \frac{3{,}84\text{x}0{,}5\text{x}(1-0{,}5)}{0{,}1^2}$$

$$\text{n} = \frac{0{,}96}{0.01}$$

$$\text{n} = 96$$

Maka diperoleh hasil jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini Adalah 96 responden atau nasabah Bank apapun yang bertransaksi di BSI *Smart Agent* di Kota Parepare.

**D. Teknik Pengumpulan dan Pengelolaan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam penelitian, sehingga dalam upaya pengumpulan data tentu memerlukan adanya instrumen.

Instrument merupakan alat yang digunakan untuk membantu dalam proses pengumpulan data di lapangan. Adapun yang menjadi instrumen dalam penelitian ini yaitu peneliti sendiri sebagai instrument kunci.Dimana peneliti tidak hanya bertugas dalam merancang, tetapi juga untuk mengumpulkan dan melengkapi data-data

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

dibutuhkan pada penelitian kuantitatif. Adapun teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data dalam penyusunan ini meliputi:

1. Metode Observasi

   Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati serta merekam tindakan yang terjadi secara langsung dalam suatu konteks. Peneliti mencatat secara sistematis apa yang dilihat dan didengar untuk memperoleh data yang akurat dan relavan dengan penelitian.

2. Kuesioner (Angket)

   Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.[44] Jenis kuesioner penelitian ini adalah kuesioner tertutup, dimana responden hanya tinggal memilih alternatif jawaban yang diberikan oleh peneliti, penggunaan kuesioner tertutup juga memudahkan dalam menganalisis data kuesioner yang terkumpul. Kuesioner dalam penelitian ini dibagikan kepada responden dalam bentuk *google form* yang dikirim melalui *WhatsApp* (WA) pada masyarakat atau nasabah yang pernah melakukan transaksi pada BSI *Smart Agent* di Kota Parepare.

3. *Software* SPSS Versi 26

   Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau hipotesis yang telah dirumuskan penelitian. Analisis statistik yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda untuk mengukur pengujian hipotesis. Untuk mengukur variabel - variabel dalam penelitian ini maka peneliti menggunakan software SPSS dengan cara memasukkan hasil dari penilaian dan pengukuran variabel yang akan diuji.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

## E. Definisi Operasional Variabel

Penelitian ini berjudul Pengaruh Layanan BSI *Smart Agent* dan Kemudahan Akses terhadap Inklusi Keuangan di Kota Parepare. Dalam upaya mencapai kejelasan mengenai definisi operasional dalam penelitian ini, diperlukan identifikasi variabel-variabel yang terkait dengan penelitian. Variabel merupakan obyek penelitian atau segala sesuatu yang menjadi fokus perhatian dalam suatu penelitian.

**Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel**

| No | Variabel | Definisi | Indikator |
|---|---|---|---|
| 1. | Layanan BSI *Smart Agent* ($X_1$) | BSI *Smart Agent* memiliki peran strategis dalam mendekatkan layanan keuangan kepada masyarakat, khususnya mereka yang tinggal di daerah yang jauh dari kantor cabang bank. Dengan keberadaan agen ini, masyarakat tidak perlu lagi menempuh jarak jauh atau menghadapi antrian panjang di bank untuk melakukan transaksi keuangan sederhana. | *Tangible* (berwujud)<br>*Realibility* (kehandalan)<br>*Responsiviness* (ketanggapan)<br>*Assurance* (jaminan)<br>*Empathy* (empati)<br>***(Siburian, dkk, 2020)*** |
| 2. | Kemudahan Akses ($X_2$) | Kemudahan akses dalam konteks layanan keuangan mengacu pada seberapa mudah masyarakat dapat menjangkau, menggunakan, dan memperoleh layanan keuangan formal dari lembaga keuangan seperti bank, koperasi, atau lembaga keuangan mikro. Nurdian *et.,al* menyatakan bahwa kemudahan akses mencakup keberadaan | *Jelas dan Mudah ditemukan*<br>*Sistem Mudah dioprasikan*<br>*(Davis, 2022)* |

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | infrastruktur, informasi, serta saluran distribusi layanan keuangan yang terjangkau dan mudah digunakan oleh semua lapisan masyarakat.[44] | |
| 3. | Inklusi Keuangan (Y) | Inklusi keuangan merupakan suatu kondisi di mana setiap individu atau kelompok masyarakat memiliki akses yang memadai terhadap berbagai layanan keuangan formal yang terjangkau, berkualitas, dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Menurut Hilmawat *et.al*., inklusi keuangan bertujuan untuk mendorong seluruh lapisan masyarakat, khususnya masyarakat berpenghasilan rendah dan yang belum terlayani lembaga keuangan formal, agar dapat memanfaatkan produk dan layanan keuangan secara efektif dan bertanggung jawab.[45] | Akses (*access*)<br>Penggunaan ( *usage*)<br>Kualitas (*quality*)<br>Kesejahteraan (*welfare*)<br>***(Alliance fo r Financial, 2010)*** |

*Sumber: Data Diolah Peneliti, 2026*

## F. Instrumen Penelitian

Instrumen Penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Ini membuat pengelolahan data lebih mudah dan menghasilkan penelitian berkualitas tinggi. Data yang dikumpulkan melalui instrumen akan dijelaskan, dilampirkan atau digunakan untuk menguji hipotesis penelitian. Ketika peneliti

[44] Nurdiani, *Manajemen Risiko Dan Implementasi Jual Beli Istishna Pada Produk Pembiayaan KPR Bank Syariah*.

[45] Hilmawati, Mei Ruli Ninin, and Rohmawati Kusumaningtias, "Inklusi Keuangan Dan Literasi Keuangan Terhadap Kinerja Dan Keberlangsungan Sektor Usaha Mikro Kecil Menengah," *Nominal Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen* 10, no. 1 (2021): 135–52.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

mengumpulkan data di lapangan, adapun instrument yang digunkan dalam penelitian ini adalah menggunakan angket dan kusioner. Instrumen yang akan digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti menggunakan skala likert. Skala likert ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang tentang gejala atau masalah yang dialaminya. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator. Kemudian indikator tersebut menjadi tolak ukur untuk mengukur item-item instrument berupa pertanyaan dan pernyataan.

Berdasarkan Pengertian diatas , maka instrumen variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Dalam mengukur berbagai pendapat yang dilontarkan oleh responden maka akan digunakan 5 skala likert dengan memberi skor dari tiap jawaban kuesioner yang diisi responden dengan perincian sebagai berikut:

**Tabel 3. 2 Skala Pengukuran Instrumen Penelitian**

| Jenis Jawaban | Keterangan | Skor |
|---|---|---|
| Sangat Setuju | SS | 5 |
| Setuju | S | 4 |
| Ragu-Ragu | RR | 3 |
| Tidak Setuju | TS | 2 |
| Sangat Tidak Setuju | STS | 1 |

*Sumber : Sugiyono, 2017*

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

## G. Teknik Analisis Data

### 1. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah metode analisis data yang bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan data yang telah diperoleh apa adanya, tanpa berusaha menarik kesimpulan yang berlaku secara umum.[46] Analisis statistik deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk mengelola data dengan menyajikannya dalam format yang lebih mudah dipahami, seperti melalui tabel, grafik, atau ukuran statistik seperti rata-rata (*mean*), *median*, modus, dan standar deviasi.Teknik ini bertujuan untuk memberikan gambaran jelas tentang karakteristik data tanpa melakukan pengujian hubungan atau generalisasi ke populasi yang lebih luas.

### 2. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menilai apakah suatu kuesioner benar benar mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Sebuah kuesioner dianggap valid apabila setiap pertanyaan di dalamnya dapat mengungkapkan informasi yang sesuai dengan tujuan pengukurannya. Proses pengujian validitas dilakukan dengan menganalisis korelasi bivariate antara skor masing-masing indikator dengan skor total konstruk. Adapun kriteria yang digunakan dalam uji validitas adalah sebagai berikut:

1) Jika r hitung > r tabel maka butir pertanyaan tersebut valid.
2) Jika r hitung < r tabel maka butir pertanyaan tersebut tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah metode untuk menilai kuesioner yang digunakan

[46] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

sebagai indikator suatu variabel atau konstruk. Sebuah kuesioner dianggap andal atau terpercaya jika jawaban yang diberikan oleh individu konsisten atau tetap stabil dari waktu ke waktu. Proses pengukuran reliabilitas dilakukan hanya sekali (*one-shot*) dengan membandingkan hasilnya terhadap pertanyaan lain atau dengan mengukur korelasi antar jawaban dari setiap pertanyaan. Sebuah variabel atau konstruk dikatakan reliabel apabila menghasilkan nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,6.[47]

**3. Uji Asumsi Klasik**

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah metode statistik yang digunakan untuk menentukan apakah data penelitian yang akan dianalisis memiliki distribusi normal atau tidak. Pengujian ini dapat dilakukan dengan menggunakan ukuran kemiringan (*skewness*) atau metode statistik nonparametrik seperti uji *Kolmogorov Smirnov*. Dalam uji *Kolmogorov-Smirnov*, data dianggap berdistribusi normal jika nilai K hitung < K *table* atau Sig > *Alpha*.[48]

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi yang digunakan terdapat indikasi adanya multikolinearitas. Gejala ini muncul ketika variabel-variabel independen memiliki hubungan korelasi yang sangat kuat satu sama lain, yang pada akhirnya dapat memengaruhi keakuratan hasil analisis regresi. Sebaliknya, jika antar variabel independen tidak saling berkorelasi secara signifikan, maka model regresi tersebut dapat dikatakan layak

[47] Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program SPSS* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005).
[48] Nanang Martono, *Metodeo Penelitian Sosial Konsep-Konsep Kunci* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2021

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

dan baik. Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas, salah satu metode yang umum digunakan adalah dengan menghitung nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) serta nilai *Tolerance*. Apabila nilai VIF < 10 dan nilai *Tolerance* > 0,1 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.[49]

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varians pada nilai residual antar satu observasi dengan observasi lainnya. Adapun kriteria dalam pengujian ini adalah sebagai berikut:[50]

1) Jika nilai signifikansi (sig) > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ditemukan gejala heteroskedastisitas.
2) Jika nilai signifikansi (sig) < 0,05, maka hal tersebut menunjukkan adanya indikasi heteroskedastisitas.

**4. Uji Hipotesis**

a. Uji Koefisien Korelasi

Uji koefisien korelasi berfungsi untuk menentukan arah serta tingkat kekuatan hubungan antara dua atau lebih variabel. Arah hubungan ini dapat berupa positif atau negatif, sementara tingkat kekuatannya diukur berdasarkan nilai koefisien korelasi yang dihasilkan. Pada penelitian ini, analisis koefisien korelasi dimanfaatkan untuk mengukur sejauh mana hubungan antara variabel variabel independen yaitu layanan BSI *Smart Agent* (X1) dan Kemudahan Akses (X2) dengan variabel dependen yaitu Inklusi Keuangan (Y). Koefisien korelasi

[49] [50] Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program SPSS.*
[50] Imam Ghozali, *Metode Penelitian 3.1, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS (Semarang: UNDIP, 2009).*

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

(r) merepresentasikan tingkat hubungan antara variabel-variabel tersebut. Nilai koefisien korelasi berada dalam rentang -1 hingga +1 ($-1 < r \leq +1$) yang menghasilkan beberapa kemungkinan, yaitu: [51]

1) Tanda positif pada koefisien menunjukkan adanya hubungan positif antara variabel-variabel yang dianalisis. Hal ini berarti bahwa setiap peningkatan atau penurunan nilai X akan diakui oleh peningkatan atau penurunan nilai Y.

   Jika r = +1 atau mendekati +1, maka hubungan positif antara variabel-variabel tersebut sangat kuat.

2) Tanda negatif menunjukkan adanya hubungan negatif di mana peningkatan nilai X akan diikuti oleh penurunan nilai Y, begitu pula sebaliknya. Jika r = -1 atau mendekati -1, maka terdapat pengaruh negatif serta korelasi variable yang lemah.

3) Apabila nilai r = 0 atau mendekati 0, ini menandakan hubungan antara variabel-variabel tersebut sangat lemah atau bahkan tidak ada korelasi sama sekali.

**Tabel 3. 3 Interpretasi Koefisien Korelasi**

| Interval Koefisien | Tingkat Hubungan |
|---|---|
| 0,00-0,199 | Sangat Rendah |
| 0,20-0,399 | Rendah |
| 0,40-0,599 | Sedang |
| 0,60-0,799 | Tinggi |
| 0,80-1,000 | Sangat Tinggi |

*Sumber: Sugiyono, 2017*

d. Analisis Regresi Linear Berganda

[51] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Analisis regresi berganda adalah jenis analisis regresi linear yang melibatkan lebih dari satu variabel bebas untuk menjelaskan hubungan dengan satu variabel terikat. Dalam metode ini, ada satu variabel yang menjadi fokus utama (variabel terikat) dan dua atau lebih variabel yang digunakan untuk memprediksi atau menjelaskan variabel tersebut (variabel bebas) Adapun persamaan regresi linier berganda yang digunakan sebagai berikut:

$$\mathbf{Y = \alpha + \beta 1X1 + \beta 2X2 + \varepsilon}$$

Dimana :

Y : Variabel dependen (Inklusi Keuangan)

α : Konstanta

β : Koefisien regresi variabel independen

X1 : Variabel independen (Layanan BSI SMART Agent)

X2 : Variabel independen (Kemudahan Akses)

ε : Standar eror (tingkat kesalahan) yaitu 0,01 (10%)

e. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial (uji t) digunakan untuk menilai sejauh mana sebuah variabel bebas secara individual memengaruhi variasi pada variabel terikat. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menentukan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini yaitu:[52]

1) Apabila t hitung > t tabel, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
2) Apabila t hitung < t tabel, maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

[52] Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program SPSS*.41

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

f. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan atau yang dikenal sebagai uji F, adalah metode pengujian yang bertujuan untuk membuktikan sejauh mana seluruh variabel independen secara bersama-sama atau simultan memengaruhi variabel dependen. Dalam proses pengujian ini, terdapat kriteria tertentu yang digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan terkait hasil uji F, yaitu:[53]

1) Jika nilai F hitung < F tabel dan nilai signifikansi > 0,05, maka hipotesis ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen secara bersama sama tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
2) Apabila nilai F hitung > F tabel dan nilai signifikansi < 0,05, maka hipotesis diterima. Ini berarti bahwa variabel independen secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

g. Uji Koefisien Determinasi (R2 )

Ujian koefisien determinasi dilakukan untuk menilai sejauh mana sebuah model mampu menggambarkan kondisi yang sesungguhnya, sekaligus memberi informasi terkait baik atau buruknya model regresi yang telah diestimasi. Uji koefisien determinasi ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana tingkat kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen. Koefisien determinasi memiliki nilai yang berada dalam rentang 0 hingga 1 (0 < R2 < 1). Jika nilai R square kecil, hal ini menunjukkan bahwa variabel independen memiliki kemampuan yang sangat terbatas dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen. Sebaliknya, nilai yang mendekati 1 mengindikasikan bahwa variabel independen mampu memberikan hampir seluruh informasi yang diperlukan untuk

[53] Ghozali, *M etode Penelitian 3.1, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS.*

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

memprediksi variasi pada variabel dependen. [54]

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

[54] Ghozali, *M etode Penelitian 3.1, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*.

# BAB IV
# HASIL DAN PEMBAHASAN

## A. Deskripsi dan Hasil Penelitian

Penelitian ini mengkaji pengaruh Layanan BSI *Smart Agent* dan kemudahan akses terhadap inklusi keuangan yang berada di Kota Parepare. Aktivitas pengumpulan data dimulai pada bulan Februari 2026 melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah BSI atau Masyarakat yang bertransaksi di BSI *Smart Agent* yang telah dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya.

### 1. Deskripsi Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| No. | Jenis Kelamin | Frekuensi | Presentase |
|---|---|---|---|
| 1. | Laki-laki | 30 | 30% |
| 2. | Perempuan | 66 | 66% |
| | **Total** | **100** | **100%** |

*Sumber: Data diolah dengan SPSS 26, 2026*

Berdasarkan table 4.1, maka diketahui bahwa jumlah responden Perempuan lebih mendominasi yaitu mencapai 66 responden Perempuan (66%), lebih banyak dibandingkan responden laki-laki yang berjumlah 30 (30%).

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Kota Parepare

**Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Masyarakat Kota Parepare**

| No. | Masrakat Parepare | Frekuensi | Presentase |
|---|---|---|---|
| 1. | Iya | 96 | 96% |
| 2. | Tidak | 0 | 0% |
| | **Total** | **96** | **96%** |

*Sumber: Data diolah dengan SPSS 26, 2026*



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Berdasarkan table 4.2, maka diketahui bahwa jumlah responden yang merupakan Masyarakat Kota Parepare yaitu mencapai keseluruhan responden sebanyak 100 reponden (100%).

*c.* Karakteristik Responden Berdasarkan pernah menggunakan *BSI Smart Agent*

**Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan pernah menggunakan BSI Smart Agent**

| No. | Jenis Kelamin | Frekuensi | Presentase |
|---|---|---|---|
| 1. | Laki-laki | 30 | 30% |
| 2. | Perempuan | 66 | 66% |
| **Total** | | **96** | **96%** |

*Sumber: Data diolah dengan SPSS 26, 2026*

Berdasarkan table 4.3, maka diketahui bahwa jumlah responden yang pernah menggunakan BSI *Smart Agent* yaitu mencapai keseluruhan responden sebanyak 100 (100%).

**2. Analisis Statistik Deskriptif**

**Tabel 4. 4 Analisis Statistik Deskriptif**

| Descriptive Statistics | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
| Layanan BSI Smart Agent | 96 | 10 | 50 | 41,76 | 6.050 |
| Kemudahan Akses | 96 | 4 | 20 | 16,25 | 2,651 |
| Inklusi Keuangan | 96 | 18,00 | 40,00 | 33,82 | 3,890 |

*Sumber: Data diolah dengan SPSS 26, 2026*

Berdasarkan data yang disajikan dalam tabel 4.4, diketahui bahwa jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang memberikan tanggapan terhadap sejumlah pernyataan yang berkaitan dengan tiga variable, yaitu Layanan

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BSI *Smart Agent* (X1), Kemudahan Akses (X2), dan Inklusi Keuangan (Y). Untuk variable Layanan BSI *Smart Agent* (X1), diperoleh nilai minimum sebesar 10 dan nilai maksimum sebesar 50, nilai rata-rata dari seluruh responden pada variabel ini adalah 41,67 dengan standar deviasi sebesar 6,146. Sementara itu, pada variabel Kemudahan Akses (X2), nilai minimum adalah 4 dan nilai maksimum mencapai 20, dengan rata-rata sebesar 16,16, serta standar deviasi 2,759. Adapun untuk variabel Inklusi Keuangan (Y), niali minimum sebesar 18,00 dan nilai maksimum sebesar 40,00, dengan nilai rata-rata 33,68 serta standar deviasi sebesar 3,923.

**B. Pengujian Persyaratan Analisis Data**

**1. Uji Instrumen**

a. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Suatu instrument dinyatakan valid atau dapat dipercaya apabila nilai r hitung > dari r tabel (pada Tingkat signifikan 0,05). Nilai r tabel diperoleh menggunakan rumus derajat kebebasan (df) yaitu df = N – 2. Dengan jumlah responden sebanyak 100 orang, mak df = 100 – 2 = 98. Berdasarkan hal tersebut, diketahui bahwa nilai r tabel untuk df 98 = 0,1966. Hasil lengap dari pengujian validitas masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas**

| Variabel | Item | r hitung | r tabel | keterangan |
|---|---|---|---|---|
| | X1.1 | 0.745 | 0,1986 | Valid |
| | X1.2 | 0,865 | 0,1986 | Valid |
| | X1.3 | 0.861 | 0,1986 | Valid |

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| *Layanan BSI Smart Agent* | X1.4 | 0.818 | 0,1986 | Valid |
| | X1.5 | 0.819 | 0,1986 | Valid |
| | X1.6 | 0.815 | 0,1986 | Valid |
| | X1.7 | 0.851 | 0,1986 | Valid |
| | X1.8 | 0.849 | 0,1986 | Valid |
| | X1.9 | 0.841 | 0,1986 | Valid |
| | X1.10 | 0.874 | 0,1986 | Valid |
| Kemudahan Akses | X2.1 | 0,899 | 0,1986 | Valid |
| | X2.2 | 0,885 | 0,1986 | Valid |
| | X2.3 | 0,790 | 0,1986 | Valid |
| | X2.4 | 0,898 | 0,1986 | Valid |
| Inklusi Keuangan | Y.1 | 0,760 | 0,1986 | Valid |
| | Y.2 | 0,804 | 0,1986 | Valid |
| | Y.3 | 0,791 | 0,1986 | Valid |
| | Y.4 | 0,775 | 0,1986 | Valid |
| | Y.5 | 0,718 | 0,1986 | Valid |
| | Y.6 | 0,783 | 0,1986 | Valid |
| | Y.7 | 0,817 | 0,1986 | Valid |
| | Y.8 | 0,757 | 0,1986 | Valid |

*Sumber : Data dioleh dengan SPSS 26, 2026*

Berdasarkan tabel 4.5, seluruh item pernyataan yang berasal dari variabel Layanan *BSI Smart Agent* (X1), Kemudahan Akses (X2), Inklusi Keuangan (Y), dengan menggunakan tingkat signifikansi (α = 0,05) menunjukkan bahwa nilai r hitung > r tabel. Hal ini menunjukkan bahwa semua item dalam instrument tersebut memenuhi kriteria validitas, sehingga layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini.

b. Uji Reliabilitas

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Penelitian ini menggunakan uji reliabilitas internal dengan metode *Cronbach's Alpha* untuk menilai konsistensi alat ukur. Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha*-nya > 0,6.

**Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas**

| **Variabel** | ***Conbach's Alpha*** | **Batas Reliabilitas** | **Keterangan** |
|---|---|---|---|
| Layanan BSI *Smart Agent* (X1) | 0,951 | 0,6 | Reliabel |
| Kemudahan Akses (X2) | 0,889 | 0,6 | Reliabel |
| Inklusi Keuangan | 0,901 | 0,6 | Reliabel |

*Sumber: Data diolah dengan SPSS 26, 2026*

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji reliabilitas dari variabel Layanan BSI *Smart Agent* (X1), Kemudahan Akses (X2), Inklusi Keuangan (Y), menunjukkan nilai Cronbach's Alpha > 0,6 sehingga variabel dinyatakan reliabel.

**2. Uji Asumsi Klasik**

a. Uji Normalitas

Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan *One-sample kolmogrov-Smirnov Test* untuk mengetahui apakah distribusi data residual bersifat normal. Apabila nilai Sig > Alpha (0,05), maka data dianggap berdistribusi normal.

**Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas**

| **One Sample Kolmogorov- Smirnov Test** | |
|---|---|
| N | 100 |
| Monte Carlo Sig. (2-tailed) | 0,215[c] |

*Sumber: Data diolah dengan SPSS 26, 2026*

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Berdasarkan tabel 4,7 menunjukkan bahwa hasil uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test memperole nilai Monte Carlo Sig. (2-tailed) sebesar 0,215 dimana nilai sig 0,215 > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi yang digunakan terdapat adanya multikolinieritas. Metode yang digunakan adalah dengan menghitung nilai *Tolerance* serta nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Apabila nilai Tolerance >0,1 dan n ilia VIF < 10 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.

**Tabel 4. 8.Hasil Uji Multikolinearitas**

| **Coefficients[a]** | | |
|---|---|---|
| | **Colinearity** | **Statistics** |
| **Model** | **Tolerance** | **VIF** |
| Layanan | 0,360 | 2,781 |
| Kemudahan Akses | 0,360 | 2.781 |

*Sumber: Data diolah dengan SPSS 26, 2026*

Berdasarkan tabel 4.8, diketahui bahwa variabel Layanan BSI *Smart Agent* (X1) dan Kemudahan Akses (X2) masing-masing memperoleh nilai Tolerance sebesar 0,372 serta nilai VIF (Variance Inflation Factor) sebesar 2,685. Karena 0,372 > 0,100 dan 2,685 < 10,00, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas diantara variabel-variabel independent dalam model ini.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

regresi terdapat ketidaksamaan varians pada nilai residual antar satu observasi dengan observasi lainnya. Jika nilai signifikansi (sig) > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ditemukan gejala heteroskedastisitas.

**Tabel 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

| Coefficients[a] | |
|---|---|
| **Model** | **Sig** |
| **Layanan BSI Smart Agent** | 0,095 |
| **Kemudahan Akses** | 0,232 |

*Sumber: Data diolah dengan SPSS 26, 2026*

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai signifikan Layanan BSI *Smart Agent* (X1) yaitu sebesar 0,095 dan nilai signifikan Kemudahan Akses (X2) sebesar 0,232 di mana semuanya berada di atas 0,05 sehingga hal tersebut menunjukkan tidak terjadi gangguan heterostekedastisitas.

## C. Pengujian Hipotesis

### 1. Uji Koefisien Korelasi

Uji koefisien berfungsi untuk menentukan arah serta Tingkat kekuatan hubungan antara dua atau lebih variabel. Arah hubungan ini dapat berupa positif atau negatif, biasanya dinyatakan dalam nilai antara -1 dan +1, sementara Tingkat kekuatannya diukur berdasarkan nilai koefisien korelasi yang dihasilkan.

**Tabel 4. 10 Hasil Uji Koefisien Korelasi**

| Correlations | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | X1 | X2 | Y |
| X1 | Pearson Correlation | 1 | 0,800 | 0,765 |
| | Sig. (2-tailed) | | 0,000 | 0,000 |

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | N | 96 | 96 | 96 |
| X2 | Pearson Correlation | 0,800 | 1 | 0,759 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,000 | | 0,000 |
| | N | 96 | 96 | 96 |
| Y | Pearson Correlation | 0,765 | 0,759 | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | 0,000 | 0,000 | |
| | N | 96 | 96 | 96 |

*Sumber: Data diolah dengan SPSS 26, 2026*

Berdasarkan tabel 4.10 diketahui bawa nilai korelasi antara Layanan BSI *Smart Agent* dan Inklusi Keuangan yaitu sebesar 0,765 dimana hal ini menunjukkan adanya tingkat hubungan yang positif dan termasuk tingkat hubungan yang tinggi. Adapun nilai korelasi antara Kemudahan Akses dan Inklusi Keuangan yaitu sebesar 0,759, menunjukkan hubungan yang positif dengan tingkat hubungan yang kuat. Maka dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel memiliki hubungan di tingkat tinggi dan bergerak kearah (positif), yang artinya bahwa setiap peningkata atau penurunan nilai X akan diikuti oleh peningkatan atau penurunan nilai Y.

**2. Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis regresi linear berganda melibatkan lebih dari satu variabel bebas untuk menjelaskan hubungan dengan satu variabel terikat. Dalam metode ini, ada satu variabel terikat yang menjadi fokus utama dan dua atau lebih variabel bebas yang digunakan untuk memprediksi atau menjelaskan variabel tersebut.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

**Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

| Coefficients[a] | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Undstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
| Model | B | Std Error | Beta | t | Sig |
| (Constant) | 12,700 | 1,622 | 1,622 | 7,831 | 0,000 |
| Layanan BSI Smart Agent | 0,261 | 0,065 | 0,409 | 4,035 | 0,000 |
| Kemudahan Akses | 0,624 | 0,144 | 0,439 | 4,327 | 0,000 |

*Sumber: Data diolah dengan SPSS 26, 2026*

Berdasarkan tabel 4.11 maka diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

$$Y = 12{,}700 + 0{,}261 X_1 + 0{,}624 X_2 + \varepsilon$$

Berikut ini merupakan penjabaran dari model persamaan regresi linear berganda yang telah diperoleh:

a. Nilai α sebesar 12,700 merupakan konstanta atau keadaan saat variabel Inklusi Keuangan belum dipengaruhi oleh variabel lain yaitu variabel Layanan BSI *Smart Agent* (X1) dan Kemudahan Akses (X2). Jika varibel independent tidak ada, maka variabel Inklusi Keuangan tidak mengalami perubahan.
b. $\beta_1$ (nilai koefisien regresi X1) sebesar 0,261, menunjukkan bahwa variabel Layanan BSI *Smart Agent* mempunyai pengaruh yang positif terhadap Inklusi Keuangan yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel Layanan BSI Smart Agent, maka akan mempengaruhi Inklusi Keuangan sebesar 0,261

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

(26,1%), dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

c. $\beta_2$ (nilai koefisien regresi X2) sebesar 0,624 menunjukkan bahwa variabel Kemudahan Akses mempunyai pengaruh yang positif terhadap Inklusi Keuangan yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel Kemudahan Akses, maka akan mempengaruhi Inklusi Keuangan sebesar 0,624 (62,4%) dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

**3. Uji Persial (Uji t)**

Uji persial (uji t) digunakan untuk menilai sejauh mana sebuah variabel bebas secara individual memengaruhi variasi pada variabel terikat. Adapun kriteria pengujiannya, apabila nilai sign < 0,05 atau nilai t hitung > t tabel, maka hipotesis alternatif (Ha) diterima, yang berarti bahwa variabel independent secara persial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Penelitian ini melibatkan 100 responden sebagai sampel dengan dua variabel independent yang dianalisis, pengujian dilakukan pada tingkat signifikan 5% (α = 0,05). Untuk memperoleh t tabel digunakan rumus t tabel = t (α /2; n-k-1) = t (0,025: 97), sehingga t tabel yang diperoleh yaitu 1,984. Adapun hasil uji t sebagai berikut.

**Tabel 4. 12 Hasil Uji Persial (uji t)**

| Coefficients[a] | | |
|---|---|---|
| **Model** | **t** | **Sig** |
| Layanan BSI Smart Agent | 4,252 | 0,000 |
| Kemudahan Akses | 3,973 | 0,000 |

*Sumber: Data diolah dengan SPSS 26, 2026*

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.12, maka diperoleh hasil yaitu:

a. Layanan BSI *Smart Agent* (X1)

Diketahui nilai sig 0,000 < 0,05 dan nilai t hitung 4,252 > 1,984, artinya terdapat pengaruh antara variabel Layanan BSI *Smart Agent* (X1) terhadap variabel Inklusi keuangan (Y), maka dapat disimpulkan bahwa H1 diterima.

b. Kemudahan Akses (X2)

Diketahui nilai sig 0,000 < 0,05 dan t hitung 3,973 > 1,984 artinya terdapat pengaruh antara variabel Kemudahan Akses (X2) terhadap variabel Inklusi Keuangan (Y), maka dapat disimpulkan bahwa H2 diterima.

**4. Uji Simultan (Uji F)**

Uji simultan atau yang dikenal sebagai uji F, adalah metode pengujian yang bertujuan untuk membuktikan sejauh mana seluruh variabel independen secara bersama-sama atau simultan memengaruhi variabel dependen. Apabila nilai F hitung > F tabel dan nilai sig < 0,05, maka terdaapat variabel X terhadap variabel Y (begitu juga sebaliknya). Untuk memperoleh F tabel digunakan rumus F tabel = F (k: n- k) = F (2: 100-2), sehingga F tabel yang diperoleh yaitu 3,09. Adapun hasil uji F dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4. 13 Hasil Uji Simultan (Uji F)**

| ANOVA[a] | | |
|---|---|---|
| **Model** | **F** | **Sig** |
| Regression | 84,685 | 0,000[b] |

*Sumber: Data diolah dengan SPSS 26, 2026*

Berdasarkan hasil uji F pada tabel di atas, maka diperoleh hasil bahwa nilai sig 0,000 < 0,05 dan nilai F hitung 84,685 > 3,09. Sehingga dapat

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

disimpulkan bahwa H3 diterima yang artinya terdapat pengaruh yang simultan antara variabel Layanan BSI *Smart Agent* (X1) dan Kemudahan Akses (X2) terhadap variabel Inklusi Keuangan (Y).

**5. Uji Koefisien Determinasi (R2)**

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur sejauh mana tingkat kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen. Koefisien determinasi memiliki nilai yang berada dalam rentang 0 hingga 1 ($0 < R^2 < 1$). Jika nilai R square kecil, maka variabel independen memiliki kemampuan yang sangat terbatas dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen. Sebaliknya, nilai yang mendekati 1 mengindikasikan bahwa variabel independen mampu memberikan hampir seluruh informasi yang diperlukan untuk memprediksi variasi pada variabel dependen.

**Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)**

| Model Summary[b] | | | |
|---|---|---|---|
| **R** | **R Square** | **Adjusted R Square** | **Std. Error of the Estimate** |
| ,803[a] | 0,646 | 0,638 | 2,34111 |

*Sumber: Data diolah dengan SPSS 26, 2026*

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai R Square 0,646 atau 64,6% yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang simultan antara variabel Layanan BSI *Smart Agent* (X1) dan Kemudahan Akses (X2) terhadap variabel Inklusi Keuangan (Y) sebesar 64,6%, yang artinya kedua variabel tersebut memiliki kemampuan yang lebih dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen. Sedangkan sisanya sebesar 35,4% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel yang tidak termasuk dalam model pembahasan.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

## B. Pembahasan Hasil Penelitian

### 1. Pengaruh Layanan BSI *Smart Agent* dan Kemudahan kses terhdap Inklusi Keuangan di Koata Parepare.

Berdasarkan hasil analisis regresi parsial (uji t) menunjukkan bahwa variabel Layanan BSI *Smart Agent* (X1) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000, yang tidak melebihi batas 0,05. Selain itu, nilai t-hitung sebesar 4,252 juga lebih tinggi dibandingkan dengan nilai t-tabel sebesar 1,984. Berdasarkan dengan temuan ini, dapat disimpulkan bahwa secara persial, Layanan BSI *Smart Agent* (X1) berpengaruh signifikan terhadap Inklusi Keuaangan (Y) di Kota Parepare, sehingga hipotesis pertama (H1) diterima.

Begitupun dengan nilai koefisien regresi menunjukkan angka positif sebesar 0,409, bahwa variabel Layanan BSI *Smart Agent* mempunyai pengaruh yang positif terhadap Inklusi Keuangan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan BSI *Smart Agent* sudah dilakukan secara maksimal dalam peningkatan Inklusi Keuangan di Kota Parepare.

Hasil penelitian ini dapat dijelaskan melalui *Technology Acceptance Model* (TAM) hasil ini mengindikasikan bahwa di kalangan para nasabah Bank apapun di parepare, ini dianggap mampu meningkatkan produktivitas dan mempermudah akses finansial (*perceived usefulness*), agen dipandang sebagai solusi efektif yang memberikan niali tambah pada efisiensi waktu bagi Masyarakat di Kota Parepare. Diterimanya H1 menunjukkan adanya tingkat kepercayaan (*trust*) yang tinggi personal dengan agen local. Nasabah merasa lebih nyaman bertransaksi melalui agen yang mereka kenal, yang kemudian mendorong mereka masuk ke dalam ekosistem keuangan formal (Inklusi Keuangan).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Hasil Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Sevia Rindyani tahun 2024 yang menunjukkan bahwa Layanan BSI *Smart Agent* memiliki pengaruh terhadap Inklusi Kuangan, Dimana hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa BSI *Smart Agent* dapat membantu dalam meningkatkan Inklusi Keuangan, hal ini akan mempermudah akses bagi masyarakat dalam memanfaatkan layanan perbankan dan keuangan. Sehingga akses keuangan menjadi lebih luas dan merata bagi Masyarakat. [55]

**2. Pengaruh Kemudahan Akses terhadap Inklusi Keuangan**

Berdasarkan hasil uji regresi persial (uji t), diperoleh bahwa Kemudahan akses (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Inklusi Keuangan (Y), dengan nilai signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 dan t-hitung sebesar 3,973 lebih besar dari t-tabel sebesar 1,984. Nilai koefisien regresi 0,439 menunjukkan bahwa kemudahan akses memberikan kontribusi yang sangat kuat dan dominan dalam meningkatkan Inklusi Keuangan, sehingga bisa disimpulkan bahwa hiopotesis kedua (H2) diterima.

Dalam kerangka Technology Acceptance Modal (TAM), kemudahan akses adalah determinan utama dari Perceived Ease of Use. Nilai koefisien yang tinggi (0,439) mengindikasikan bahwa nasabah di Parepare sangat mementingkan aspek praktis. Ketika layanan perbankan mudah dijangkau secara fisik (Lokasi agen), hambatan nasabah untuk menggunakan layanan keuangan formal akan hilang, mereka merasakan kemudahan dalam mengakses pembiayaan, menabung, dan melakukan transaksi melalui layanan keuangan terdekat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Arinda Mentari Putri, dkk

[55] Rindyani Sevia "Analisis Penerapan *Smart Agent* Sebagai Upaya Peningkatan Inklusi Keuangan di Kelurahan Yukum Jaya Kabupaten Lampung Tengah" (2024).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

tahun 2021 yang menunjukkan bahwa akses keuangan digital harus diimbangi dengan kemampuan Masyarakat dalam melindungi diri dari berbagai macam resiko layanan keuangan termasuk dengan meningkatka literasi keuangan digital karena hal tersebut akan meningkatkan juga kemudahan dalam mengakses layanan digital sehingga dapat meningkatkan inklusi keuangan.56

Perbedaan hasil penelitian tersebut dapat dilihat dari faktor wilayah, dan kemudahan dalam mengakses layanan keuangan, di beberapa wilayah inklusi keuangan nya juga masih berkembang, ditentukan oleh kesiapan lingkungan, baik dari segi system maupun sumber daya yang mendukung operasional usaha.

**3. Pengaruh Layanan BSI *Smart Agent* dan Kemudahan Akses Terhadap Inklusi Keuangan di Kota Parepare.**

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F), diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05 serta nilai F-hitung sebesar 84,685 yang lebih besar dari F-tabel sebesar 3,09. Temuan ini menunjukkan bahwa variabel Layanan BSI Smart Agent (X1) dan Kemudahan Akses (X2) secara simultan berpengaruh signifikam terhadap Inklusi Keuangan (Y) di Kota Parepare oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga (H3) diterima. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,646 mengindikasikan bahwa kedua variabel independent yakni Layanan BSI Smart Agent dan Kemudahan Akses secara simultan mampu menjelaskan 64,6% variasi yang terjadi pada Inklusi Keuangan, sedangkan sisanya 35,4% di pengaruhi oleh factor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model. Faktor – faktor tersebut bisa meliputi literasi keuangan, keagamaan, serta infrastruktur teknologi.

[56] Arinda Mentari "Digital Financial Literacy in Indonesia: Literature Review" (2021)

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Hasil Penelitian Ini sejalan dengan penelitian Machfud Ridha tahun 2023 yang menunjukkan bahwa inklusi keuangan meningkat dan baik jika layanan BSI Smart Agent juga baik dugunakan pada Masyarakat salah satunya seperti aksesibilitas yang memadai serta pelayanan-pelayanan yang menjadi acuan meningkatnya inklusi keuangan.57

Perbedaan penelitian tersebut terletak pada wilayah dan skala penelitian, yang dimana Machfud Ridha mendahulukan perkembangan Inklusi Keuangan itu jika dilihat dari aspek layanan BSI Smart Agent. Sedangkan Anggreni ingin menunjukkan layanan BSI Smart Agent ini dapatkah berpengaruh dalam Inklusi Keuangan.

[57] Machfud Ridha "Analisis Tingkat Inklusi Keuangan Syariah Pada Layanan BSI *Smart Agent* di Kota anda Aceh" (2023)

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

# BAB V
# PENUTUP

## A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait pengaruh Layanan *BSI Smart Agent* dan Kemudahan Akses terhadap Inklusi Keuangan di Kota Parepare, maka dapat di peroleh Kesimpulan sebagai berikut:

1. Layanan BSI *Smart Agent* berpengaruh signifikan terhadap Inklusi Keuangan di Kota Parepare. Hal tersebut sudah menghasilkan dampak yang cukup nyata bahwa layanan ini terbukti memberikan kemudahan akses dan nilai tambah efisiensi (*perceived usefulness*) bagi Masyarakat. Koefisien regresi yang posistif menandakan bahwa setiap perbaikan dan optimalisasi pada kualitas layanan agen akan secara langsung berdampak pada kemudahan Masyarakat dalam mengakses produk perbankan.
2. Kemudahan Akses berpengaruh positif dan signifikan terhadap Inklusi Keuangan di Kota Parepare, timgginya nilai koefisien tersebut mengindikasikan bahwa nasabah di kota Parepare sangat memprioritaskan aspek praktis dalam bertransaksi. Kemudahan dalam menjangkau layanan keuangan sehingga mempermudah mereka dalam melakukan aktivitas pembiayaan, menabung, serta transaksi keuangan lainnya.
3. Layanan BSI *Smart Agent* dan Kemudahan Akses secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Inklusi Keuangan di Kota Parepare. Temuan ini mencerminkan, bahwa sinergi antara penggunaan layanan BSI *Smart Agent* dan Kemudahan Akses berpartisipasi aktif dalam Inklusi Keuangan, memberikan dorongan positif bagi pertumbuhan serta keberlangsungan Masyarakat di Kota Parepare.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

## B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka penulis menyampaikan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh berbagai pihak, sebagai berikut:

1. Bagi nasabah/Masyarakat agar lebih aktif menggunakan jasa layanan BSI *Smart Agent* seperti pembayaran online, transfer dan lainnya secara efisien tanpa harus menempuh jarak jauh ke kantor cabang, agar layanan dapat juga berkembang lebih optimal.
2. Bagi pemerintah perlu diselenggarakan program edukasi dan pendampingan berkelanjutan guna meningkatkan literasi keuangan digital kepada Masyarakat untuk meningkatkan kepercayaan dana pemahaman mereka mengenai manfaat layanan keuangan formal.
3. Bagi pengembang *BSI Smart Agent*, pihak BSI diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanan dan sebaran titik agen secara lebih strategis, terutama di wilayah-wilayah kota Parepare yang memiliki akses terbatas ke kantor cabang.
4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan menelusuri factor lain yang memengaruhi layanan BSI *Smart Agent* seperti strategi pemasaran, dan kualitas produk, serta perlu juga mempertimbangkan wilayah penelitian yang lebih luas dan pendekatan metode campuran untuk hasil yang lebih mendalam.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

# DAFTAR PUSTAKA


Ainiyah Faidatul, dan Yuliana Indah. "Penagruh Penggunaan Fintech dan Literasi Keuangan Terhadap Inklusi Keuangan" *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Volume 7, No. 3, 2022

Akyuwen Roberto dan Waskito Jaka, (2018), *Memahami Inklusi Keuangan,*Penerbit: Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada Anggota IKAPI 077/DIY/2019

Andini, Lubis & Siregar. "Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pt Perkebunan Nusantara Iv (Persero) Unit Usaha Pabatu." *Jurnal Agriuma* 1, no. 2 (2019): 14–23.

Arinda Mentari "Digital Financial Literacy in Indonesia: Literature Review" (2021)

Aziz, Imam Abdul, and Muhammad Rizaldi. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Usaha Mikro Kecil Menengah Dalam Bermitra Menjadi BSI Smart Agent." *NISBAH: Jurnal Perbankan Syariah* 10, no. 1 (2024): 59–73.

Azkiya, Siti Rahmatul. "Analisis Penerimaan Aplikasi Ikalsel Menggunakan Teori Technology Acceptance Model (TAM)." (*UNILIB: Jurnal Perpustakaan* 2023).

Bank Syariah Indonesia (BSI), Cabang Kota Parepare 2025

Budiono, I. Nyoman. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2022.

Cirebon: Penerbit Insania, 2021.

Djamil, Faturrahman. *Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Di Bank Syariah*.

*Financial Inclusion Measurement for Regulators: Survey Design and Implementation*

Firmansyah, Hamdan, et al. *Teori Dan Praktik Manajemen Bank Syariah Indonesia*.

Ghozali, *M etode Penelitian 3.1, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*.

Hafid. "Pengaruh Kompetensi, Kepemimpinan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Samsat Polewali Mandar." *Jurnal Manajemen* 13, no. 2 (2021): 286–311.


CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Harahap, M. Guffar, et al. *Perbankan Syariah: Teori, Konsep & Implementasi*.

Hardani, et al. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020.

Hasanah, Uswatun, et.al. Penggunaan Digital Payment Syariah Pada Masyarakat Di Palembang: Pendekatan Teori Technology Acceptance Model (Tam) Pada Layanan Syariah Linkaja. (*Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial Dan Sains*, 2021), 10.1: 93-107.

Hasibuan, Abdul Nasser. *Audit Bank Syariah*. Jakarta: Prenada Media, 2023.

Hilmawati, Mei Ruli Ninin, and Rohmawati Kusumaningtias. "Inklusi Keuangan Dan Literasi Keuangan Terhadap Kinerja Dan Keberlangsungan Sektor Usaha Mikro Kecil Menengah." *Nominal Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen* 10, no. 1 (2021): 135–52.

https://ojk.go.id/id/ (diakses pada 29 September 2025)

Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program SPSS* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005).

Kurniawan, Muhammad and M. E. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah (Teori Dan Aplikasi)*. Indramayu: Penerbit Adab, 2021.

Lubis & Siregar Andini, "Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pt Perkebunan Nusantara Iv (Persero) Unit Usaha Pabatu," *Jurnal Agriuma* 1, no. 2 (2020): 14–23. 32W

Machfud Ridha "Analisis Tingkat Inklusi Keuangan Syariah Pada Layanan BSI *Smart Agent* di Kota Banda Aceh" (2023)

Manurung dan Pratama. *Teori Ekonomi Makro: Suatu Pengantar*. Edisi 5. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2021.

Matilda, Adelia. "Pengaruh Kemudahan Dan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Keputusan Bertransaksi Pada BSI *Smart Agent* (Studi Pada Nasabah BSI *Smart Agent* Kluet Selatan)." Banda Aceh: UIN Ar-raniry, 2024.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Muliani, Riska. “Analisis Dampak Layanan Jasa Transfer Tunai BSI Smart Pada Masyarakat Di Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie.” Banda Aceh: UIN Ar-raniry, 2023.

Nanang Martono, *Metodeo Penelitian Sosial Konsep-Konsep Kunci* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2021

Naziah, syifa tiara; Maula, Luthfi Hamdani; Sutisnawati, Astri. Analisis Keaktifan Belajar Siswa Selama Pembelajaran Daring Pada Masa Covid-19 Di Sekolah Dasar. (*Jurnal Pendidikan Sekolah Dasar Ahmad Dahlan*, 2020, 7.2: 109-120.)

Nurani dan Welsa “ Pengaruh Kemudahan Akses, Kemenarikan Postingan Messages, Daya Tanggap Pelayanan Terhadap Sikap Keputusan Pembelian Online Shop di Instagram“ *Jurnal Upajiwa* 2, no 1 (2021)

Nurdiani, Tanti Widia. *Manajemen Risiko Dan Implementasi Jual Beli Istishna Pada Produk Pembiayaan KPR Bank Syariah*. Pekalongan: Penerbit NEM, 2021.

Nursantri. “Peran Perbankan Syariah Terhadap Kesejahteraan Di Indonesia.” *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis* 20, no. 1 (2020): 82–91.

Parepare: Sinar Grafika, 2022.

Rijal, Muhammad Qomarul. “A Pengaruh Literasi Terhadap Inklusi Keuangan Syariah.” *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam* 5, no. 2 (2022): 72–79.

Rindyani Sevia, *Analisis Penerapan SMART AGENT Sebagai Upaya Peningkatan Inklusi Keuangan di Kelurahan Yukum Jaya Kabupaten Lampung Tengah*”,2024.

Riyanto & Hermawan. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish, 2020.

Rokibah. “Analisis SWOT Perbankan Syariah Menghadapi Perkembangan Financial Technology (FINTECH) (Studi Kasus Di PT. Bank BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1).” Universitas Negeri Mataram, 2021.

Sanistasya, Poppy Alvianolita, Kusdi Rahardjo, and Mohammad Iqbal. “Pengaruh Literasi Keuangan Dan Inklusi Keuangan Terhadap Kinerja Usaha Kecil Di Kalimantan Timur.” *Jurnal Economia* 15, no. 1 (2019): 48–59.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Serang: Sada Kurnia Pustaka, 2023.

Sevia Rindyani, "Analisis Penerapan *SMART AGENT* Sebagai Upaya Peningkatan Inklusi Keuangan di Kelurahan Yukum Jaya Kabupaten Lampung Tengah" IAIN METRO 1445 H.

Siburian, dkk " Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara " *Jurnal Governance* 1, no 2 (2021)

Siregar, Onan Marakali, S. Sos, and M. Si. *Persepsi Masyarakat Terhadap Bank Syariah*. Suko Mulyo: Puspantara, 2020.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.

Susianti, Nurul, and Nur Awwalunnisa. *Penganggaran Bank Syariah*. Mataram: Sanabil, 2020.

Timuneno, Antonius Yohanes William, et al. "Analisis Kontribusi Literasi Keuangan Dan Inklusi Keuangan Terhadap Kinerja Keuangan Sektor UMKM Di Kota Kupang." *Owner: Riset Dan Jurnal Akuntansi* 7, no. 2 (2023): 1540–52.

Viana, Eka Dasra, Firdha Febrianti, and Farida Ratna Dewi. "Literasi Keuangan, Inklusi Keuangan Dan Minat Investasi Generasi Z Di Jabodetabek." *Jurnal Manajemen Dan Organisasi* 12, no. 3 (2021): 252–64.

Wardana, Miko Andi, and Pande Putu Juniarta. *Pembentuk Niat Menjadi Nasabah Pada Bank Syariah*. Bali: CV. Intelektual Manifes Media, 2022.

Yunita. "Pengaruh Media Sosial, Gaya Hidup Dan Literasi Keuangan Terhadap Perilaku Konsumtif (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Sumatera Utara)." *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS)* 3, no. 2 (2023): 332–41.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

# LAMPIRAN



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

| | |
|---|---|
| | **KEMENTRIAN AGAMA**<br>**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**<br>**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**<br>Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131<br>Telp. (0421) 21307, Faksimile (0421) 2404 |
| | **VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN** |

Nama : Sitti Juniarti Anggreni

Nim : 2220203862201068

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi : Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah

Judul : Pengaruh Layanan BSI *Smart Agent* dan Kemudahan Akses Terhadap Inklusi Keuangan di Kota Parepare.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

**KUESIONER PENELITIAN**

Kepada Yth.

Agent/ Nasabah di Tempat

*Assalamualaikum Wr.Wb*

Agent/ Nasabah dalam rangka menyelesaikan karya (skripsi) pada Prodi Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare maka saya, mohon dengan hormat kesediaan Agent/ Nasabah untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Atas kesediaannya untuk menjawab pernyataan pada kuesioner *ini,* saya ucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr.Wb*

Hormat Saya,

Sitti Juniarti Anggreni

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama (opsional) : _____
2. Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
3. Usia : _____

II. PETUNJUK PENGISIAN

1. Pernyataan yang ada mohon dibaca dan dipahami dengan sebaik-baiknya sehingga tidak ada penyataan yang tidak terisi atau terlewatkan.
2. Berilah tanda checklist pada kolom yang telah disediakan. Pilihlah jawaban yang sesuai pendapat atas pernyataan. Dengan keterangan di bawah ini:

   SS : Sangat Setuju = 5
   S : Setuju = 4
   N : Netral = 3
   TS : Tidak Setuju = 2 STS : SangatTidak Setuju = 1

3. Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
4. Terimakasih atas partisipasi anda



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

III. KUISIONER PENELITIAN

1. Layanan BSI Smart Agent

| NO | Indikator Variabel | SS | S | RR | TS | STS |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. | BSI *Smart Agent* memiliki fasilitas fisik yang memadai untuk melakukan transaksi keuangan. | | | | | |
| 2. | BSI *Smart Agent* memiliki toknologi yang canggih untuk memudahkan akses dan transaksi keuangan. | | | | | |
| 3. | BSI Smart Agent dapat diandalkan dalam melakukan transaksi keuangan dengan akurat dan tepat waktu. | | | | | |
| 4. | Proses transaksi dilakukan dengan cepat tanpa banyak menunggu. | | | | | |
| 5. | BSI *Smart Agent* responsif terhadap kebutuhan dan pertanyaan nasabah dengan memberikan informasi yang jelas dan tepat. | | | | | |
| 6. | BSI *Smart Agent* melayani transaksi saya dengan waktu yang efisien. | | | | | |
| 7. | BSI *Smart Agent* menjaga kerahasiaan data pribadi dan transaksi saya. | | | | | |
| 8. | BSI *Smart Agent* memeiliki standar operasional yag jelas dan transparan dalam melakukan transaksi keuangan . | | | | | |



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 9. | Pemilik BSI *Smart Agent* peduli dan memahami kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi. | | | | | |
| 10. | BSI *Smart Agent* memberikan perhatian yang personal dan memberikan solusi yang tepat untuk masalah keuangan nasabah. | | | | | |

2. Kemudahan Akses

| NO | Indikator Variabel | SS | S | RR | TS | STS |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. | BSI *Smart Agent* mudah dijangkau dari tempat tinggal saya. | | | | | |
| 2. | Saya tidak membutuhkan waktu lama untuk mengakses BSI Smart Agent. | | | | | |
| 3. | BSI *Smart Agent* memudahkan nasabah dalam bertransaksi serta memiliki teknologi yang mendukung. | | | | | |
| 4. | Saya merasa mudah menemukan BSI *Smart Agent* ketika di butuhkan. | | | | | |

3. Inklusi Keuangan

| NO | Indikator Variabel | SS | S | RR | TS | STS |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. | BSI *Smart Agent* dapat dijangkau dengan mudah oleh masyarakat di kota parepare. | | | | | |
| 2. | BSI *Smart Agent* memilih lokasi yang strategis. | | | | | |
| 3. | BSI *Smart Agent* menjadi sarana yang digunakan bertransaksi selain di kantor BSI terdekat. | | | | | |



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 4. | BSI *Smart Agent* digunakan untuk memenuhi transaksi keuangan mereka. | | | | | |
| 5. | BSI *Smart Agent* memberikan layanan yang berkualitas dan memuaskan bagi masyarakat di kota parepare. | | | | | |
| 6. | BSI Smart Agent memberikan kenyamanan bertransaksi bagi para nasabah. | | | | | |
| 7. | BSI *Smart Agent* membantu meningkatkan kesejahtraan masyarakat di kota Parepare melalui akses keuangan yang lebih baik. | | | | | |
| 8. | BSI *Smart Agent* berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup masyarakat di kota parepare melalui kemudahan akses keuangan. | | | | | |



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Lampiran 2 Data Responden

| Nama Responden | Jenis Kelamin | Masyarakat Parepare | Pernah menggunakan BSI *Smart Agent* |
|---|---|---|---|
| cherina | Perempuan | Ya | Ya |
| Yulia Amanda Putri | Perempuan | Ya | Ya |
| Shelfiana amir | Perempuan | Ya | Ya |
| Muhammad Yusran | Laki-laki | Ya | Ya |
| Rahmatullah | Laki-laki | Ya | Ya |
| Lutfiah | Perempuan | Ya | Ya |
| Muhammad Hidayat | Laki-laki | Ya | Ya |
| AKRA | Perempuan | Ya | Ya |
| Muhammad Ridwan | Laki-laki | Ya | Ya |
| Bunga rebita fawzi. R | Perempuan | Ya | Ya |
| NirwanaAkib | Perempuan | Ya | Ya |
| Aqilah dzahabiyyah | Perempuan | Ya | Ya |
| Kurnia | Perempuan | Ya | Ya |
| Hamirrulah | Laki-laki | Ya | Ya |
| Rifka Andriani | Perempuan | Ya | Ya |
| Ziza | Perempuan | Ya | Ya |
| Nurfitrah Ramadhani | Perempuan | Ya | Ya |
| Maasniati | Perempuan | Ya | Ya |
| siti kirana nurfitri | Perempuan | Ya | Ya |
| amirah | Perempuan | Ya | Ya |
| Tri Putri | Perempuan | Ya | Ya |
| Nurhaliza | Perempuan | Ya | Ya |
| Alisa | Perempuan | Ya | Ya |



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

| | | | |
|---|---|---|---|
| Derylla Mutiara Friska | Perempuan | Ya | Ya |
| Irfani renanda | Perempuan | Ya | Ya |
| Desy | Perempuan | Ya | Ya |
| Indri Ardhana | Perempuan | Ya | Ya |
| Erni | Perempuan | Ya | Ya |
| ummi | Perempuan | Ya | Ya |
| Alfiana | Perempuan | Ya | Ya |
| Indi | Perempuan | Ya | Ya |
| Elsa Marcela | Perempuan | Ya | Ya |
| Arief | Laki-laki | Ya | Ya |
| WILDA | Perempuan | Ya | Ya |
| Muhammad fikram | Perempuan | Ya | Ya |
| Fadila | Perempuan | Ya | Ya |
| Muh Adafli Al Qautsar | Laki-laki | Ya | Ya |
| Putri Nanda Utami | Perempuan | Ya | Ya |
| putri | Perempuan | Ya | Ya |
| St. Indah Maharani | Perempuan | Ya | Ya |
| Muhammad Maghfir Reski Pratama | Laki-laki | Ya | Ya |
| Serly | Perempuan | Ya | Ya |
| Wal hidayah | Laki-laki | Ya | Ya |
| Jihan | Perempuan | Ya | Ya |
| Nur Inaya Bahar | Perempuan | Ya | Ya |
| Tenri | Perempuan | Ya | Ya |
| Risma | Perempuan | Ya | Ya |
| Tiara | Perempuan | Ya | Ya |
| Muhammad Alfian Abdullah | Laki-laki | Ya | Ya |
| ICA | Perempuan | Ya | Ya |
| DIAN | Perempuan | Ya | Ya |



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

| | | | |
|---|---|---|---|
| Darul arqam | Laki-laki | Ya | Ya |
| Jesica | Perempuan | Ya | Ya |
| Renita Dwiyanti | Perempuan | Ya | Ya |
| Muhammad firdaus | Laki-laki | Ya | Ya |
| Nailah Farafizah Poga | Perempuan | Ya | Ya |
| Idawati | Perempuan | Ya | Ya |
| Siti Aisyah Nurfadilla | Perempuan | Ya | Ya |
| Mustika | Perempuan | Ya | Ya |
| ARYA WIJAYA | Laki-laki | Ya | Ya |
| Herman Fland Dakhi | Laki-laki | Ya | Ya |
| Muhammad Andika Saputra | Laki-laki | Ya | Ya |
| Mutmainna | Perempuan | Ya | Ya |
| Nurhaliza Fitriani | Perempuan | Ya | Ya |
| Alfan | | | |
| nazila | Perempuan | Ya | Ya |
| Rika Aprilia | Perempuan | Ya | Ya |
| Dilla | Perempuan | Ya | Ya |
| Sultan Hakim | Laki-laki | Ya | Ya |
| Muhammad Fadhil Askar | Laki-laki | Ya | Ya |
| Nur Isma | Perempuan | Ya | Ya |
| Muhammad ajri farhan | Laki-laki | Ya | Ya |
| An'nissa Sukmaningrum | Perempuan | Ya | Ya |
| Acshan ghazali | Laki-laki | Ya | Ya |
| Nur Rezki | Perempuan | Ya | Ya |
| Nur safika | Perempuan | Ya | Ya |
| Muhammad Achsan | Laki-laki | Ya | Ya |



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

| | | | |
|---|---|---|---|
| Zenia | Perempuan | Ya | Ya |
| Nuralamsyah | Laki-laki | Ya | Ya |
| Alya | Perempuan | Ya | Ya |
| Syamsuriah | Perempuan | Ya | Ya |
| Hera | Perempuan | Ya | Ya |
| MUH ADNAN JUSNI | Laki-laki | Ya | Ya |
| Muh. Rahmat | Laki-laki | Ya | Ya |
| Tullah | Laki-laki | Ya | Ya |
| Muhammad Mahatir | Laki-laki | Ya | Ya |
| Muhammad Ilyas | Laki-laki | Ya | Ya |
| Mubassyirah Rasyif | Perempuan | Ya | Ya |
| Munawir | Laki-laki | Ya | Ya |
| Miftaahur Rahma | Perempuan | Ya | Ya |
| Muhammad | Laki-laki | Ya | Ya |
| Maghfar | | | |
| Marya Husanah | Perempuan | Ya | Ya |
| Andhika | Laki-laki | Ya | Ya |
| Siti Rahayu | Perempuan | Ya | Ya |
| Musdalifah Sahrani | Perempuan | Ya | Ya |
| Widya | Perempuan | Ya | Ya |
| ridho ahmad | Laki-laki | Ya | Ya |
| Rasya Hakim | Laki-laki | Ya | Ya |
| Andi Nur Rahmi | Perempuan | Ya | Ya |
| Khariyyahtul Qalbi Rauf | Perempuan | Ya | Ya |
| Radzidin | Laki-laki | Ya | Ya |



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

**Lampiran 3. Deskripsi Jawaban Responden**

| Layanan BSI *Smart Agent* (X1) | | | | | | | | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Berwujud | | Kehandalan | | Ketanggapan | | Jaminan | | Empati | | |
| P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 44 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 47 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 44 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 34 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 38 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 45 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 49 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 44 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 43 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 42 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 49 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 42 |



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 43 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 36 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 48 |
| 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 44 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 43 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 44 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 43 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 45 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 10 |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 42 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 20 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 40 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 47 |
| 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 26 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 47 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 40 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 42 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 27 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 49 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 45 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 43 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 43 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 |



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 44 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 40 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 37 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 39 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 39 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 44 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 42 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 42 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 43 |



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

| Kemudahan Akses (X2) | | | | Total |
|---|---|---|---|---|
| as dan Mudah Ditemukan | | istem mudah dioprasikan | | |
| P1 | P2 | P3 | P4 | |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 18 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 15 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 15 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 18 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 14 |
| 3 | 4 | 5 | 4 | 16 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 15 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 14 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 17 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 18 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 15 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 15 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 18 |



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 18 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 18 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 15 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 18 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 14 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 18 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 19 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 19 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 14 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 18 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 19 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 17 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 8 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 13 |
| 3 | 3 | 4 | 2 | 12 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 19 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 14 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 2 | 3 | 4 | 2 | 11 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 18 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 15 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 18 |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 13 |



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 2 | 3 | 4 | 2 | 11 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 2 | 3 | 4 | 2 | 11 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 4 | 5 | 3 | 4 | 16 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 18 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 14 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 15 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 18 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 15 |
| 3 | 4 | 4 | 2 | 13 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 15 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |

| **Inklusi Keuangan (Y)** | | | | | | | | **Total** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Akses** | | **Penggunaan** | | **Kualitas** | | **Kesejahtraan** | | |
| | | | | | | | | |
| **P1** | **P2** | **P3** | **P4** | **P5** | **P6** | **P7** | **P8** | |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 39 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 33 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 30 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 36 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 31 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 34 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 28 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 36 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 36 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 32 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 37 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 35 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 31 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 34 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 36 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 38 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 35 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 31 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 38 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 34 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 1 | 4 | 4 | 5 | 32 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 37 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 34 |



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 30 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 34 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 33 |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 26 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 32 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 25 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 |
| 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 29 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 39 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 36 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 36 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 30 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 38 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 18 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 30 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 39 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 36 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 34 |
| 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 29 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 33 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 |
| 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 26 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 40 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 34 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 38 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 38 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 31 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 38 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 35 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 35 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 31 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 34 |



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Lampiran 4. Hasil Perhitungan SPSS

1. Analisis Statistik Deskriptif

**Descriptive Statistics**

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|---|---|---|---|---|---|
| X1 | 96 | 10.00 | 50.00 | 41.7604 | 6.05022 |
| X2 | 96 | 4.00 | 20.00 | 16.2500 | 2.65171 |
| Y | 96 | 18.00 | 40.00 | 33.8229 | 3.89060 |
| Valid N (listwise) | 96 | | | | |

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

**Correlations**

| | p1 | | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| p1 | Pearson Correlation | 1 | .657** | .661** | .527** | .491** | .571** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 |
| p2 | Pearson Correlation | .657** | 1 | .730** | .627** | .744** | .679** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 |
| p3 | Pearson Correlation | .661** | .730** | 1 | .668** | .623** | .683** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 |
| p4 | Pearson Correlation | .527** | .627** | .668** | 1 | .635** | .691** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 |
| p5 | Pearson Correlation | .491** | .744** | .623** | .635** | 1 | .601** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 |
| p6 | Pearson Correlation | .571** | .679** | .683** | .691** | .601** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 |
| p7 | Pearson Correlation | .558** | .711** | .673** | .615** | .729** | .566** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | N | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 |
| p8 | Pearson Correlation | .621** | .640** | .725** | .708** | .629** | .609** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 |
| p9 | Pearson Correlation | .550** | .712** | .758** | .597** | .703** | .658** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 |
| p10 | Pearson Correlation | .541** | .712** | .673** | .740** | .683** | .718** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 |
| total | Pearson Correlation | .745** | .865** | .861** | .818** | .819** | .815** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 | 96 |

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

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .951 | 10 |

3. Uji Asumsi Klasik (Normalitas, Multikolinearitas, Heteroskedastisitas)

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

Unstan dardize d Residu al

| | | |
|---|---|---|
| N | | 96 |
| Normal Parameters[a,b] | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 2.31633393 |



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

| | | | |
|---|---|---|---|
| Most Extreme Differences | Absolute | | .107 |
| | Positive | | .080 |
| | Negative | | -.107 |
| Test Statistic | | | .107 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | | .009[c] |
| Monte Carlo Sig. (2-tailed) | Sig. | | .215[d] |
| | 99% Confidence Interval | Lower Bound | .204 |
| | | Upper Bound | .225 |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

**Coefficients[a]**

| Model | | Collinearity Statistics | |
|---|---|---|---|
| | | Tolerance | VIF |
| 1 | X1 | .360 | 2.781 |
| | X2 | .360 | 2.781 |

a. Dependent Variable: Y



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

4. Uji Hipotesis

**Correlations**

| | | X1 | X2 | Y |
|---|---|---|---|---|
| X1 | Pearson Correlation | 1 | .800** | .765** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 |
| | N | 96 | 96 | 96 |
| X2 | Pearson Correlation | .800** | 1 | .759** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 |
| N | | 96 | 96 | 96 |
| Y | Pearson Correlation | .765** | .759** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | |
| | N | 96 | 96 | 96 |

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

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | | Correlations | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | t | Sig. | Zero-order | Partial | Part |
| 1 | (Constant) | 12.315 | 1.692 | | 7.277 | .000 | | | |
| | X1 | .281 | .066 | .438 | 4.252 | .000 | .765 | .403 | .262 |
| | X2 | .600 | .151 | .409 | 3.973 | .000 | .759 | .381 | .245 |

a. Dependent Variable: Y



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

**ANOVA**[a]

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Regression | 928.276 | 2 | 464.138 | 84.685 | .000[b] |
| | Residual | 509.713 | 93 | 5.481 | | |
| | Total | 1437.990 | 95 | | | |

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

**Model Summary**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Change Statistics | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | R Square Change | F Change | df1 | df2 | Sig. F Change |
| 1 | .803[a] | .646 | .638 | 2.34111 | .646 | 84.685 | 2 | 93 | .000 |

a. Predictors: (Constant), X2, X1



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Lampiran 5. Surat Pengantar Observasi (IAIN Parepare)



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**
*Alamat : JL. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 📠 (0421) 24404*
*PO Box 909 Parepare 9110, website : www.iainpare.ac.id email: mail.iainpare.ac.id*

Nomor : B-4390/In.39/FEBI.04/PP.00.9/07/2025 08 Juli 2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
H a l : Pengantar observasi

Yth. PIMPINAN BANK BSI KC PAREPARE
Di-
Tempat

*Assalamu Alaikum Wr. Wb.*

Dengan hormat, sehubungan dengan akan melakukan observasi terkait judul penelitian skripsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka dengan ini kami memohon kepada bapak/ibu berkenan kesediaanya menerima mahasiswa kami :

Nama : SITTI JUNIARTI ANGGRENI
Tempat/Tgl. Lahir : PAREPARE, 17 Juni 2004
NIM : 2220203862201068
Program Studi : Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah

Untuk melakukan observasi dan pengambilan data terkait judul penelitian :

PENGARUH LAYANAN AGENT BSI SMART DAN KEMUDAHAN AKSES TERHADAP INKLUSI KEUANGAN DI KOTA PAREPARE

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan perkenaan Bapak/Ibu dihaturkan terima kasih.

*Wassalamu Alaikum Wr. Wb.*

Dekan,

Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP 197102082001122002

Page : 1 of 1, Copyright©afs 2015-2025 - (nailul) Dicetak pada Tgl : 08 Jul 2025 Jam : 13:30:22



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Lampiran 6. Surat Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian (IAIN Parepare)

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**
*Alamat : JL. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 (0421) 24404*
*PO Box 909 Parepare 9110, website : www.iainpare.ac.id email: mail.iainpare.ac.id*

Nomor : B-159/In.39/FEBI.04/PP.00.9/01/2026 28 Januari 2026
Sifat : Biasa
Lampiran : -
H a l : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
di
KOTA PAREPARE

*Assalamu Alaikum Wr. Wb.*

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

| | |
|---|---|
| Nama | : SITTI JUNIARTI ANGGRENI |
| Tempat/Tgl. Lahir | : PAREPARE, 17 Juni 2004 |
| NIM | : 2220203862201068 |
| Fakultas / Program Studi | : Ekonomi dan Bisnis Islam / Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah |
| Semester | : VII (Tujuh) |
| Alamat | : JL.GELORA MANDIRI (PERUMAHAN BUKIT SAHARA A/18), KELURAHAN LOMPOE, KECAMATAN BACUKIKI, KOTA PAREPARE |

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah WALIKOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul :

PENGARUH LAYANAN BSI SMART AGENT DAN KEMUDAHAN AKSES TERHADAP INKLUSI KEUANGAN DI KOTA PAREPARE

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 02 Februari 2026 sampai dengan tanggal 20 Maret 2026.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu Alaikum Wr. Wb.*

Dekan,

Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP 197102082001122002

Tembusan :

1. Rektor IAIN Parepare



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Lampiran 7. Surat Rekomendasi Penelitian (DPM-PTSP)



SRN IP0000074

**PEMERINTAH KOTA PAREPARE**

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

*Jl. Bandar Madani No. 1 Telp (0421) 23594 Faximile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmptsp@pareparekota.go.id*

## IZIN PENELITIAN

**Nomor : 74/IP/DPM-PTSP/2/2026**

Dasar :
1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.
3. Peraturan Wali Kota Parepare Nomor 31 tahun 2025 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Nonperizinan Daerah Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

**M E N G I Z I N K A N**

KEPADA

NAMA : **SITTI JUNIARTI ANGGRENI**

UNIVERSITAS/ LEMBAGA : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**

Jurusan : **AKUNTANSI LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH**

ALAMAT : **JL. GELORA MANDIRI PERUMAHAN BUKIT SAHARA BLOK A 18**

UNTUK : melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

JUDUL PENELITIAN : **PENGARUH LAYANAN BSI SMART AGENT DAN KEMUDAHAN AKSES TERHADAP INKLUSI KEUANGAN DI KOTA PAREPARE**

LOKASI PENELITIAN : **BANK SYARIAH INDONESIA CABANG PAREPARE**

LAMA PENELITIAN : **05 Pebruari 2026 s.d 20 Maret 2026**

a. Izin Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung
b. Iizn ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: **Parepare**
Pada Tanggal : **10 Februari 2026**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PAREPARE**

**Hj. ST. RAHMAH AMIR, ST, MM**
**Pembina Tk. 1 (IV/b)**
**NIP. 19741013 200604 2 019**

**Biaya : Rp. 0.00**

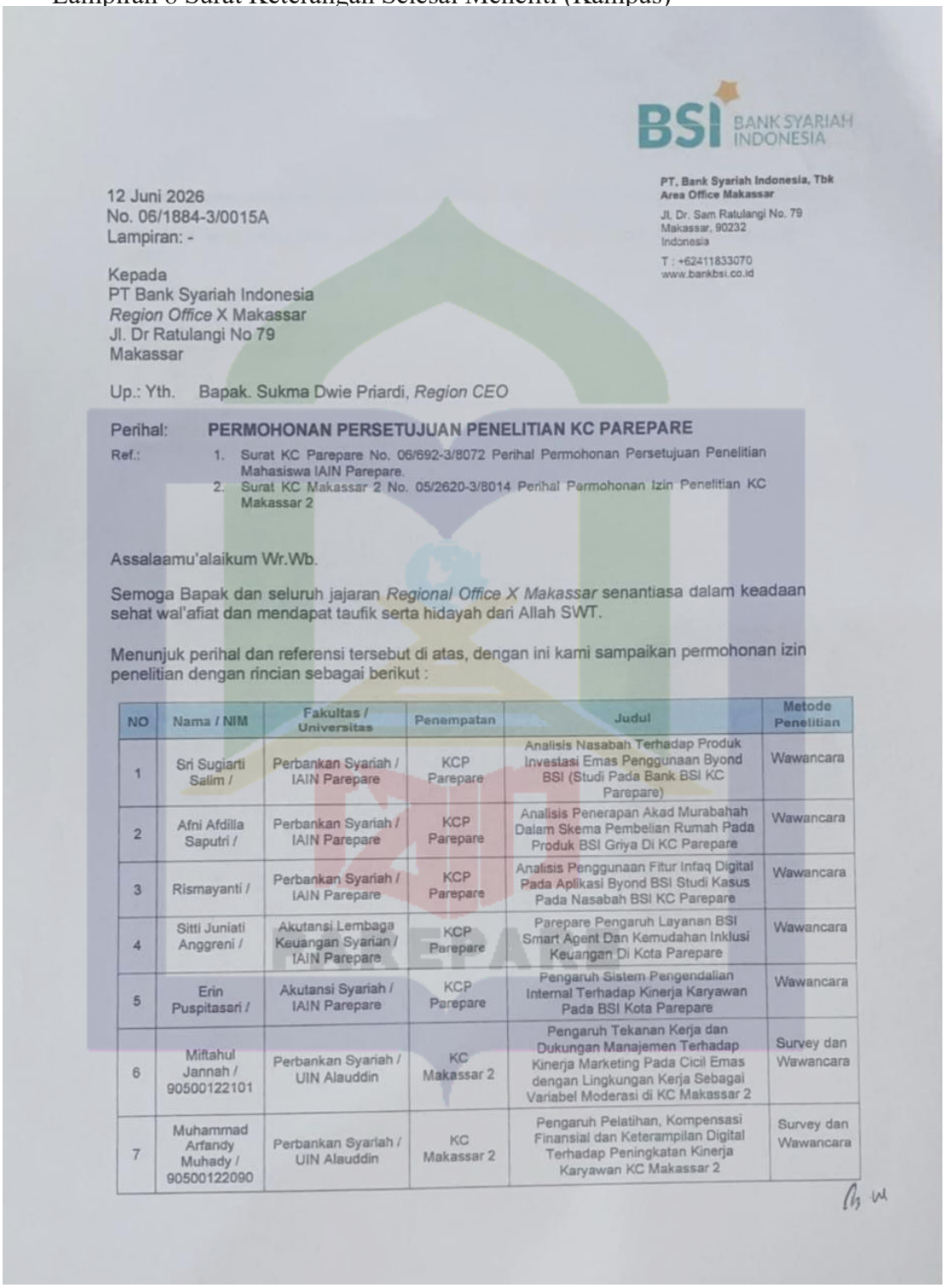
- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
  Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **BSrE**
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPTSP Kota Parepare (scan QRCode)

Balai Sertifikasi Elektronik



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Lampiran 8 Surat Keterangan Selesai Meneliti (Kampus)



BSI BANK SYARIAH INDONESIA

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
Area Office Makassar
Jl. Dr. Sam Ratulangi No. 79
Makassar, 90232
Indonesia
T : +62411833070
www.bankbsi.co.id

12 Juni 2026
No. 06/1884-3/0015A
Lampiran: -

Kepada
PT Bank Syariah Indonesia
*Region Office* X Makassar
Jl. Dr Ratulangi No 79
Makassar

Up.: Yth. Bapak. Sukma Dwie Priardi, *Region CEO*

Perihal: **PERMOHONAN PERSETUJUAN PENELITIAN KC PAREPARE**

Ref.:
1. Surat KC Parepare No. 06/692-3/8072 Perihal Permohonan Persetujuan Penelitian Mahasiswa IAIN Parepare.
2. Surat KC Makassar 2 No. 05/2620-3/8014 Perihal Permohonan Izin Penelitian KC Makassar 2

Assalaamu'alaikum Wr.Wb.

Semoga Bapak dan seluruh jajaran *Regional Office X Makassar* senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapat taufik serta hidayah dari Allah SWT.

Menunjuk perihal dan referensi tersebut di atas, dengan ini kami sampaikan permohonan izin penelitian dengan rincian sebagai berikut :

| NO | Nama / NIM | Fakultas / Universitas | Penempatan | Judul | Metode Penelitian |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Sri Sugiarti Salim / | Perbankan Syariah / IAIN Parepare | KCP Parepare | Analisis Nasabah Terhadap Produk Investasi Emas Penggunaan Byond BSI (Studi Pada Bank BSI KC Parepare) | Wawancara |
| 2 | Afni Afdilla Saputri / | Perbankan Syariah / IAIN Parepare | KCP Parepare | Analisis Penerapan Akad Murabahah Dalam Skema Pembelian Rumah Pada Produk BSI Griya Di KC Parepare | Wawancara |
| 3 | Rismayanti / | Perbankan Syariah / IAIN Parepare | KCP Parepare | Analisis Penggunaan Fitur Infaq Digital Pada Aplikasi Byond BSI Studi Kasus Pada Nasabah BSI KC Parepare | Wawancara |
| 4 | Sitti Juniati Anggreni / | Akutansi Lembaga Keuangan Syarian / IAIN Parepare | KCP Parepare | Parepare Pengaruh Layanan BSI Smart Agent Dan Kemudahan Inklusi Keuangan Di Kota Parepare | Wawancara |
| 5 | Erin Puspitasari / | Akutansi Syariah / IAIN Parepare | KCP Parepare | Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan Pada BSI Kota Parepare | Wawancara |
| 6 | Miftahul Jannah / 90500122101 | Perbankan Syariah / UIN Alauddin | KC Makassar 2 | Pengaruh Tekanan Kerja dan Dukungan Manajemen Terhadap Kinerja Marketing Pada Cicil Emas dengan Lingkungan Kerja Sebagai Variabel Moderasi di KC Makassar 2 | Survey dan Wawancara |
| 7 | Muhammad Arfandy Muhady / 90500122090 | Perbankan Syariah / UIN Alauddin | KC Makassar 2 | Pengaruh Pelatihan, Kompensasi Finansial dan Keterampilan Digital Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan KC Makassar 2 | Survey dan Wawancara |



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Lampiran 9. Dokumentasi











CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

## BIODATA PENULIS



Sitti Juniarti Anggreni, lahir di Parepare pada tanggal 17 Juni 2004, merupakan anak kedua dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Muhammad Achsan dan Ibu Idawati. Alamat Jl. Gelora Mandiri, Kelurahan Lompoe, Kecamatan Bacukiki, Kota Parepare, Provinsi Sulawesi Selatan. Penulis memulai pendidikan di TK Pembina pada tahun 2009, kemudian melanjutkan pendidikan di SD Negeri 161 Pinrang, lalu pindah ke SD Negeri 35 Parepare pada tahun 2011. Pada tahun 2016, penulis melanjutkan pendidikan di SMPN 3 Parepare, Kemudian melanjutkan pendidikan di SMAN 2 Paraepare pada tahun 2019. Setelah itu, pada tahun 2022 penulis me;anjutkan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dengan mengambil Program Studi Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Penulis melaksanakan praktik kerja MBKM Mandiri di BSI Cabang Barru, kemudian mengikuti KKN Mandiri Angkatan 36 di Desa Ongkoe, Kecamatan Belawa, Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan. Penulis menyelesaikan studi dengan judul skripsi "Pengaruh Layanan BSI *Smart Agent* dan Kemudahan Akses terhadap Inklusi Keuangan di Kota Parepare".

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE