SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA AGEN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC PAREPARE

OLEH:

DIAN ANGGRENI PERTIWI
NIM:2120203861206025

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE

2026

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA AGEN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC PAREPARE

OLEH:

DIAN ANGGRENI PERTIWI
NIM:2120203861206025

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE

2026

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi	:	Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia Agen Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Parepare
Nama Mahasiswa	:	Dian Anggreni Pertiwi
NIM	:	2120203861206025
Program Studi	:	Perbankan Syariah
Fakultas	:	Ekonomi Dan Bisnis Islam
Dasar Penetapan Pembimbing	:	Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Nomor : B-4341/In.39/FEBI.04/PP.00.9/09/2024

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama	: Multazam Mansyur Addury M.A.	(.....)
NIP	: 199212282022031001	

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag
NIP 19710208 200112 2 002

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi	: Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia Agen Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Parepare
Nama Mahasiswa	: Dian Anggreni Pertiwi
Nomor Induk Mahasiswa	: 2120203861206025
Program Studi	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Dasar Penetapan Pembimbing	: Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Nomor : B-4341/In.39/FEBI.04/PP.00.9/09/2024
Tanggal Ujian	: 08 Januari 2026

Disahkan oleh Komisi Penguji

Multazam Mansyur Addury M.A. (Ketua) (.....)

Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd. (Anggota) (.....)

Rezki Fani, M.M. (Anggota) (.....)

Mengetahui:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag
NIP.19710208 200112 2 002

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيْم

Assalamualaikum wr. wb

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia Agen Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Parepare". Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini terwujud berkat bantuan dan arahan, bimbingan dan doa dari berbagai pihak.

Dengan penuh rasa syukur, penulis menyampaikan terimakasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua tercinta, untuk ayahanda Almarhum Ruslan AT dan Ibunda Afriani Asri S. E, yang telah menjadi penyemangat dalam setiap langkah hidup penulis. Terimakasih atas cinta yang tidak pernah terputus, doa yang yang tak pernah henti, serta pengorbanan yang tidak terhitung jumlahnya baik dalam bentuk tenaga, waktu, maupun materi demi keberhasilan anakmu dalam menempuh pendidikan hingga titik ini.

Penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Multazam Mansyur Addury M.A selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan masukan yang sangat berharga selama proses penulisan skripsi ini berlangsung.

Selanjutnya penulis juga menyampaikan terima kasih kepada:

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

1. Bapak Rektor IAIN Parepare, Prof. Dr. Hannani, M.Ag. dan para wakil Rektor yang telah memimpin kampus IAIN Parepare tempat menimbah ilmu pengetahuan.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Ibu Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. atas pengabdiannya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswanya.
3. Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Ibu Dr. Ulfa Hidayanti, M.E. terima kasih atas bimbingan yang diberikan selama penulis menjalani proses pembelajaran di program studi ini.
4. Bapak penguji utama I dalam hal ini Bapak Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd. dan penguji utama II dalam hal ini Ibu Rezki Fani, M. M. atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terimakasih.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang selama ini telah membimbing dan memberikan ilmu yang sangat berharga sehingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan perkuliahan secara tuntas.
6. Bapak dan Ibu Staf dan Admin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu dan memberikan pelayanan yang baik kepada semua mahasiswa untuk kelancaran studi ini.
7. Penulis mengucapkan terimakasih teruntuk nenek tercinta Hj. Cammaha yang telah memberikan dengan penuh kasih sayang, doa, dan ketulusan telah menjadi sumber kekuatan dalam setiap langkah kehidupan penulis. Dukungan baik yang terucap maupun yang terpanjatkan dalam doa-doa yang tak pernah putus, menjadi penyemangat terbesar dalam menyelesaikan pendidikan hingga tahap ini.
8. Kepada kakak-kakak saya tercinta dan tersayang, Muhammad Ridho, Muhammad Rikki dan Fena, penulis mengucapkan terimakasih yang sangat tulus atas segala pengorbanannya selama ini dan selalu mengusahakan segalanya untuk adiknya. Terimakasih telah menjadi sosok pelindung serta selalu memberikan semangat dan nasehat.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

9. Terimakasih kepada sahabat tercinta, Resty Shafira, Shakira Zainal, Nurul Mutia, Novi Dwi Ramadhani, S. Akun, Dhita Putri Fajri, S.H, yang telah memberikan semangat yang tiada hentinya agar penulis semangat mengerjakan skripsi ini dan terimakasih telah menjadi saksi perjuangan saya dari awal hingga akhir.
10. Terima kasih kepada seluruh teman kelas seperjuangan saya Annisa Riska Amalia, S.E dan teman KKN saya yang senantiasa mendukung penulis menyelesaikan penelitian ini. Penulis sangat beruntung bisa kenal dengan kalian semua dan semoga kita semua sukses kedepannya.
11. Saya ingin mengucapkan terimakasih yang tulus dan sebesar-besarnya kepada diri saya sendiri Dian Anggreni Pertiwi. Terimakasih telah bertahan sejauh ini, melewati berbagai proses yang panjang dan tidak mudah. Terimakasih telah bertanggungjawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai dan terimakasih karena sejauh ini tidak pernah menyerah sesulit apapun itu pada proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan banyak hal yang dapat diperbaiki. Penulisan ini masih butuh saran dan masukan, karena setiap masukan yang diberikan akan sangat berarti dalam memperbaiki kualiatas penulisan ini dan dapat menjadi lebih baik kedepannya. Terimakasih atas perhatian dan segala saran yang diberikan.

Waalaikumussalam wr. wb

Parepare, 30 September 2025
Penulis.



DIAN ANGGRENI PERTIWI
Nim. 2120203861206025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Dian Anggreni Pertiwi
NIM	:	2120203861206025
Tempat/Tgl. Lahir	:	Maros, 25 Mei 2002
Program Studi	:	Perbankan Syariah
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi	:	Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia Agen Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Bank Syariah Indonesia KC 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, 30 September 2025
Penulis.



DIAN ANGGRENI PERTIWI
Nim. 2120203861206025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

ABSTRAK

Dian Anggreni Pertiwi, "Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia Agen Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Parepare", (Dibimbing Multazam Mansyur Addury).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Agen dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah pada BSI KC Parepare. Latar belakang penelitian ini didasari oleh pentingnya peran BSI Agen sebagai perpanjangan tangan bank dalam memberikan layanan kepada masyarakat, terutama di wilayah yang tidak terjangkau kantor cabang. Meskipun jumlah BSI Agen cukup banyak, sebagian agen tidak aktif dan mengalami berbagai kendala seperti keterbatasan fasilitas, kurangnya pelatihan, serta ketidaksesuaian kartu ATM non-chip yang tidak dapat digunakan untuk bertransaksi.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memperoleh data yang mendalam mengenai aspek pelayanan agen. Penelitian ini menggunakan 5 BSI Agen dan 10 nasabah. Teknik analisis data yang digunakan yaitu; pengumpulan data, redukasi data, penyajian data, dan *verifikasi* (penarikan kesimpulan).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada BSI Agen di Parepare dapat disimpulkan melalui lima dimensi *SERVQUAL*: (1) Keandalan, pelayanan agen umumnya mampu memberikan layanan transaksi dasar dengan baik, namun beberapa kendala teknis masih sering terjadi; (2) Daya Tanggap, agen cepat dan tanggap dalam melayani nasabah, namun kemampuan memberikan solusi mendalam masih terbatas; (3) Jaminan, agen cukup menimbulkan rasa aman bagi nasabah melalui sikap profesional, meskipun pengetahuan terkait produk syariah perlu ditingkatkan; (4) Empati, agen menunjukkan sikap ramah dan perhatian terhadap kebutuhan nasabah, terutama dalam memberikan bantuan selama proses transaksi; (5) Bukti Fisik, fasilitas fisik seperti mesin EDC, area pelayanan, serta ketersediaan saldo tunai dinilai memadai, meskipun tidak merata pada semua agen; dan (6) Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan BSI Agen dalam meningkatkan jumlah nasabah meliputi aspek internal dan eksternal. Secara internal, yaitu kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kemampuan agen dalam memberikan layanan yang andal, responsif, serta berpengetahuan cukup mengenai produk perbankan syariah. Secara eksternal, yaitu kualitas pelayanan dipengaruhi oleh ketersediaan fasilitas pendukung seperti mesin EDC, jaringan internet, identitas resmi agen, dan ketersediaan saldo tunai.

Kata Kunci: Agen, Bank Syariah Indonesia, Nasabah, Kualitas Pelayanan.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING iii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI iv
KATA PENGANTAR v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI viii
ABSTRAK ix
DAFTAR ISI x
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR LAMPIRAN xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI xiv
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 7
C. Tujuan Penelitian 8
D. Manfaat Penelitian 8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 10
A. Tinjauan Penelitian Relevan 10
B. Tinjauan Teori 22
C. Tinjauan Konseptual 31
D. Kerangka Pikir 32
BAB III METODE PENELITIAN 34
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 34
B. Lokasi dan Waktu Penelitian 34
C. Fokus Penelitian 34
D. Jenis dan Sumber Data 35
E. Teknik Pengumpulan Data 36
F. Uji Keabsahan Data 37

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

G. Teknik Analisis Data 38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 41
A. Deskripsi BSI Agen Kota Parepare 41
B. Hasil Penelitian 42
C. Pembahasan Hasil Penelitian 87
BAB V PENUTUP 101
A. Simpulan 101
B. Saran 103
DAFTAR PUSTAKA 105
LAMPIRAN 111
BIODATA PENULIS 142

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

DAFTAR GAMBAR

NO GAMBAR	NAMA GAMBAR	HALAMAN
2.1	Kerangka pikir	33
4.1	Mesin EDC BSI Agen	66
4.2	Agen BSI Smart (Logo dan Spanduk)	68
4.3	BSI Agen Mapato Cell	84

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Surat Penetapan Pembimbing	112
Lampiran 2	Surat Pengantar Observasi	113
Lampiran 3	Surat Izin Meneliti	114
Lampiran 4	Surat Rekomendasi Penelitian Dinas Penanaman Modal	115
Lampiran 5	Surat Selesai Meneliti	116
Lampiran 6	Format Instrumen Penelitian	117
Lampiran 7	Surat Keterangan Wawancara	119
Lampiran 8	Dokumentasi Wawancara	134
Lampiran 9	Biodata Penulis	142

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. *Konsonan*

Huruf Arab	**Nama**	**Huruf Latin**	**Nama**
ا	alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba	B	be
ت	ta	T	te
ث	ṡa	Ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	j	je
ح	ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	żal	Ż	zet (dengan titik di atas)
ر	ra	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	ṣad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	apostrof terbalik
غ	gain	g	ge
ف	fa	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	El
م	mim	m	em
ن	nun	n	en
و	wau	w	we
هـ	ha	h	Ha
ء	hamzah	’	apostrof
ى	ya	y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dgn tanda (’).

2. *Vokal*

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

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ا َ	*fatḥah*	a	a
ا ِ	*kasrah*	i	i
ا ُ	*ḍammah*	u	u

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَىْ	*fatḥah dan yā'*	ai	a dan i
ـَوْ	*fatḥah dan wau*	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْلَ : *haula*

3. *Maddah*

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

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ى َ... | ا َ...	*fatḥah* dan *alif* atau *yā'*	ā	a dan garis di atas
ـِى	*kasrah* dan *yā'*	ī	i dan garis di atas
ـُو	*ḍammah* dan *wau*	ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : *māta*

Contoh:

رَمَى : *ramā*

قِيْلَ : *qila*

يَمُوْتُ : *yamũtu*

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

4. *Ta marbũtah*

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu: *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah, kasrah,* dan *dammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbũtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl*

اَلْمَدِيْنَةُ اَلْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fādilah*

اَلْحِكْمَةُ : *al-ḥikmah*

5. *Syaddah* (*Tasydĩd*)

Syaddah atau *tasydĩd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydĩd* (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbanā*

نَجَّيْنَا : *najjainā*

اَلْحَقّ : *al-haqq*

نُعِّمَ : *nu"ima*

عَدُوٌّ : *'aduwwun*

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

Contoh:

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

عَلِيٌّ : ‘Alĩ (bukan ‘Aliyy atau ‘Aly)

عَرَبِيٌّ : ‘Arabĩ (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

6. *Kata Sandang*

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (*alif 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 terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

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

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

اَلْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

اَلْبِلاَدُ : *al-bilādu*

7. *Hamzah*

Aturan transliterasi 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’murūna*

اَلنَّوْعُ : *al-nau‘*

شَيْءٌ : *syai’un*

أُمِرْتُ : *umirtu*

8. *Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia*

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan 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 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 teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Fī Zilāl al-Qur' ān

Al-Sunnah qabl al-tadwīn

9. *Lafz al-Jalālah* (الله)

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

Contoh:

دِيْنُ اللهِ *dīnullāh* بِاللهِ *billāh*

Adapun *tā' marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah,* ditransliterasi dengan huruf [*t*]. Contoh:

هُمْ فِيْ رَحْمَةِ اللهِ *hum fī rahmatillāh*

10. *Huruf Kapital*

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (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

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadān al-lazī unzila f īh al-Qur'ān

Nasīr al-Dīn al-Tūsi

Abū Nasr al-Farābi

Al-Gazāli

Al-Munqiz min al-Dalāl

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

Abū al-*Walīd* Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walid Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walid Muhammad Ibnu)
Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaĩd, Nasr Hāmid (bukan: Zaĩd, Nasr Hāmīd Abū)

B. *Daftar Singkatan*

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt. = *subhānah*ū *wa ta'ālā*

saw. = *sallallāhu 'alaihi wa sallam*

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

a.s.	=	*'alaihi al-salām*
H	=	Hijrah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
l.	=	Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
w.	=	Wafat tahun
QS …/…: 4	=	QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Ali 'Imrān/3: 4
HR	=	Hadis Riway

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank Syariah yaitu bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah atau prinsip agama Islam". Islam melarang adanya sistem bunga atau *riba*, maka bank syariah beroperasi berdasarkan kemitraan pada semua aktivitas bisnis atas dasar kesetaraan dan keadilan. Bank Syariah adalah bank yang sistem perbankannya menganut prinsip-prinsip dalam Islam. Menurut Andri Soemitra, Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah.[1] Hal yang sama juga disampaikan oleh M. Guffar Hurahap Bank Syariah juga merupakan lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip prinsip syariah dalam bisnis dan aktivitas perbankan.[2]

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu lembaga keuangan yang hadir sebagai bagian dari upaya mengintegrasikan prinsip-prinsip syariah dalam sektor perbankan di Indonesia. Bank ini dibentuk melalui penggabungan tiga bank syariah yang sebelumnya beroperasi di bawah naungan Bank Negara Indonesia Syariah, Bank Rakyat Indonesia Syariah, dan Bank Syariah Mandiri. Proses penggabungan tersebut bertujuan untuk menciptakan sebuah bank syariah yang lebih kuat, efisien, dan mampu memberikan layanan yang lebih luas kepada masyarakat, dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip syariah.[3]

BSI memiliki fokus utama untuk menyediakan produk dan layanan yang sesuai dengan ajaran Islam, seperti larangan *riba*, *gharar* (ketidakpastian), dan *maysir* (perjudian), serta menerapkan prinsip keadilan dan transparansi dalam setiap transaksi. Layanan yang ditawarkan oleh BSI mencakup berbagai produk

[1] Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, 1st edn (Kencana Prenada Media Group, 2010)hlm 61.

[2] M G Harahap and others, *Perbankan Syariah: Teori, Konsep & Implementasi* (Sada Kurnia Pustaka, 2023) hlm 32.

[3] Siti Romlah, 'Merger Bank Syariah Indonesia Dalam Perspektif Hukum Persaingan Usaha' (Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

perbankan, seperti tabungan (simpanan syariah), pembiayaan (kredit syariah), investasi (produk investasi syariah), dan kartu kredit (BSI hasanah *card*), yang semuanya disusun dengan memperhatikan prinsip-prinsip syariah.[4] Misalnya, untuk pembiayaan, BSI menawarkan sistem jual beli atau bagi hasil (mudharabah dan musyarakah), yang memberikan keuntungan baik bagi bank maupun nasabah tanpa adanya unsur *riba*.

Di era digital saat ini, nasabah semakin menginginkan layanan yang cepat, efisien, dan mudah diakses. Oleh karena itu, bank perlu memiliki agen yang tidak hanya terampil dalam melakukan transaksi, tetapi juga mampu memberikan informasi yang akurat tentang produk dan layanan yang tersedia. Agen yang responsif terhadap pertanyaan dan keluhan nasabah serta memiliki kemampuan untuk memberikan solusi yang tepat akan menciptakan hubungan yang lebih baik antara nasabah dan bank.

BSI Agen (Bank Syariah Indonesia Agen) adalah pihak atau individu yang diberi kewenangan oleh Bank Syariah Indonesia untuk menjalankan layanan perbankan kepada nasabah di luar kantor cabang utama.[5] BSI Agen bertindak sebagai perantara antara bank dan masyarakat, memberikan kemudahan akses layanan perbankan, seperti setoran, penarikan, transfer, dan pembukaan rekening, dengan tetap mengikuti prinsip-prinsip syariah yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia. Agen ini biasanya beroperasi di daerah yang belum terjangkau oleh cabang bank atau di lokasi-lokasi yang membutuhkan akses perbankan yang lebih mudah dan praktis. Adanya BSI Agen, Bank Syariah Indonesia dapat menjangkau lebih banyak nasabah, meningkatkan inklusi keuangan, dan mempermudah transaksi perbankan bagi masyarakat.

---

[4] Uswatun Khasanah, 'Strategi Peningkatan Pembiayaan Cicil Emas Dengan Pendekatan Bauran Pemasaran Pada Bank Syariah Indonesia' (Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2022).

[5] Giska Mustina, 'Peran Agen BSI Smart Dalam Memberikan Layanan Kepada Masyarakat Pedesaan (Studi Di Kecamatan Peudada Kabupaten Bireuen)' (Universitas Islam Negeri Ar-raniry, 2023).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Agen Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki beberapa tugas penting dalam mendukung operasional bank, terutama dalam memperluas jangkauan layanan keuangan syariah kepada Masyarakat, diantaranya agen bertugas menyebarkan informasi mengenai produk dan layanan perbankan syariah, seperti tabungan, pembiayaan, dan investasi, serta menjelaskan cara produk tersebut memenuhi kebutuhan keuangan nasabah.[6] Agen memfasilitasi transaksi keuangan seperti setoran, penarikan, transfer antar rekening dan pembayaran tagihan, terutama di daerah yang belum terjangkau oleh cabang utama bank, memberikan kenyamanan bagi nasabah yang sulit mengakses cabang. Agen mendukung program inklusi keuangan dengan memperkenalkan layanan perbankan syariah kepada Masyarakat luas, termasuk mereka yang tinggal di daerah terpencil, dan membantu mereka memahami cara kerja perbankan syariah yang adil dan transparan.[7]

BSI Agen dideskripsikan sebagai layanan keagenan yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia sebagai bentuk perluasan akses perbankan berbasis syariah ke masyarakat. Wujud dari BSI Agen biasanya berbentuk toko, warung, kios, maupun unit usaha kecil yang telah bekerja sama dengan BSI dan dilengkapi dengan perangkat layanan seperti mesin EDC, aplikasi agen, serta sarana pendukung lainnya. Melalui BSI Agen, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi keuangan, antara lain setor tunai, tarik tunai, transfer, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, hingga pembukaan rekening tabungan tertentu. Setiap BSI Agen juga dibekali identitas resmi berupa papan nama, spanduk, atau stiker sebagai tanda keaslian dan legalitas kemitraannya dengan BSI. Dengan demikian, BSI Agen berfungsi sebagai perpanjangan tangan bank untuk mendorong inklusi keuangan syariah, khususnya di daerah yang

[6] Raisya Salsabila and Tuti Nawawi, Zuhrinal M, Angraini, 'Strategi Agen BSI Smart Dalam Memberikan Layanan Kepada', 8.3 (2024), pp. 969–84, doi:10.29408/jpek.v8i3.27854.

[7] Asti Marlina and Widhi Ariyo Bimo, 'Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank', *Inovator*, 7.1 (2018).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

jauh dari kantor cabang, sehingga layanan perbankan dapat diakses secara lebih mudah, cepat, dan aman.

Efisiensi operasional bank juga menjadi faktor kunci dalam meningkatkan daya saing lembaga keuangan, terutama di tengah dinamika ekonomi dan perubahan perilaku konsumen.[8] Dengan mengadopsi teknologi seperti otomatisasi proses bisnis, kecerdasan buatan, dan sistem informasi terintegrasi, bank dapat mengurangi biaya operasional, menekan risiko kesalahan manusia, serta mempercepat waktu layanan. Di Indonesia, efisiensi ini tidak hanya berdampak pada peningkatan profitabilitas bank, tetapi juga memungkinkan bank untuk menurunkan biaya layanan kepada nasabah dan memperluas jangkauan layanannya, termasuk ke wilayah-wilayah yang sebelumnya sulit dijangkau secara fisik.

Sementara itu, inklusi keuangan memiliki peran besar dalam menciptakan pemerataan ekonomi di Indonesia yang memiliki wilayah luas dan keragaman sosial ekonomi tinggi. Ketika lebih banyak masyarakat, terutama dari kalangan menengah ke bawah dan di daerah terpencil, memiliki akses ke layanan keuangan formal seperti tabungan, pinjaman, dan asuransi, mereka akan lebih mampu mengelola keuangan, meningkatkan produktivitas, dan membangun ketahanan ekonomi keluarga. Inklusi keuangan juga mendukung pertumbuhan sektor UMKM yang menjadi tulang punggung perekonomian nasional dengan menyediakan pembiayaan yang terjangkau dan mudah diakses.

Salah satu alasan utama mengapa kita perlu meneliti kualitas pelayanan BSI agen adalah untuk memastikan bahwa nasabah yang dilayani oleh agen mendapatkan pengalaman yang memuaskan dan sesuai dengan harapan. Agen BSI berperan sebagai penghubung langsung antara bank dan nasabah di daerah-daerah yang tidak terjangkau oleh cabang bank utama. Oleh karena itu,

[8] Risna Ardianto and others, 'Transformasi Digital Dan Antisipasi Perubahan Ekonomi Global Dalam Dunia Perbankan', *MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 2.1 (2024).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

kualitas pelayanan yang diberikan oleh agen sangat menentukan tingkat kepuasan nasabah. Jika kualitas pelayanan rendah, nasabah mungkin akan merasa frustrasi dan beralih ke layanan perbankan lain, yang tentu saja berdampak buruk bagi bank. BSI agen sangat penting untuk memastikan bahwa tujuan utama bank, yaitu memberikan layanan keuangan yang aman, adil, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, dapat tercapai dengan baik. Dengan mengidentifikasi kekurangan dalam pelayanan agen, BSI dapat melakukan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja agen, meningkatkan kepuasan nasabah, dan memperkuat posisi bank di pasar perbankan syariah.

Penelitian oleh Kamaruddin Arsyad, Rismawati, Sindy Ramadani pada tahun 2025, mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah menyoroti pentingnya mutu layanan yang diberikan oleh pihak bank. Kualitas pelayanan yang baik tercermin melalui sikap ramah, kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, serta kemampuan petugas dalam memberikan Solusi sesuai kebutuhan nasabah.[9] Selanjutnya penelitian oleh Aulia Gusvita, Syifaus Salwa pada tahun 2023, menunjukkan bahwa unsur-unsur bauran pemasaran (*marketing mix*) yang meliputi produk, harga, tempat, promosi, orang, proses, dan bukti fisik berperan penting dalam menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah penabung.[10] Penelitian oleh Carolina, Nadia Intan pada tahun 2023, menemukan bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*) menjadi faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan serta kepercayaan nasabah terhadap layanan agen. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya meningkatkan

[9] Kamaruddin Arsyad and Sindy Ramadani, 'Analisis Pengaruh Kualitas Komunikasi Dan Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Bank Syariah', *Jurnal Administrasi Publik Dan Pemerintahan*, 4.1 (2025), pp. 1–5.

[10] Syifaus Salwa, 'Analisis Penerapan Strategi Bauran Manajemen Pemasaran Terhadap Produk Tabungan Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah Penabung Pada Bank Syariah Indonesia (BSI)', *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (JMB)*, 4.1 (2023), pp. 27–38.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

kepuasan nasabah lama, tetapi juga mendorong rekomendasi dari mulut ke mulut yang berperan dalam menarik nasabah baru.[11]

Keberadaan agen di daerah seperti Parepare sangat penting karena keterbatasan akses ke kantor cabang. Dengan demikian, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan mengkaji secara komprehensif hubungan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh Agen BSI dan kepuasan nasabah di BSI KC Parepare. Fokus penelitian ini tidak hanya memperhatikan aspek fungsional seperti kemudahan atau kecepatan, tetapi juga dimensi-dimensi kualitas pelayanan berdasarkan pendekatan teoritis yang utuh, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam dan kontekstual. Selain itu, penelitian terhadap agen BSI juga penting untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh agen kepada nasabah. Meskipun agen BSI memiliki potensi untuk meningkatkan kemudahan akses layanan perbankan, tidak semua agen memiliki kemampuan atau sumber daya yang sama dalam memberikan layanan yang optimal.[12] Beberapa agen dapat menghadapi tantangan dalam hal pengetahuan produk, teknologi, atau bahkan keterampilan dalam berinteraksi dengan nasabah. Dengan meneliti agen, kita dapat mengidentifikasi tantangan-tantangan tersebut dan mencari solusi untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, sehingga nasabah merasa lebih puas dan terbantu.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan dengan BSI KC Parepare, ada sekitar 15 BSI Agen yang tersebar di kota Parepare.Namun terdapat 6 BSI Agen yang aktif dan selebihnya kurang aktif karena adanya permasalahan pada bagian jumlah Agen Bank Syariah Indonesia (BSI) terletak pada masih terbatasnya jumlah agen, terutama di daerah pedesaan, serta

[11] Nadia Intan Carolina, 'Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Keputusan Menabung Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Malang' (Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2023).

[12] Sevia Rindyani, 'Analisis Penerapan Smart Agent Sebagai Upaya Peningkatan Inklusi Keuangan Di Kelurahan Yukum Jaya Kabupaten Lampung Tengah' (IAIN Metro, 2024).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

distribusinya yang belum merata. Selain itu, sebagian agen belum aktif karena kurangnya pelatihan, minimnya promosi, dan keterbatasan fasilitas. Rendahnya minat masyarakat untuk menjadi agen serta persaingan dengan bank lain juga menjadi kendala yang menghambat peningkatan jumlah agen. BSI

No	Agen	Kecamatan	Jumlah Nasabah
1	1	Bacukiki	50
2	-	Bacukiki Barat	-
3	4	Ujung	200
4	1	Soreang	30

Tabel 1.1 Data Jumlah Nasabah Agen

BSI Agen memiliki kelebihan salah satunya selalu menyediakan uang tunai dengan jumlah yang cukup banyak, dan memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun kekurangan pada BSI Agen yaitu tidak semua kartu ATM yang dimiliki oleh BSI bisa bertransaksi di BSI Agen. Pada kartu ATM yang tidak memiliki chip tidak dapat digunakan untuk bertransaksi, namun pada agen BRI link dapat melakukan transaksi pada kartu ATM yang tidak memiliki *chip*.

Berdasarkan hal tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan BSI Agen juga membantu untuk mengevaluasi sejauh mana agen berperan dalam memperluas inklusi keuangan di Indonesia.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana aspek keandalan (*Reability)* yang diberikan oleh BSI Agen di KC Parepare?
2. Bagaimana aspek daya tanggap (*Responsiveness*) yang diberikan oleh BSI Agen di KC Parepare?

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

3. Bagaimana aspek jaminan (*Assurance*) yang diberikan oleh BSI Agen di KC Parepare?
4. Bagaiamana aspek empati (*Empathy)* yang diberikan oleh BSI Agen di KC Parepare?
5. Bagaimana aspek bukti fisik (*Tangibles)* yang diberikan oleh BSI Agen di KC Parepare?
6. Faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia Agen dalam meningkatkan jumlah nasabah?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui aspek keandalan (*Reability*) yang diberikan oleh BSI Agen di KC Parepare.
2. Untuk mengetahui aspek daya tanggap (*Responsiveness*) yang diberikan oleh BSI Agen di KC Parepare.
3. Untuk mengetahui aspek jaminan (*Assurance*) yang diberikan oleh BSI Agen di KC Parepare.
4. Untuk mengetahui aspek empati (*Empathy*) yang diberikan oleh BSI Agen di KC Parepare.
5. Untuk mengetahui aspek bukti fisik (*Tangibles)* yang diberikan oleh BSI Agen di KC Parepare.
6. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan BSI Agen dalam meningkatkan jumlah nasabah.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
   a. Menambah Literatur Ilmiah: Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi akademis yang ingin meneliti lebih lanjut tentang kualitas pelayanan dan peningkatan jumlah nasabah di sektor perbankan, khususnya dalam konteks BSI Agen.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

b. Mengembangkan Teori Pelayanan: Studi ini bisa memperkaya teori kualitas pelayanan (*service quality*) dan bagaimana pengaruhnya terhadap peningkatan jumlah nasabah.

2. Manfaat Praktis
    1. Bagi BSI dan BSI Agen:
        a. Memberikan masukan berharga bagi BSI KC Parepare dan BSI Agen dalam meningkatkan kualitas layanan.
        b. Mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan pelayanan agen, sehingga dapat dilakukan perbaikan layanan.
    2. Bagi Nasabah:
        a. Nasabah dapat merasakan peningkatan kualitas layanan yang lebih baik setelah adanya evaluasi dari hasil penelitian.
        b. Mempermudah akses layanan perbankan syariah melalui BSI Agen yang lebih optimal.
3. Manfaat Bagi Peneliti
    a. Menambah pemahaman dan wawasan akademik tentang hubungan antara kualitas layanan dan peningkatan jumlah nasabah.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Penelitian terdahulu merupakan kumpulan dari hasil hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti peneliti terdahulu atau sebelumnya dan mempunyai kaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Berdasrkan kajian pustaka yang dilakukan tersebut, penulis mendapatkan informasi tentang kualitas pelayanan oleh bsi agen dalam meningkatkan kepuasan nasabah BSI KC Parepare dari beberapa sumber yang layak untuk dijadikan sebagai tinjauan penelitian relavan. Dari kajian pustaka ini nantinya membantu penulis dalam menggabungkan sebuah teori dan temuan penelitian sebelumnya dalam tinjauan pustaka mereka.

1. Skripsi yang ditulis oleh Annas Syams R.F yang bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai dimensi pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik serta mengevaluasi peran masing-masing dimensi tersebut dalam membentuk persepsi dan kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini, peneliti menekankan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah empati yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.[13]

   Adapun yang membedakan penelitian dari Annas Syams dan penelitian ini adalah penelitian yang ditulis oleh Annas Syams menyoroti pelayanan pada lembaga keuangan syariah secara lebih umum, dengan fokus pada Bank Muamalat. Penelitian ini lebih luas ruang lingkupnya karena tidak hanya menilai kualitas pelayanan secara deskriptif, tetapi juga menganalisis pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah, Selain itu, lokasi penelitian dilakukan di Kota Yogyakarta, yang merupakan kota besar dengan karakteristik nasabah yang mungkin berbeda dari Parepare. Sedangkan penelitian yang akan diteliti

[13] Annas Syams Rizal Fahmi, 'Analisis Pengaruh Pelayanan Pada Lembaga Keuangan Syari'ah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta', *Islamic Economics Journal*, 5.2 (2019).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

memiliki fokus utama pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh agen BSI yang merupakan perpanjangan layanan dari Bank Syariah Indonesia (BSI) terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini bersifat lebih spesifik dan mikro karena berfokus pada peran agen, bukan kantor cabang utama. Penelitian ini penting terutama untuk mengetahui sejauh mana agen sebagai saluran distribusi layanan bank dapat menjaga atau bahkan meningkatkan kepuasan nasabah, khususnya di wilayah Parepare. Dalam konteks ini, penelitian kemungkinan besar menggunakan pendekatan deskriptif atau evaluatif terhadap kinerja agen berdasarkan persepsi nasabah.

2. Skripsi yang ditulis oleh Elsandro Yoga Pranantha yang bertujuan untuk untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana pengaruh kualitas layanan dan fitur produk pada aplikasi BSI Mobile terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di wilayah Kabupaten Sleman. Adapun hasil dari penelitian ini, menyatakan bahwa kualitas layanan dan fitur produk merupakan bagian dari faktor *functional quality* (kualitas fungsional) yang sangat mempengaruhi *perceived value* (nilai yang dirasakan) dan pada akhirnya kepuasan pelanggan. Hasil ini menguatkan bahwa dalam konteks layanan digital seperti BSI Mobile, keberhasilan bank dalam menyajikan layanan yang mudah, cepat, aman, dan fungsional akan berdampak signifikan pada loyalitas dan kepuasan nasabahnya.[14]

   Adapun yang membedakan penelitian dari Elsandro Yoga Pranantha yang akan diteliti yaitu, dalam penelitian yang ditulis oleh Elsandro Yoga Pranantha yaitu menyoroti layanan digital melalui aplikasi BSI Mobile. Penelitian ini lebih kuantitatif dan analitis, karena tidak hanya mengkaji kualitas layanan, tetapi juga fitur produk digital yang ditawarkan, serta pengaruh kedua variabel tersebut secara simultan terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, lokus penelitian di Kabupaten Sleman memperlihatkan konteks masyarakat yang cenderung lebih

[14] Arwini Lusya Pusfita, 'Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kab. Bone', *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Syariah (Jurnal Akunsyah)*, 3.2 (2024).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

digital. Sedangkan penelitian yang akan saya lakukan yaitu berfokus pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh agen BSI, yaitu pihak ketiga yang bertindak sebagai perpanjangan tangan bank dalam melayani masyarakat, terutama di wilayah yang mungkin belum terjangkau kantor cabang. Penelitian ini lebih bersifat deskriptif dan evaluatif, dengan ruang lingkup yang lebih sempit dan spesifik karena fokus pada satu jenis layanan (layanan oleh agen) di satu lokasi (Kota Parepare).

3. Skripsi yang ditulis oleh Adelia Matilda yang bertujuan untuk memahami bagaimana kemudahan dalam menggunakan layanan dan tingkat kepuasan nasabah dapat mempengaruhi keputusan mereka dalam melakukan transaksi melalui agen BSI Smart. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa baik kemudahan maupun kepuasan masyarakat secara signifikan memengaruhi keputusan untuk bertransaksi. Dalam konteks ini, layanan agen BSI Smart yang mudah diakses, cepat, dan tidak rumit menjadi faktor utama dalam mendorong masyarakat untuk mengambil keputusan bertransaksi. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat berperan penting dalam membentuk keputusan tersebut, sesuai dengan teori kepuasan konsumen yang menekankan bahwa pengalaman positif dari layanan yang sesuai atau melebihi harapan akan meningkatkan keinginan untuk menggunakan layanan kembali.[15]

   Adapun yang membedakan penelitian dari Adelia Matilda dan penelitian yang akan dikerjakan yaitu, Penelitian pertama tentang kualitas pelayanan agen BSI di Parepare didasarkan pada teori SERVQUAL, yang menilai kepuasan melalui lima dimensi layanan seperti keandalan dan empati. Sementara itu, penelitian kedua tentang kemudahan dan kepuasan pada agen BSI Smart di Kluet Selatan menggunakan teori TAM dan Model SOR, di mana kemudahan bertindak sebagai stimulus dan kepuasan sebagai faktor psikologis yang memengaruhi

[15] Adelia Matilda, 'Pengaruh Kemudahan Dan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Keputusan Bertransaksi Pada Agen Bsi Smart (Studi Pada Nasabah Agen BSI Smart Kluet Selatan)', 2024.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

keputusan bertransaksi. Jadi, perbedaannya terletak pada pendekatan teoritis dan fokus layanan yang satu menekankan pelayanan tradisional, dan yang lain menekankan kemudahan layanan digital dan perilaku masyarakat.

4. Skripsi yang ditulis oleh Marisa Esa Safira yang bertujuan untuk mengetahui apakah minat, kecepatan, dan kualitas layanan mempengaruhi dalam memilih BSI Smart Agen sebagai media transaksi keuangan, baik secara parsial maupun simultan. hasil penelitian menunjukkan bahwa minat, kecepatan, dan kualitas layanan berperan penting dalam mendorong masyarakat memilih BSI Smart Agen sebagai media transaksi. Masyarakat cenderung tertarik menggunakan agen yang mudah diakses, pelayanannya cepat, dan dilayani dengan baik. Ketiga faktor ini menciptakan rasa nyaman dan percaya, sehingga memengaruhi keputusan mereka untuk terus bertransaksi melalui agen BSI Smart.[16]

   Adapun yang membedakan penelitian dari Marisa Esa Safira dan penelitian yang akan dikerjakan yaitu, dalam penelitian Marisa Esa Safira berfokus pada faktor-faktor yang memengaruhi keputusan atau preferensi pengguna khususnya pelaku UMKM, dalam memilih BSI Smart Agen sebagai media transaksi. Penelitian ini mengkaji minat, kecepatan layanan, dan kualitas pelayanan sebagai variabel yang mendorong penggunaan layanan secara aktif. Sedangkan penelitian yang akan diteliti berfokus pada upaya peningkatan kepuasan nasabah melalui aspek pelayanan yang diberikan oleh agen.

5. Skripsi yang ditulis oleh Muthia Anggraeni yang bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank dan keunggulan produk yang ditawarkan dapat memengaruhi kepuasan nasabah secara signifikan. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa keunggulan produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Bandung. Artinya, semakin unggul suatu produk baik dari sisi manfaat, kemudahan penggunaan,

[16] Marisa Eka Salfira, 'Analisis Minat, Kecepatan Dan Kualitas Layanan Dalam Memilih BSI Smart Agen Sebagai Media Transaksi Keuangan (Studi Pada UMKM Di Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Teluk Betung)', 2024.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

kesesuaian dengan prinsip syariah, maupun nilai tambah yang diberikan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan bank. Hal ini memperkuat pemahaman bahwa nasabah tidak hanya menilai produk berdasarkan fungsi dasar, tetapi juga mempertimbangkan nilai keunikan dan keunggulan yang membedakan produk Bank Muamalat dari bank lainnya.[17]

Adapun yang membedakan penelitian Muthia Anggraeni dengan penelitian yang akan diteliti yaitu, penelitian Muthia Anggraeni berfokus pada kualitas pelayanan dan keunggulan produk, terhadap tingkat kepuasan nasabah. Penelitian ini menekankan bahwa selain pelayanan yang baik, fitur dan keunikan produk syariah juga menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan. Sedangkan penelitian yang akan saya teliti lebih berfokus pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh agen BSI, tanpa melibatkan variabel produk. Pendekatan ini lebih menyoroti peran *frontliner* atau agen sebagai perpanjangan tangan bank dalam menjangkau nasabah di daerah tertentu.

6. Siti Zahrotul Mahnunin, penelitian ini bertujuan untuk mengtahui pengaruh layanan terhadap peningkatan nasabah Tabungan haji pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember gajah mada. Hasil dari penelitian ini adalah variabel pengaruh kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap peningkatan minat nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember gajah mada. Karena hasil penelitian secara parsial terdapat pengearuh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap peningkatan nasabah.[18]

   Adapun yang membedakan penelitian dengan penelitian yang akan di teliti yaitu, penelitian Siti Zahrotul Mahnunin berfokus mengetahui pengaruh layanan terhadap peingkatan nasabah Tabungan haji pada Bank Syariah Indonesia, Sedangkan penelitian yang akan saya teliti lebih berfokus pada kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia Agen dalam meningkatkan jumlah nasabah.

---

[17] Muthia Anggraeni, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Bandung', 2 (2022).

[18] Siti Zahrotul mahnunin Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga, *Haji Pada Bank Syariah Indonesia Universitas Islam Negeri Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2024

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

7. Fatmawatun Nabila, Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana strategi penghimpunan dana pihak ketiga oleh Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Situbondo. Hasil penelitian untuk meningkatkan jumlah nasabah pada penghimpunan dana pihak ketiga menggunakan staregi yang berupa bauran promosi yaitu periklanan (*adversiting),* promosi penjualan (*sales Promotion),* Publitas (*publicity)* dan penjualan pribadi (*Personal Selling).* [19]

   Adapun yang membedakan penelitian Fatmawatun Nabila dengan penelitian yang akan di teliti yaitu, penelitian Fatmawatun Nabila berfokus pada menganalisis bagaimana strategi penghimpunan dana pihak ketiga oleh Bank Syariah Indonesia Sedangkan penelitian yang akan saya teliti lebih berfokus pada aspek pelayanan dan pengaruhnya terhadap jumlah nasabah.

8. Bernindi Piana Putri penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi promosi yang dilakukan dalam meningkatkan jumlah nasabah Tabungan simpel di Bank Syariah Indonesia kota metro. Adapun hasil dari penelitian, Bernindi Piana Putri, yaitu strategi promosi yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia cabang metro dalam meningkatkan jumlah nasabah Tabungan simpel dengan cara melakukan *branding* produk Tabungan simpel, penyebaran brosur, melakukan *open booth* tiap sekolah yang sedang mengadakan acara.[20]

   Adapun yang membedakan penelitian Adapun yang membedakan penelitian Bernindi Piana Putri dengan penelitian yang akan di teliti yaitu, penelitian Bernindi Piana Putri berfokus pada strategi promosi yang dilakukan dalam meningkatkan jumlah nasabah Tabungan simpel di Bank Syariah Indonesia kota metro. Sedangkan penelitian yang akan saya teliti lebih berfokus pada kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia agen dalam meningkatkan jumlah nasabah.

Ringkasan pada penelitian terdahulu dapat dilihat dari:

---

[19] Fatmawatun nabila, 'Strategi Penghimpunan Dana Pihak Ketiga Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kcp Situbondo A. Yani', 2023.

[20] Bernindi Piana Putri, 'Strategi Promosi Tabungan Simpel Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Metro', 2024.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian terdahulu

No.	Penulis	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil	Perbedaan
1.	Annas Syams RF	Untuk menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga keuangan syariah, khususnya Bank Muamalat berpengaruh terhadap kepuasan nasabahnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai dimensi pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik serta mengevaluasi peran masing-masing dimensi terebut dalam membentuk persepsi dan kepuasan nasabah.	Kuantitatif	Peneliti menekankan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan Adalah empati yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.	Menyoroti pelayanan pada lembaga keuangan syariah secara lebih umum, dengan fokus pada Bank Muamalat. Penelitian ini lebih luas ruang lingkupnya karena tidak hanya menilai kualitas pelayanan secara deskriptif, tetapi juga menganalisis pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah, Selain itu, lokasi penelitian dilakukan di Kota Yogyakarta, yang merupakan kota besar dengan karakteristik nasabah yang mungkin

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

No.	Penulis	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil	Perbedaan
					berbeda dari Parepare.
2.	Elsandro Yoga Pranantha	Untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana pengaruh kualitas layanan dan fitur produk pada aplikasi BSI Mobile terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di wilayah Kabupaten Sleman.	Kuantitatif	Dalam konteks layanan digital seperti BSI Mobile, keberhasilan bank dalam menyajikan layanan yang mudah, cepat, aman, dan fungsional akan berdampak signifikan pada loyalitas dan kepuasan nasabahnya.	Menyoroti layanan digital melalui aplikasi BSI Mobile. Penelitian ini lebih kuantitatif dan analitis, karena tidak hanya mengkaji kualitas layanan, tetapi juga fitur produk digital yang ditawarkan, serta pengaruh kedua variabel tersebut secara simultan terhadap kepuasan nasabah.
3.	Adelia Matilda	Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dua faktor utama kemudahan dan tingkat kepuasan Masyarakat terhadap keputusan bertransaksi nasabah pada	Kuantitatif	Baik kemudahan maupun kepuasan masyarakat secara signifikan memengaruhi keputusan untuk bertransaksi. Dalam konteks ini, layanan agen BSI Smart yang mudah diakses, cepat, dan tidak rumit menjadi	Perbedaannya terletak pada pendekatan teoritis dan fokus layanan yang satu menekankan pelayanan tradisional, dan yang lain menekankan kemudahan layanan digital dan perilaku

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

No.	Penulis	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil	Perbedaan
		agen BSI Smart di wilayah Kluet Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana kemudahan dalam menggunakan layanan dan tingkat kepuasan nasabah dapat mempengaruhi keputusan mereka dalam melakukan transaksi melalui agen BSI Smart.		faktor utama dalam mendorong masyarakat untuk mengambil keputusan bertransaksi. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat berperan penting dalam membentuk keputusan tersebut, sesuai dengan teori kepuasan konsumen yang menekankan bahwa pengalaman positif dari layanan yang sesuai atau melebihi harapan akan meningkatkan keinginan untuk menggunakan layanan kembali.	masyarakat.
4.	Marisa Esa Safira	Untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat	Kuantitatif	Menunjukkan bahwa minat, kecepatan, dan kualitas layanan berperan penting dalam	Berfokus pada faktor-faktor yang memengaruhi keputusan atau preferensi

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

No.	Penulis	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil	Perbedaan
		dalam memilih BSI Smart Agen sebagai media transaksi keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah minat, kecepatan, dan kualitas layanan mempengaruhi dalam memilih BSI Smart Agen sebagai media transaksi keuangan, baik secara parsial maupun simultan.		mendorong masyarakat memilih BSI Smart Agen sebagai media transaksi. Masyarakat cenderung tertarik menggunakan agen yang mudah diakses, pelayanannya cepat, dan dilayani dengan baik. Ketiga faktor ini menciptakan rasa nyaman dan percaya, sehingga memengaruhi keputusan mereka untuk terus bertransaksi melalui agen BSI Smart.	pengguna, khususnya pelaku UMKM, dalam memilih BSI Smart Agen sebagai media transaksi. Penelitian ini mengkaji minat, kecepatan layanan, dan kualitas pelayanan sebagai variabel yang mendorong penggunaan layanan secara aktif.
5.	Muthia Anggraeni	Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank dan keunggulan produk yang ditawarkan dapat memengaruhi	Kuantitatif	Menunjukkan bahwa keunggulan produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Bandung.	Berfokus pada kualitas pelayanan dan keunggulan produk, terhadap tingkat kepuasan nasabah. Penelitian ini menekankan

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

No.	Penulis	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil	Perbedaan
		kepuasan nasabah secara signifikan.		Artinya, semakin unggul suatu produk baik dari sisi manfaat, kemudahan penggunaan, kesesuaian dengan prinsip syariah, maupun nilai tambah yang diberikan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan bank. Hal ini memperkuat pemahaman bahwa nasabah tidak hanya menilai produk berdasarkan fungsi dasar, tetapi juga mempertimbang kan nilai keunikan dan keunggulan yang membedakan produk Bank Muamalat dari bank lainnya.	bahwa selain pelayanan yang baik, fitur dan keunikan produk syariah juga menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan.
6.	Siti Zahrotul Mahnuni n	untuk mengtahui pengaruh layanan terhadap peningkatan nasabah	Kuantitatif	Hasil dari penelitian ini Adalah variable pengaruh kualitas pelayanan tidak memiliki	berfokus mengetahui pengaruh layanan terhadap peingkatan nasabah

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

No.	Penulis	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil	Perbedaan
		Tabungan haji pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember gajah mada.		pengaruh terhadap peningkatan minat nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember gaja mada. Karena hasil penelitian secara parsial terdapat pengearuh yang signifikan antara variable kualitas pelayanan terhadap peningkatan nasabah	Tabungan haji pada Bank Syariah indonesia, Sedangkan penelitian yang akan saya teliti lebih berfokus pada kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia Agen dalam meningkatkan jumlah nasabah.
7.	Fatmawatun Nabila	untuk menganalisis bagaimana strategi penghimpunan dana pihak ketiga oleh bank syariah Indonesia, Tbk KCP Situbondo	Kualitatif	untuk meningkatkan jumlah nasabah pada penghimpunan dana pihak ketiga menggunakan staregi yang berupa bauran promosi yaitu periklanan (*adversiting),* promosi penjualan (*sales Promotion),* Publitas (*publicity)* dan penjualan pribadi (*Personal*	berfokus pada menganalisis bagaimana strategi penghimpunan dana pihak ketiga oleh Bank Syariah Indonesia Sedangkan penelitian yang akan saya teliti lebih berfokus pada aspek pelayanan dan pengaruhnya terhadap jumlah nasabah.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

No.	Penulis	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil	Perbedaan
				Selling)	
8.	Bernindi Piana Putri	untuk mengetahui strategi promosi yang dilakukan dalam meningkatkan jumlah nasabah Tabungan simpel di Bank Syariah Indonesia kota metro.	Kualitatif	strategi promosi yang dilakukan oleh bank syariah Indonesia cabang metro dalam meningkatkan jumlah nasabah Tabungan simpel dengan cara melakukan *branding* produk Tabungan simpel, penyebaran brosur, melakukan *open booth* tiap sekolah yang sedang mengadakan acara.	berfokus pada strategi promosi yang dilakukan dalam meningkatkan jumlah nasabah Tabungan simpel di Bank Syariah Indonesia kota metro. Sedangkan penelitian yang akan saya teliti lebih berfokus pada kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia agen dalam meningkatkan jumlah nasabah

B. Tinjauan Teori

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk dapat eksis ditengah ketatnya persaingan dalam industri. Kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang ditetapkan.[21] Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia atau tenaga kerja, proses dan tugas, serta

[21] Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)* (Jakarta: Anggota IKPI, Ghalia Indonesia, 2001).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.[22]

Kualitas pelayanan merupakan penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu prosuk atau layanan secara menyeluruh yang dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Kualitas pelayanan juga tergantung oleh beberapa hal, yaitu sistem, teknologi dan manusia.[23] Dari faktor manusia sangat memegang kontribusi terbesar dari kualitas terhadap perusahaan. Kualitas jasa sebagai tolak ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi diatas kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk menimbangi harapan dari pelanggan di perusahaan.

Adapun kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam Islam telah mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan hendaknya memberikan yang terbaik yang berkualitas, bukan yang buruk yang terbaik yang berkualitas, bukan yang buruk yang tidak dianjurkan dalam islam. Seperti dijelaskam dalam QS. Al-Baqarah: 267

يٰٓاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْٓا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّآ اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِّنَ
الْاَرْضِۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاٰخِذِيْهِ اِلَّآ اَنْ تُغْمِضُوْا فِيْهِۗ
وَاعْلَمُوْٓا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ ٢٦٧

Terjemahan: “Hai orang-orang beriman, nafkahkanlah (di jalan allah) sebagian dari hasil yang baik-baik dari apa yang kami keluarakan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memancing mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah maha kaya lagi maha terpuji.”[24]

Dalam berbisnis dilandasi oleh pokok kepribadian yang Amanah dan kepercayaan serta mengetahui keterampilan yang bagus, Adapun pelayanan dalam

[22] Garvin David, *Managing Quality* (New York: Free Press, 1988).

[23] Gregious Chandra Fandy Tjiptono, *Service Citra Wisata Dan Setfcation* (Yogyakarta: Andi, 2009).

[24] Kementrian Agama RI, *Al-Qur’an Al-Karim Dan Terjemahannya* (Jakarta: HALIM Pubhlishing & Distributing, 2013), h.273.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Islam itu adalah:

1. Shidiq: Benar dan jujur tidak pernah berdusta dalam melakukan berbagai macam bisnis. Larangan berdusta, menipu, mengurangi takaran timbangan dan sebagainya.
2. Kreatif, berani dan percaya diri: Ketiga hal itu mencerminkan kemauan berusaha untuk mencari dan menemukan peluang bisnis.
3. Amanah dan fhatanah: Merupakan kata yang diterjemahkan dalam nilai bisnis dala manajemen bertanggung jawab, transparan, tepat waktu, dan memiliki visi.
4. Tablig: Mampu berkomunikasi dengan baik, istilah ini diterjemahkan dalam Bahasa manejemn sebagai sampel, cerdas, cepat tanggap, koordinasi, kendali dan supervise.
5. Istiqamah: Skonsisten menampilkan dan mengimplementasikan nilai nilai diatas walau mendaptkan godaan dan tantangan. [25]

2. Karakteristik Kualitas Pelayanan

Karakteristik yang diberikan oleh Fandi Tjiptono mengartikan kualitas pelayanan sebagai berikut:

a. *Intangibilty* (Tidak Berwujud)

Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium dan di dengar atau diraba sebelum dibeli atau di konsumsi. Seorang jasa tidak dapat menilai hasil dari sebuah jasa sebelum ia menkonsumsi sendiri.

b. *Variability* (Berubah Ubah)

Kualitas, bentuk, dan jenisnya beraneka ragam, tergantung siapa, kapan dan dimana layanan tersebut dihasilkan.

c. *Inserprability* (Tidak Dapat Dipisahkan)

Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa/pelayanan yang bersangkutan.

d. *Pershability* (Tidak Tahan Lama)

Berarti jasa/pelayanan merupakan komoditas yang tidak tahan lama. Tidak

[25] Hendry Tanjung Didin Hafinudin, *Manajemen Syari'ah Dalam Praktik* (jakarta: Gema Insani, 2008).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

dapat di simpan untuk memakai ulang di waktu akan datang dijual kembali, dikembalikan.[26]

3. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Beberapa dimensi yang harus diperhatikan dalam kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu kualitas pelayanan adalah hal-hal yang perlu diperhatikan di sini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi kualitas pelayanan adalah dengan realiabilitas kualitas pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan kepada konsumen.
3. Kesopanan dan keramah tamahan dalam memberikan kualitas pelayanan terumata bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan konsumen eksternal, seperti: operator telfon, petugas keamanan, pengemudi, kasir dan petugas penerima konsumen. Citra kualitas pelayanan dari indusrti jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dari perusahaan yang berada garis depan dalam melayani langsung dengan konsumen eksternal.
4. Tanggung jawab adalah berkaitan dengan pesan dan penanganan keluhan dari konsumen.
5. Kelengkapan yaitu menyangkut lingkup kualitas pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta kualitas pelayanan komplementer lainnya.
6. Kemudahan mendapatkan kualitas pelayanan adalah berkaitan dengan banyaknya outlet, banyak petugas yang melayani seperti kasir, *staff* administrasi. Banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer untuk memproses data.
7. Variasi model kualitas pelayanan adalah berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam kualitas pelayanan serta features dari kualitas pelayanan.
8. Kualitas pelayanan pribadi adalah berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan

[26] Fandy Tjiptono, 'Strategi Pemasaran Jasa', *CV. Andi: Yogyakarta*, 2009.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

permintaan khusus dan sebagainya.

9. Kenyamanan dalam memperoleh kualitas pelayanan adalah berkaitan dengan jangkauan baik lokasi, parkir kendaraan, petunjuk-petunjuk ruang kualitas pelayanan dan kemudahan dalam memperoleh *parker* dan sebagainya.
10. Atribut pendukung kualitas pelayana lainnya berkaitan dengan lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC dan sebagainya.[27]

4. Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan dibawah ini:

a. Keandalan (*reliability*).

Kemampuan bank dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat dan andal.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*).

Kesediaan dan kemampuan karyawan bank untuk membantu nasabah dan memberikan layanan dengan cepat.

c. Jaminan (*assurance).*

Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menimbulkan rasa percaya dan aman.

d. Empati (*Empathy*).

Kemampuan untuk memberikan perhatian secara individual kepada nasabah.

e. Bukti Fisik (*Tangibles*).

Aspek-aspek fisik dari layanan bank yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung.[28]

5. Peningkatan Jumlah Nasabah

a. Nasabah

Arti nasabah pada lembaga perbankan sangat penting. Nasabah itu ibarat nafas yang sangat berpengaruh terhadap kelanjutan suatu bank. Oleh

[27] Vincent Gaspersz, *Total Quality Manajemen* (Untuk Praktisi Bisnis dan Industri , Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2006).

[28] R Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salmba Empat, 2013).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

karena itu bank harus dapat menarik nasabah sebanyak-banyaknya agar dana yang terkumpul dari nasabah tersebut dapat diputar oleh bank yang nantinya disalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan bank.[29]

b. Definisi Peningkatan

Peningkatan Adalah Sebuah Cara Atau Usaha Yang Dilakukan Untuk Mendapatkan Keterampilan Atau Kemampuan Menjadi Lebih Baik. Dapat Disimpulkan Bahwa Peningkatan Merupakan Adanya Unsur. Proses Yang Bertahap Dari Tahap Rendah, Tahap Menengah, Dan Tahap Akhir Atau Tahap Puncak.[30]

a. Indikator Peningkatan Jumlah Nasabah

Berikut Indikator Peningkatan Kosumen/Nasabah Terdiri Dari:

1) Kesesuaian Harapan, Merupakan Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja Jasa Yang Diharapkan Yang Diharapkan Oleh Konsumen Dengan Yang Dirasakan Oleh Konsumen.
2) Minat Berkunjung Kembali, Merupakan Kesediaan Konsumen Untuk Berkunjung Kembali Atau Melakukan Pemakaian Ulang Terhadap Jasa.
3) Keinginan, Merupakan Keinginan Untuk Memilih.
4) Tindakan, Merupakan Tingkat Seseorang Untuk Melakukan Suatu Keputusan Pembelian.[31]

c. Upaya Peningkatan Jumlah Nasabah

Peningkatan jumlah nasabah pada Bank Syariah Indonesia merupakan

[29] Selamat Siregar, *Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pada PT. Mandiri Cabang Krakatau Medan*.

[30] Tenriola, 'Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pada Bank Bri Sinjai(Muhammadiyah Sinjai)', 2021.

[31] Muhammad Adam, 'Pengaruh Promosi, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Haji Di PT Bank Muamalat.'

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

indikator keberhasilan bagi instansi oleh bank tersebut. Berikut beberapa upaya yang dilakukan Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk meningkatkan jumlah nasabah:

1. Digitalisasi Layanan dan Penguatan *Mobile Banking*

   BSI meningkatkan layanan digitalnya BSI Mobile, yang kini jumlah pengguna dan transaksi melalui aplikasi ini terus bertambah. Pengembangan *platform* digital membuat proses pembukaan rekening, transaksi, dan promosi bisa lebih cepat, mudah, dan menjangkau wilayah yang sebelumnya kurang terlayani.[32]

2. Perluasan *Agent-Based Banking*/BSI Smart Agen

   Dengan memperluas jaringan agen-agen (Agen BSI) didaerah-daerah pelosok, BSI mampu menjangkau masyarakat yang belum punya akses ke kantor cabang bank. Jadi selain kantor cabang, agen-agen ini menjadi titik layanan keuangan yang lebih dekat dengan masyarakat.[33]

3. Promosi dan Sosialisasi Produk

   BSI aktif melakukan promosi produk lewat media sosial, browser, poster, iklan, dan publikasi lainnya. Program edukasi literasi keuangan syariah juga dijalankan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang manfaat dan mekanisme Bank Syariah.

4. Pemasaran yang Menyesuaikan Segmen Produk

   Untuk produk-produk khusus seperti tabungan haji, pembiayaan pensiun, dan cicilan emas, BSI menggunakan strategi pemasaran yang spesifik, misalnya dengan menggunakan pendekatan *marketing mix*. Contohnya pada produk tabungan haji, strategi harga yang kompetitif, promosi melalui media sosial, dan insentif untuk nasabah baru menjadi bagian dari usaha

[32] Parnaungan Siregar, 'Pemahaman Literasi Keuangan Dalam Penggunaan Layanan BSI Mobile (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Syahada Padangsidimpuan)' (UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, 2024).

[33] Saiful Bakhri, 'Peran Dan Tantangan Bank Syariah Indonesia Dalam Meningkatkan Inklusi Keungan Melalui Produk Mikro Syariah', *Revenue: Jurnal Ekonomi Pembangunan Dan Ekonomi Islam*, 7.02 (2024), pp. 18–24.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

peningkatan nasabah.

5. Penataan Distribusi dan Jaringan Kantor

   BSI juga melalukan penataan kembali jaringan kantor cabang, penguatan distribusi masa depan ("*Distribution of the Future*") agar lebih efisien dan mampu menjangkau lebih banyak calon nasabah. Pemilihan lokasi kantor, tempat pelayanan yang strategis agar lebih dekat dengan calon nasabah.

6. Memanfaatkan Produk Syariah Sebagai *Value Proposition*

   Keunggulan-keunggulan syariah seperti transparansi akad, sistem bagi hasil, dan aspek religius menjadi nilai jual yang diperkuat oleh BSI untuk menarik nasabah yang memilih Bank Syariah karena kepercayaan terhadap prinsip Islam. [34]

7. Fokus Pada Segmen Prioritas/Nasabah Premium (*Priority Banking*)

   Untuk nasabah yang tergolong prioritas, BSI melakukan pendekatan khusus; layanan istimewa, promosi yang ditujukan, serta personal *selling* dan *word of mouth*. Strategi ini efektif untuk meningkatkan jumlah nasabah di segmen-segmen dengan potensi deposit lebih besar.

6. Bank Syariah Indonesia Agen

a. Pengertian Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu lembaga keuangan yang hadir sebagai bagian dari upaya mengintegrasi prinsip-prinsip syariah dalam sektor perbankan di Indonesia. Bank ini dibentuk melalui penggabungan tiga Bank Syariah yang sebelumnya beroperasi di bawah naungan Bank Negara Indonesia Syariah, Bank Rakyat Indonesia Syariah, dan Bank Syariah Mandiri.[35] Proses penggabungan tersebut bertujuan untuk menciptakan sebuah bank syariah yang lebih kuat, efisien, dan mampu memberikan layanan yang lebih luas kepada masyarakat, dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip Syariah.

---

[34] Muhamad Noor, 'Reformulasi Akad Murābahah Emas Berdasarkan Asas Tawazun Pada Perbankan Syariah Di Indonesia' (Program Studi Hukum Program Doktor Fakultas Hukum UII, 2025).

[35] Muhammad Hisam, 'Tinjauan Kinerja Bank Syariah Indonesia (BSI): Perkuat Aset Dan Visi Misi Yang Efektif', 02 (2023).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Bank Syariah Indonesia memiliki fokus utama untuk menyediakan produk dan layanan yang sesuai dengan ajaran islam, seperti larangan *riba, gharar* (ketidakpastian), dan *maysir* (perjudian), serta menerapkan prinsip keadilan dan transparansi dalam setiap transaksi. Layanan yang ditawarkan oleh BSI mencakup berbagai produk perbankan, seperti tabungan, pembiayaan, investasi, dan kartu kredit, yang semuany disusun dengan memperhatikan prinsip-prinsip Syariah.[36] Misalnya, untuk pembiayaan, BSI menawarkan sistem jual beli atau bagi hasil (*mudharabah* dan *musyarakah),* yang memberikan keuntungan baik bagi bank maupun nasabah tanpa adanya unsur *riba.*

b. Visi dan Misi BSI

Adapun visi dan misi dari Bank Syariah Indonesia KC Parepare:

VISI: TOP 10 *Global Islamic Bank*

MISI:

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

c. Pengertian Agen

Agen adalah pihak yang ditunjuk oleh bank untuk memberikan layanan perbankan terbatas kepada masyarakat, terutama di wilayah yang tidak memiliki kantor cabang. Layanan ini dikenal dengan layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif (laku pandai), atau *Branchless Banking*.

d. Fungsi Agen

Agen berfungsi sebagai perpanjangan tangan bank dalam menyediakan layanan transaksi seperti setor tunai, tarik tunai, transfer, pembukaan rekening, pembayaran tagihan, hingga edukasi keuangan.

[36] M WAIS, 'Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Bank Syariah Indonesia (Studi Kantor Cabang Palopo)' (Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2022).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

e. BSI Agen

BSI Agen merupakan layanan laku pandai (Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif) BSI, yang menyediakan layanan perbankan dan atau layanan keuangan lainnya yang dilakukan tidak melalui jaringan kantor, namun melalui jaringan kantor, namun melalui kerjasama dengan pihak lain (Agen) dengan didukung sarana teknologi informasi.[37]

C. Tinjauan Konseptual

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu prosuk atau layanan secara menyeluruh yang dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Kualitas pelayanan juga tergantung oleh beberapa hal, yaitu sistem, teknologi dan manusia.

2. Peningkatan jumlah nasabah

Peningkatan jumlah nasabah merupakan salah satu indikator penting bagi keberhasilan suatu lembaga perbankan dalam menjalankan fungsi intermediasi keuangan dan memperluas persentase penjualan pasar. Dalam konteks perbankan syariah, peningkatan jumlah nasabah menunjukkan keberhasilan bank dalam memberikan layanan yang sesuai dengan prinsip syariah serta memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap produk keuangan yang aman, transapran, dan keadilan. Peningkatan jumlah nasabah dapat dicapai melalui strategi pemasaran yang berfokus pada kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas konsumen.

3. BSI Agen

BSI Agen merupakan layanan laku pandai (Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif) BSI, yang menyediakan layanan perbankan dan atau layanan keuangan lainnya yang dilakukan tidak melalui jaringan kantor, namun melalui jaringan kantor, namun melalui kerjasama dengan pihak lain (Agen) dengan

[37] Jamaluddin Jamaluddin, 'Entitas Pembiayaan Sindikasi (Al Tamwil Al Mashrifi Al Mujammaâ) Perbankan Syariah Berdasarkan Fatwa DSN-MUI Nomor 91/2014', *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 2022.

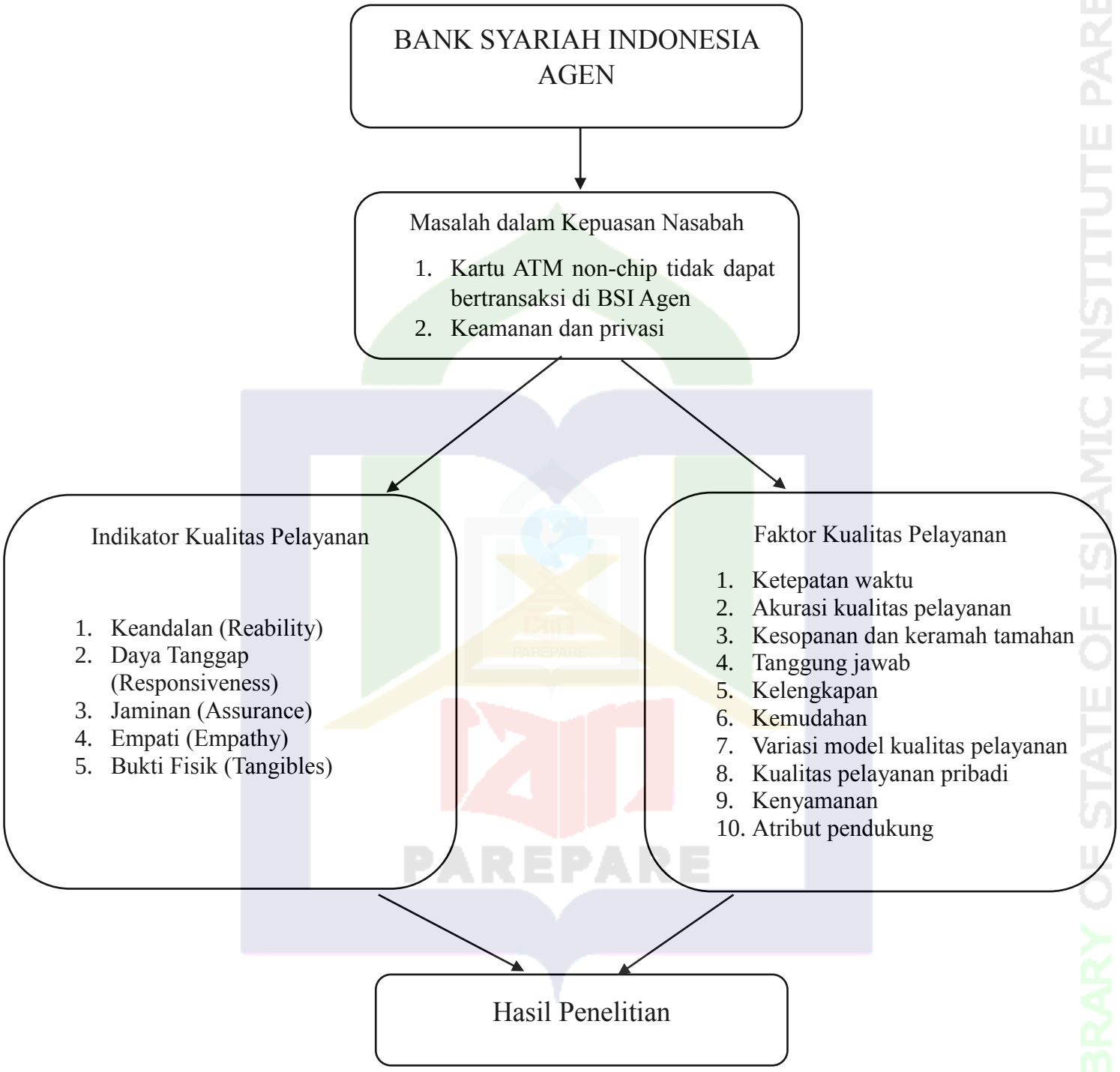
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

didukung sarana teknologi informasi.

D. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan gambaran atau landasan mengenai hubungan konseptual dalam suatu penelitian yang digunakan untuk merancang dan merencanakan, yang diuraikan oleh jalan pikiran menurut kerangka logis. Kerangka pikir ini menjadi fondasi berlangsungnya peneletian ini, agar membantu pembaca memahami konteks dan arah penelitian ini agar lebih sistematis dan terarah.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE



Gambar 2.1. Kerangka Pikir

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan dengan metode penelitian kualitatif. Pendekatan ini secara menyeluruh dan pembahasannya menggunakan pendekatan deskriptif atau di deskripsikan dengan kata-kata mengenai kejadian atau kasus khusus yang terjadi secara alami.[38] Penelitian lapangan ini yaitu penelitian yang langsung berhubungan dengan objek yang diteliti sehingga data yang nantinya akan diperoleh dari lapangan. Metode tersebut bertujuan untuk dapat memberikan pandangan yang lengkap dan lebih mendalam mengenai subjek yang akan diteliti.

Penelitian deskriptif dengan tujuan menggambarkan secara detail tentang proses pembiayaan termasuk pada tahapan-tahapanya, peran serta pihak-pihak yang terlibat, kendala yang dihadapi, dan hasil yang telah dicapai, Metode kualitatif lebih mengutamakan wawancara (baik secara langsung dan tidak langsung terhadap informan), dokumentasi dan observasi. Metode tersebut akan dilakukan untuk mendapatkan suatu informasi yang lebih jelas yang akan di jadikan pembanding dalam hal proses analisis sehingga hasil penelitian yang didapat lebih valid.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan waktu kurang lebih 1 bulan lamanya (disesuaikan dengan kebutuhan penelitian). Adapun lokasi yang nantinya menjadi tempat penelitian ini adalah Bank Syariah Indonesia Agen Parepare, Sulawesi Selatan, Indonesia.

C. Fokus Penelitian

Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan Bank

[38] Ifit Novita Sari and others, *Metode Penelitian Kualitatif* (Unisma Press, 2022).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Syariah Indonesia Agen dalam meningkatkan jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang dimana berfokus pada BSI Agen Parepare.

D. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian jenis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif artinya data yang berbentuk kata-kata yang bukan berbentuk angka. Data kualitatif diperoleh melalui berbagai macam tehnik pengumpulan data misalnya wawancara, analisis, dokumen maupun observasi yang dilakukan.

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan.[39] Adapun data primer dalam penelitian ini didapatkan melalui kata dan tindakan yang diperoleh peneliti dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap pihak-pihak yang terkait, meliputi 10 nasabah mengenai kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia Agen dalam meningkatkan jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia KC Parepare.[40]

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh dari pihak lain, tidak langsung diperoleh peneliti dari subjeknya. Data sekunder dapat dikatakan sebagai sumber data tambahan untuk memperkuat dalam melakukan wawancara dengan nasabah sebanyak 10 orang. Data tersebut dapat berupa jurnal, buku-buku, dan dokumen-dokumen resmi lainnya yang berkaitan dengan penelitian tersebut.

---

[39] Husein Umar, *Research Method in Finance and Banking* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002).

[40] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.* (Bandung: Alphabet, CV., 2017).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

2. Sumber Data

Sumber data adalah semua keterangan yang diperoleh dari responden maupun yang berasal dari dokumen-dokumen baik dalam bentuk statistik atapun dalam bentuk lainnya guna keperluan pada penelitian tersebut. Sumber data dari penelitian ini adalah subjek dari mana data diperoleh dan segala sesuatu yang berkaitan dengan penelitian tersebut. Adapun responden pada penelitian ini adalah 10 nasabah Bank Syariah Indonesia Agen.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam riset kualitatif teknik pengumpulan dan pengolahan data merupakan suatu proses yang saling berhubungan dan harus dilakukan secara bergantian. Maka dari itu adapun cara-cara teknik pengumpulan data yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan dan mengumpukan data tersebut sebagi berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan aktivitas yang dilakukan untuk mengamati suatu objek tertentu secara langsung dengan tujuan memperoleh sejumlah data dan informasi terkait objek tersebut. Observasi dilakukan untuk menyajikan gambaran realistis atau kejadian. Pada penelitian ini penelii menggunakan teknik observasi untuk mengamati subjek mengenai kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia Agen dalam meningkatkan jumlah nasabah BSI KC Parepare.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan proses tanya jawab antara pewawancara dengan informan yang terlibat dalam penelitian untuk mendapatkan informasi secara lisan. Wawancara dibagi menjadi dua yaitu wawancara terprogram dan wawancara bebas. Wawancara terprogram dilakukan untuk menggali data yang benar-benar diperlukan dalam penelitian. Sedangkan wawancara bebas dilakukan

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

dengan beberapa informan dan narasumber untuk memperoleh data yang sifatnya umum. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan peneliti untuk mengajukan pertanyaan untuk mengetahui informasi dari nasabah sebanyak 10 orang dengan kriteria laki-laki dan perempuan, usia 18-45 tahun, aktif bertransaksi pada BSI Agen. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia Agen dalam meningkatkan jumlah nasabah BSI KC Parepare.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara mengumpulkan data atau informasi dalam bentuk dokumen seperti, catatan, data arsip, membacra surat-surat, pernyataan tertulis kebijakan tertentu dan bahan-bahan tulisan lainnya. Cara mendokumentasikan yang dilakukan peneliti adalah dengan merekan pembicaraan pada saat melakukan wawancara atau mengfoto kegiatan pada saat melakukan wawancara.

F. Uji Keabsahan Data

Keabsahan data pada dasarnya digunakan untuk dapat menyanggah balik yang dituduhkan kepada peneliti kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, dimana data yang diperoleh tidak berbeda jauh dengan keadaan yang sebenarnya.[41] Adapun uji keabsahan data dalam penelitian kualitiatif yaitu uji kredibilitas.

Uji kredibilitas merupakan uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilkukan tidak meragukan sebagai sebuah karya ilmiah yang dilakukan. Uji keabsahan data yang digunakan dalam uji kredibilitas adalah uji triangulasi sumber dan teknik sebagai berikut:

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah membandingkan dan menegcek balik

[41] Bara, *Keabsahan Data Penelitian Kualitatif* (Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Batu).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.[42] Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh dari beberapa sumber. Data yang diperoleh dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan. Membandingkan hasil pengamatan dengan hasil wawancara dan membandingkan dengan apa yang dikatakan orang didean umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi serta membandingkan hasil wawancara dengan metode yang ada.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik yaitu metode pengecekan keabsahan data. Mengecek data dengan teknik yang berbeda tetapi kepada sumber yang sama, misalnya untuk mengecek data bisa melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain.

Analisis data merupakan bagian penting dalam penelitian, karena dari analisis ini nantinya akan diperoleh temuan, baik temuan substansif maupun formal.[43] Pada proses analisis data kualitatif, data yang muncul berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka. Data yang dikumpulkan dalam beberapa macam cara (observasi, wawancara, dokumen, maupun pita rekaman), yang

[42] Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)* (Bandung : Alfabeta, 2015).

[43] Komang Ayu Henny Achjar and others, *Metode Penelitian Kualitatif: Panduan Praktis Untuk Analisis Data Kualitatif Dan Studi Kasus* (PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

biasanya diproses sebelum digunakan, tetapi analisis kualitatif tetap menggunakan kata-kata yang disusun dalam teks yang lebih luas.

Analisis dalam penelitian ini meliputi beberapa alur kegiatan, yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan *verifikasi* (penarikan Kesimpulan).

1. Pengumpulan Data

Melibatkan pengumpulan semua data yang relevan untuk penelitian atau analisis. Data dapat diperoleh dari berbagai sumber, seperti survei, wawancara, observasi, dokumentasi dan lain-lain. Pengumpulan data ini biasanya dilakukan dengan menggunakan metode yang telah ditentukan sebeluumnya dalam desain penelitian.

2. Reduksi Data

Reduksi data bertujuan untuk menyederhanakan dan mengorganisir data yang telah terkumpul agar lebih mudah dipahami dan dianalisis. Teknik yang sering digunakan dalam tahap ini adalah pengkodean data pemilihan data yang relevan, pengelompokkan data, dan abstraksi data.

3. Penyajian Data

Penyajian data dapat dilakukan dalam berbentuk tabel, grafik, diagram atau narasi deskriptif. Tujuan dari penyajian data adalah untuk membuat informasi yang terkandung dalam data menjadi lebih mudah dipahami dan digunakan dalam proses analisis.

4. *Verifikasi* (Penarikan Kesimpulan)

Tahap terakhir dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan atau *verifikasi*. Pada tahap ini, peneliti melakukan interpretasi terhadap data yang telah disajikan dan mencoba untuk menyimpulkan temuan atau pola yang muncul dari data tersebut. Kesimpulan yang ditarik harus didukung oleh data yang telah dianalisis dengan seksama. Pada tahap ini juga, dilakukan *verifikasi* terhadap kesimpulan yang telah ditarik untuk memastikan

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

keabsahan dan keandalannya. Ini dapat dilakukan melalui berbagai teknik, seperti triangulasi data atau diskusi dengan pihak lain yang terlibat dalam penelitian atau analisis.[44]

[44] Matthew B. and A. Michael Huberman. Miles, *Qualitative Data Analysis* (Jakarta: UI Press, 2005).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi BSI Agen Kota Parepare

BSI Agen di Kota Parepare terdapat 5 agen yaitu; Agen Sumar Cell yang berlokasi di Lapadde telah beroperasi selama kurang lebih tiga tahun, namun secara resmi bergabung sebagai Agen Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam dua tahun terakhir. Selama enam bulan terakhir, agen ini tercatat memiliki jumlah nasabah sebanyak 75 orang. Agen Mapato Cell yang terletak di kawasan Industri Kecil telah beroperasi selama dua tahun dan sejak awal langsung terdaftar secara resmi sebagai Agen BSI, dengan jumlah nasabah sebanyak 97 orang dalam enam bulan terakhir. Selanjutnya, Agen Barokah Cell yang berlokasi di Jalan Pancasila telah beroperasi selama dua tahun lima bulan, namun secara resmi menjadi Agen BSI dalam dua tahun terakhir, dengan jumlah nasabah sebanyak 100 orang selama enam bulan terakhir. Agen Syifa Jaya yang terletak di depan Rumah Sakit Andi Makassau telah beroperasi selama dua tahun satu bulan dan secara resmi bergabung sebagai Agen BSI dalam dua tahun terakhir, dengan jumlah nasabah sebanyak 80 orang dalam enam bulan terakhir. Sementara itu, Agen Malibu Cell yang berlokasi di Jalan Lasinrang telah beroperasi selama tiga tahun dan resmi menjadi Agen BSI selama dua tahun enam bulan, dengan jumlah nasabah sebanyak 105 orang dalam enam bulan terakhir. Berdasarkan hasil penelitian, Agen Malibu Cell merupakan agen dengan peningkatan jumlah nasabah tertinggi dalam kurun waktu enam bulan terakhir dibandingkan agen lainnya.

Hasil penelitian juga menemukan adanya mekanisme pembagian biaya antara biaya administrasi yang dibayarkan oleh nasabah dan imbalan (fee) yang diterima oleh agen. Agen memperoleh bagian imbalan dari total biaya administrasi transaksi, yakni berkisar antara Rp3.000 hingga Rp5.500 dari total biaya administrasi sekitar Rp6.500 untuk jenis transaksi tertentu. Temuan ini menunjukkan bahwa agen berpotensi menerima proporsi imbalan yang relatif

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

signifikan dari biaya transaksi, meskipun besaran persentasenya bervariasi tergantung pada jenis layanan dan kebijakan operasional yang berlaku di masing-masing wilayah. Selain itu, pada transaksi yang dilakukan dengan bank yang berbeda (antarbank), umumnya dikenakan biaya administrasi yang lebih tinggi dibandingkan dengan transaksi sesama bank. Hal ini disebabkan oleh adanya biaya tambahan, seperti biaya jaringan pembayaran, kliring, atau sistem switching antarbank, yang pada akhirnya turut memengaruhi besaran biaya administrasi yang dibebankan kepada nasabah serta potensi imbalan (fee) yang diterima oleh agen.

B. Hasil Penelitian

1. Aspek keandalan (*Reability*) yang diberikan oleh BSI Agen di KC Parepare.

Aspek keandalan (*Reability*) pada BSI Agen KC Parepare terlihat dari kemampuan agen dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai prosedur. Agen memastikan setiap transaksi dilakukan tanpa kesalahan serta konsisten dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Keandalan ini menjadi dasar terbentuknya rasa percaya dan kepuasan nasabah terhadap layanan BSI Agen.

Menurut hasil wawancara yang diperoleh dari BSI Agen Sumar Cell terkait aspek keandalan (*Reability*) yang diberikan yaitu:

> "Supaya semua transaksi nasabah itu cepat, tepat, dan tidak salah, saya selalu ikuti prosedur dari BSI. Sebelum saya proses, saya periksa ulangji dulu datanya nasabah, nomor rekeningnya, jumlah uangnya, sama tujuan transaksinya. Biasa juga saya tanya ulang nasabah, takutnya ada salah dengar atau keliru. Saya juga pakai sistem BSI Agen yang sudah terintegerasi, jadi lebih mudahmi dan jarangmi salah input. Kalo ada transaksi yang agak besar atau butuh pengecekan tambahan, saya langsung hubungi pihak BSI supaya aman. Jadi meskipun cepat prosesnya, tetap saya jaga ketelitian sama keamanannya". [45]

[45] Sumar Cell, 'BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 27 Oktober, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Selain itu, Agen Malibu Cell juga menjelaskan mengenai aspek keandalan (*Reability)* yaitu:

> "Di Malibu Cell, supaya transaksi nasabah itu bisa cepat dan tetap aman, saya biasa cek-cek ulang juga datanya sebelum diproses. Nomor rekeningnya, jumlah uangnya, sama tujuan transaksinya saya pastikan dulu betul semua. kadang saya tanya ulangki nasabah, takut ada salah dengar. Kami juga pake sistem BSI Agen yang sudah lengkapji, jadi lebih jarang salah input. Kalau ada transaksi yang nilainya agak besar atau butuh verifikasi tambahan, saya langsung konfirmasi ke pihak BSI supaya amanmi. Jadi meskipun mau cepat, tetap saya jaga ketelitian dan keamanannya buat nasabah." [46]

Selain itu, Agen Barokah Cell juga menjelaskan mengenai aspek keandalan (*Reability)* yaitu:

> "Di Barokah Cell, kalau layani transaksi nasabah, saya memang usahakan cepatji tapi tetap teliti. Sebelum diproses, saya periksa-periksa ulang dulu datanya: nomor rekeningnya, berapa jumlah uangnya, sama arahnya transaksi itu mau dikirim ke siapa. Biasanya saya pastikanmi lagi dengan nasabah, takut ada salah tangkap. Di Barokah Cell kami pakai juga sistem BSI Agen yang sudah lengkap, jadi lebih mudahmi kerjanya dan jarang salah-salah input. Kalau ada transaksi besar atau yang perlu pengecekan tambahan, saya langsung koordinasimi dengan pihak BSI supaya lebih aman. Jadi meskipun mau cepatki, tetap saya jaga kehati-hatian dan keamanan transaksinya untuk nasabah."[47]

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa agen BSI berupaya menjaga kualitas pelayanan terutama dalam aspek keandalan (*Reability*) dengan menjalankan prosedur transaksi secara teratur dan sesuai standar yang ditetapkan oleh Bank Syariah Indonesia. Dimana Agen memastikan bahwa setiap transaksi dilakukan secara cepat namun tetap teliti melalui langkah pemeriksaan ulang data nasabah, seperti nomor rekening, jumlah uang, dan tujuan transaksi. Selain itu, agen juga melakukan konfirmasi kepada nasabah sebelum transaksi diproses untuk menghindari kesalahpahaman atau kekeliruan. Pemanfaatan sistem BSI

[46] Malibu Cell, 'BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 27 Oktober, 2025).
[47] Barokah Cell, 'BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 27 Oktober, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Agen yang terintegrasi menjadi salah satu faktor pendukung dalam meningkatkan akurasi input dan kelancaran proses layanan. Untuk transaksi dengan nilai besar atau memerlukan verifikasi tambahan, agen berkoordinasi langsung dengan pihak BSI guna memastikan keamanan dan kepastian transaksi. Hal ini menunjukkan bahwa agen tidak hanya memperhatikan kecepatan pelayanan, tetapi juga menjaga keamanan, ketelitian, serta kebenaran transaksi agar nasabah merasa aman dan percaya terhadap layanan yang diberikan.

Selain itu, Agen Sumar Cell juga menjelaskan mengenai Langkah yang dilakukan untuk menjaga konsistensi pelayanan agar nasabah merasa puas dan percaya terhadap BSI Agen:

> "Supaya pelayanan tetap konsisten dan nasabah bisa puas serta percaya sama BSI Agen, saya selalu ikuti standar prosedur yang sudah ditetapkan. Saya usahakan juga tetap ramah, sopan, dan gampang diajak bicara ke semua nasabah, tidak membedakan-bedakan orang. Selain itu, saya pastikanji juga tepat waktu dan teliti tiap ada transaksi, supaya tidak ada salah yang bisa bikin nasabah rugi. Saya terus perbarui pengetahuanku soal layanan dan sistem BSI, biar bisa kasi informasi yang betul dan bantu nasabah kalau ada pertanyaan atau kendala. Kalau ada masalah dalam transaksi, saya cepat usahakan dan selesaikan, dan langsung koordinasi sama pihak BSI supaya kepercayaan nasabah tetap terjaga." [48]

Selain itu, Agen Mapato Cell juga menjelaskan mengenai langkah yang dilakukan untuk menjaga konsistensi pelayanan agar nasabah merasa puas dan percaya terhadap BSI Agen:

> "Di Mapato Cell, supaya pelayanan tetap bagus dan nasabah bisa merasa puas serta percaya sama BSI Agen, saya selalu ikutki aturan dan prosedur yang sudah ditentukan. Saya juga usahakan tetap ramah, sopan, dan enak diajak ngobrol ke semua nasabah, tanpa bedakan-bedakan orang. Setiap ada transaksi, saya perhatikanmi baik-baik, cek datanya, dan pastikan tepat waktunya supaya tidak ada salah yang bikin nasabah rugi. Pengetahuanku soal layanan dan sistem BSI saya tambah-tambahmi terus, biar bisa jelaskan yang betul ke nasabah kalau ada ditanyakan atau ada kendalanya. Kalau muncul masalah dalam transaksi, saya cepat

[48] Sumar Cell Wawancara' (Wawancara, Tanggal 27 Oktober, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

tangani dan langsung hubungi pihak BSI, supaya kepercayaan nasabah tetap terjaga."[49]

Selain itu, Agen Syifa jaya Cell juga menjelaskan mengenai langkah yang dilakukan untuk menjaga konsistensi pelayanan agar nasabah merasa puas dan percaya terhadap BSI Agen:

> "Di Syifa Jaya Cell, saya tetap ikuti prosedur BSI supaya pelayanan tetap lancar dan nasabah makin yakin. Saya selalu berusaha ramah dan mudah diajak bicara. Setiap transaksi saya pastikan datanya benar supaya tidak adami kesalahan. Pengetahuanku tentang sistem BSI saya tingkatkan terus biar bisa jelaskan dengan tepat dan jelas ke nasabah. Kalau ada kendala, saya cepat tangani dan langsung koordinasi sama BSI supaya aman semua."[50]

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa agen BSI berupaya menjaga konsistensi pelayanan guna membangun kepuasan dan kepercayaan nasabah dengan cara memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar prosedur operasional yang berlaku. Agen menunjukkan sikap pelayanan yang ramah, sopan, dan komunikatif kepada setiap nasabah tanpa adanya perbedaan perlakuan. Hal ini menunjukkan bahwa agen tidak hanya fokus pada proses transaksi, tetapi juga pada kenyamanan dan pengalaman nasabah saat dilayani. Selain itu, agen memastikan transaksi dilakukan secara tepat waktu dan teliti untuk menghindari kesalahan yang dapat merugikan nasabah. Agen juga terus meningkatkan pengetahuan dan pemahaman mengenai sistem dan produk BSI, sehingga mampu memberikan informasi yang akurat dan membantu nasabah ketika menghadapi kendala. Dalam situasi ketika terjadi kendala atau masalah transaksi, agen segera berkoordinasi dengan pihak BSI guna menyelesaikan permasalahan secara cepat dan tepat. Tindakan ini menunjukkan komitmen agen dalam menjaga kepercayaan dan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang konsisten, profesional, dan bertanggung jawab.

[49] Mapato Cell, 'BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 27 Oktober, 2025).
[50] Syifa Jaya, 'BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 27 Oktober, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Adapun menurut saudari Novi Dwi Ramadhani selaku nasabah BSI KC Parepare yang malakukan transaksi di BSI Agen mengenai aspek keandalan yang diberikan oleh BSI Agen yaitu:

> "Menurutku, ketepatan waktu pelayanan di BSI Agen itu sudah lumayan bagus. Setiap saya melakukan transaksi, biasanya cepatmi prosesnya, nda lama. Petugasnya juga sigap melayani, makanya jarangji saya menunggu terlalu lama. jadi saya selaku nasabah merasa nyaman dan puas karena urusan keuangan bisa selesai tepat waktu."[51]

Adapun menurut bapak Abriyan Bambang selaku nasabah BSI KC Parepare yang malakukan transaksi di BSI Agen mengenai aspek keandalan yang diberikan oleh BSI Agen yaitu:

> "Menurutku, pelayanan waktunya di BSI Agen itu sudah cukup baik. Kalau saya transaksi, biasanya cepatji selesai, tidak lama-lama. Petugasnya juga gerak cepat melayani, jadi jarang sekali saya tunggu lama. Makanya sebagai nasabah, saya merasa nyaman dan puas karena urusan keuangan bisa beres tepat waktunya."[52]

Selain itu menurut ibu Resty Shafira selaku nasabah BSI KC Parepare yang melakukan transaksi di BSI Agen mengenai aspek keandalan yang diberikan oleh BSI Agen yaitu:

> "Menurut saya, pelayanan di BSI Agen itu sudah baik. Setiap kali saya datang transaksi, cepat diproses, tidak bikin lama menunggu. Petugasnya juga sigap sekali, jadi langsungmi dilayani. Jadi sebagai nasabah, saya merasa senang dan puas karena semua urusan keuangan bisa selesai pas waktunya."[53]

Dari hasil wawancara diatas penulis dapat simpulkan bahwa alasan utama melakukan transaksi di BSI Agen karena ketepatan waktu pelayanan di BSI Agen dinilai sudah baik. Nasabah menyampaikan bahwa setiap kali melakukan transaksi, proses pelayanan berlangsung dengan cepat dan tidak memakan waktu lama. Petugas dinilai sigap dan responsif dalam melayani, sehingga nasabah tidak perlu menunggu lama saat melakukan transaksi. Kondisi tersebut

[51] Novi Dwi Ramadhani, 'Nasabah BSI Agen' (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).
[52] Abriyan Bambang, 'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).
[53] Resty Shafira, 'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

memberikan kesan positif bagi nasabah, karena segala kebutuhan dan urusan keuangan dapat diselesaikan tepat waktu dan efisien. Ketepatan waktu pelayanan ini juga berdampak pada tingkat kenyamanan dan kepuasan nasabah, di mana nasabah merasa dihargai dan senang menggunakan layanan BSI Agen. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aspek keandalan dalam hal ketepatan waktu pelayanan berhasil diterapkan dengan baik oleh BSI Agen, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah.

2. Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*) yang diberikan oleh BSI Agen di KC Parepare.

Aspek daya tanggap (*responsiveness*) merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh BSI Agen di KC Parepare. Daya tanggap mencerminkan kemampuan agen dalam merespon kebutuhan, permintaan, dan keluhan nasabah secara cepat, tepat, dan sigap. BSI Agen di KC Parepare berupaya memberikan pelayanan yang tanggap dengan menyambut nasabah secara ramah, menangani transaksi dengan segera, serta memberikan solusi ketika terjadi kendala dalam proses layanan.

Menurut hasil wawancara yang diperoleh dari BSI Agen Mapato cell terkait aspek daya tanggap (*Responsiveness*) yang diberikan yaitu:

> "Kalau ada nasabah datang menyampaikan keluhan atau ada masalah, saya dengar dulu baik-baik dengan tenang dan sopan supaya nasabah merasa dihargai. Setelah saya mengerti apa inti masalahnya, saya jelaskanki dengan jelas dan carikan solusi yang sesuai prosedur. Kalau memang masalahnya butuh penanganan lebih lanjut, saya langsung koordinasi sama pihak BSI supaya bisa cepat diselesaikan. Saya kasih tau juga perkembangan penyelesaiannya ke nasabah, biar mereka merasa diperhatikan. Dengan begitu, saya berusaha jaga kepercayaan dan kenyamanan nasabah pakai layanan BSI Agen."[54]

Selain itu, Agen Malibu Cell juga menjelaskan mengenai aspek daya tanggap (Responsiveness) yang diberikan yaitu:

[54] Mapato Cell, 'BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 27 Oktober, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

> "Kalau ada nasabah datang mengeluh atau ada kendalanya, saya dengarki dulu baik-baik supaya nasabah merasa dihargai. Setelah saya paham apa masalahnya, saya jelaskanki juga dengan cara yang mudah dimengerti dan carikan solusinya sesuai aturan. Kalau ternyata masalahnya perlu ditindaklanjuti, saya langsung hubungi orang BSI supaya bisa cepat selesai. Saya infokan juga perkembangannya ke nasabah, biar mereka rasa diperhatikan. dengan begitu, saya berusaha tetap jaga kepercayaan dan kenyamanan nasabah pakai layanan di BSI Agen."[55]

Selain itu, Agen Barokah Cell juga menjelaskan mengenai aspek daya tanggap (Responsiveness) yang diberikan yaitu:

> "Misalnya ada nasabah datang bilang ada kendalanya, saya dengarki dulu. Setelah itu, kalau saya sudah tangkapmi apa masalahnya, saya jelaskanki dengan cara yang sederhana biar gampang dimengerti. Terus saya usahakanmi cari solusi yang cocok dan sesuai aturan. Kalau misalnya masalahnya butuh bantuan dari pihak BSI langsung, saya segera hubungi orang BSI supaya cepat ditangani. Saya tetap kabari juga nasabah tentang perkembangannya, biar dia tahu kalau kita serius urus masalahnya. Dengan begitu, saya bisa tetap jaga kepercayaan dan bikin nasabah betah pakai layanan BSI Agen."[56]

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa BSI Agen memiliki daya tanggap (*responsiveness*) yang baik dalam menanggapi keluhan atau permasalahan nasabah. Dimana Agen menunjukkan sikap tenang, sopan, dan menghargai nasabah dengan cara mendengarkan keluhan terlebih dahulu sebelum memberikan solusi. Hal ini menunjukkan bahwa agen tidak hanya fokus pada penyelesaian masalah, tetapi juga memperhatikan kenyamanan emosional nasabah. Setelah memahami inti permasalahan, agen memberikan penjelasan yang jelas dan sesuai prosedur, sehingga nasabah memperoleh informasi yang tepat dan tidak merasa bingung. Jika keluhan memerlukan penanganan lebih lanjut, agen berkoordinasi dengan pihak BSI untuk memastikan penyelesaian berjalan cepat dan tepat. Selain itu, agen juga memberikan informasi mengenai perkembangan penanganan masalah, sehingga nasabah merasa tetap diperhatikan. Secara keseluruhan, tindakan tersebut

[55] Malibu Cell, 'BSI Agen Kota Parepare'.
[56] Barokah Cell, 'BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 27 Oktober, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

mencerminkan bahwa agen berupaya menjaga kepercayaan dan kenyamanan nasabah melalui pelayanan yang tanggap, komunikatif, dan bertanggung jawab. Hal ini mendukung terwujudnya kualitas pelayanan yang baik, khususnya dalam aspek daya tanggap pada BSI Agen KC Parepare.

Selain itu, Agen Mapato Cell juga menjelaskan bahwa cara memastikan nasabah mendapatkan pelayanan dengan cepat dan tidak menunggu lama:

> "Supaya nasabah bisa dapat pelayanan cepat dan tidak menunggu lama, saya biasanya persiapkan terlebih dahulu semua sarana dan sistem sebelum mulai melayani nasabah, seperti cek jaringan dulu apakah stabil, sama pastikan perangkat sudah siap dipakai. Terus, kalau ada nasabah datang, langsungji saya layani, tidak saya tunda atau biarkanki menunggu. Setiap transaksi saya proses seefisien mungkin tapi tetap teliti, supaya tidak adami salah yang bisa bikin pelayanan lama. Kalau kebetulan ada antrean, saya aturki baik-baik urutannya supaya semua nasabah merasa terlayani dengan baik."[57]

Selain itu, Agen Barokah Cell juga menjelaskan bahwa cara memastikan nasabah mendapatkan pelayanan dengan cepat dan tidak menunggu lama:

> "Supaya nasabah bisa dilayani cepat dan tidak tunggu lama, saya biasanya siapkan dulu semua perlengkapan dan sistem sebelum mulai melayani. Saya cek dulu jaringannya apakah lancar, terus pastikan alat-alat sudah siap dipakai. Kalau ada nasabah datang, langsungmi saya layani, tidak saya biarkan menunggu lama. Setiap transaksi saya kerjakan secepat mungkin tapi tetap hati-hati supaya tidak adami salah yang bisa bikin lama prosesnya. Kalau kebetulan ada antrean, saya tanya baik-baik untuk menunggu sebentar supaya semua nasabah tetap merasa diperhatikan dan terlayani dengan baik."[58]

Selain itu, Agen Syifa Jaya juga menjelaskan bahwa cara memastikan nasabah mendapatkan pelayanan dengan cepat dan tidak menunggu lama:

> "Supaya nasabah bisa dilayani cepat dan tidak tunggu lama, saya biasanya siapkan dulu semua perlengkapan dan sistem sebelum mulai melayani. Saya cek dulu jaringannya apakah lancar, terus pastikan alat-alat sudah siap dipakai. Kalau ada nasabah datang, langsungmi saya layani, tidak saya biarkan menunggu lama. Setiap transaksi saya kerjakan secepat

[57] Mapato Cell, 'BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 27 Oktober, 2025).
[58] Barokah Cell, 'BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 27 Oktober, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

> mungkin tapi tetap hati-hati supaya tidak adami salah yang bisa bikin lama prosesnya. Kalau kebetulan ada antrean, saya tanya baik-baik untuk menunggu sebentar supaya semua nasabah tetap merasa diperhatikan dan terlayani dengan baik."[59]

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa BSI Agen memiliki komitmen dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tidak membuat nasabah menunggu lama Agen berusaha menjaga kelancaran pelayanan dengan mempersiapkan segala kebutuhan sebelum melayani, seperti memastikan jaringan dan perangkat dalam kondisi baik agar tidak menghambat proses transaksi. Selain itu, agen juga menekankan pentingnya sikap sigap dalam melayani nasabah. Ketika nasabah datang, agen langsung merespons dan memproses transaksi secara efisien namun tetap berhati-hati agar tidak terjadi kesalahan. Apabila terdapat antrean, agen mengatur urutan pelayanan dengan teratur sehingga setiap nasabah tetap merasa dihargai dan dilayani dengan baik.

Adapun menurut ibu Hj. Sukma selaku nasabah BSI KC Parepare yang malakukan transaksi di BSI Agen mengenai aspek daya tanggap yang diberikan oleh BSI Agen yaitu:

> "Menurutku, pelayanan yang dikasih sama BSI Agen itu sudah cukup sesuai dengan kebutuhan dan harapanku. Setiap saya transaksi, prosesnya lancar dan nda butuhmi waktu lama. Petugasnya juga ramah dan juga ikut membantu kalau ada prosedur yang kurang saya mengerti. Layanannya juga lengkap untuk kebutuhan sehari-hariku kayak setor tunai, tarik tunai, sama transfer jadi terbantumi sekali karena nda perlu lagi jauh-jauh ke kantor cabang. Jadi, secara keseluruhan, pelayanan BSI Agen sudah cocokmi dengan harapanku sebagai nasabah." [60]

Selain itu menurut ibu Rosanila selaku nasabah juga mengatakan hal yang sama yaitu:

> "Menurutku, pelayanan yang ada di BSI Agen itu sudah cukup sesuai dengan kebutuhan dan harapanku. Setiap kali saya transaksi, prosesnya biasanya lancarji dan tidak ambil banyak waktu. Petugasnya juga ramah

[59] Syifa Jaya, 'BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 27 Oktober, 2025).
[60] Hj. Sukma, 'Nasabah BSI Agen Parepare' (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

> serta dibantu jelaskan kalau ada bagian yang kurang kupahami. Layanannya juga lumayan lengkap untuk kebutuhan sehari-hari, seperti setor tunai, tarik tunai, dan transfer, jadi sangat terbantumi karena tidak perlu jauh-jauh lagi pergi ke kantor cabang. Jadi, secara keseluruhan, pelayanan di BSI Agen itu sudah cocokmi dengan apa yang saya harapkan sebagai nasabah."[61]

Selain itu menurut bapak Mursadi selaku nasabah juga mengatakan hal yang sama yaitu:

> "Kalau menurutku, pelayanan di BSI Agen sudah cukup memuaskan dan sesuai dengan yang saya butuhkan. Setiap kali transaksi, biasanya lancar dan cepat, jadi tidak bikin lama menunggu. Petugasnya juga ramah, dan kalau ada yang kurang jelas, mereka siap jelaskanki dengan sabar. Layanannya juga lengkap untuk urusan sehari-hari, seperti setor tunai, tarik tunai, dan transfer, jadi sangat membantu karena tidak perlu jauh-jauh ke kantor cabang. Jadi secara keseluruhan, pelayanan di BSI Agen sudah sesuai dengan harapanku sebagai nasabah."[62]

Hasil wawancara menunjukkan bahwa nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BSI Agen. Nasabah menilai bahwa proses transaksi berjalan cepat dan tidak memakan waktu lama, sehingga memberikan kenyamanan dalam bertransaksi. Selain itu, petugas bersikap ramah serta membantu, khususnya ketika nasabah memerlukan penjelasan terkait prosedur layanan. Nasabah juga menyatakan bahwa fitur layanan yang tersedia sudah sesuai dengan kebutuhan sehari-hari, seperti setor tunai, tarik tunai, dan transfer. Hal ini membuat nasabah tidak perlu datang langsung ke kantor cabang, sehingga lebih praktis dan efisien. Secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan BSI Agen telah sesuai dengan harapan dan kebutuhan nasabah, baik dari segi kecepatan, kemudahan, maupun sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

Selain itu menurut saudari Resty Shafira selaku nasabah BSI yang melakukan transaksi di BSI Agen mengenai aspek daya tanggap yaitu:

[61] Rosanila, 'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).
[62] Mursadi, 'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 1 November, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

> "Saya merasa nyaman dengan keramahan petugas di BSI Agen waktu bertransaksi. Petugasnya selalu sambut dengan baik, sopan, dan bantu dengan sabar kalau ada pertanyaan. Sikap ramah begitu bikin saya merasa dihargai sebagai nasabah, dan suasana pelayanannya juga jadi lebih menyenangkan. Makanya saya betah dan nda ragu lagi datang kembali kalau mau transaksi di BSI Agen."[63]

Selain itu menurut saudari Novi Dwi Ramadhani selaku nasabah juga mengatakan hal yang sama yaitu:

> "Saya merasa nyaman dengan keramahan petugas di BSI Agen setiap kali bertransaksi. Petugasnya selalu sambutka dengan baik, sopan, dan bantu dengan tenang kalau ada pertanyaan. Keramahanya bikin saya merasa dihargai sebagai nasabah, dan kurasa gampang akrab sama petugas di agennya karena orangnya asik dan suasana pelayanannya jadi lebih enak. Makanya saya betah dan tidak ragu lagi datang kembali kalau maumi transaksi di BSI Agen."[64]

Selain itu menurut bapak Abdillah selaku nasabah juga mengatakan hal yang sama yaitu:

> "Saya senang bertransaksi di BSI Agen karena petugasnya ramah semua. Mereka selalu sambutka dengan baik dan sabar jelaskanki kalau saya ada pertanyaan. Keramahannya bikin saya merasa dihargai sebagai nasabah, dan gampang akrab sama petugas karena orangnya asik, jadi suasananya jadi nyaman. Makanya saya betah dan tidak ragu lagi kalau mau datang lagi untuk transaksi di BSI Agen."[65]

Hasil wawancara menunjukkan bahwa nasabah merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas BSI Agen, terutama dari aspek keramahtamahan. Nasabah menilai bahwa petugas selalu memberikan sambutan yang baik, bersikap sopan, serta membantu dengan sabar ketika nasabah memiliki pertanyaan atau mengalami kendala. Sikap ramah tersebut membuat nasabah merasa dihargai dan diperhatikan saat melakukan transaksi. Selain itu, suasana pelayanan menjadi lebih menyenangkan dan tidak menegangkan. Dengan adanya keramahan tersebut, nasabah merasa lebih yakin dan tidak ragu

[63] Resty Shafira, 'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).
[64] Novi Dwi Ramadhani, 'Nasabah BSI Agen' (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).
[65] Abdillah, 'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 1 November, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

untuk datang kembali dan menggunakan layanan BSI Agen secara berkelanjutan.

3. Aspek jaminan (*Assurance*) yang diberikan oleh BSI Agen di KC Parepare.

Aspek jaminan (*assurance*) merupakan salah satu elemen penting dalam kualitas pelayanan, terutama dalam layanan keuangan seperti BSI Agen. Di BSI Agen KC Parepare, jaminan pelayanan tercermin melalui kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, dan kepastian kepada nasabah dalam setiap transaksi. Petugas diharapkan memiliki pengetahuan yang memadai, sikap yang profesional, serta kejujuran dalam menjalankan tugas, sehingga nasabah merasa bahwa dana dan informasi pribadi mereka berada pada pengelolaan yang tepat. Dengan adanya jaminan keamanan dan kepercayaan ini, nasabah dapat melakukan transaksi dengan tenang dan tanpa keraguan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan serta loyalitas terhadap layanan BSI Agen.

Menurut hasil wawancara yang diperoleh dari BSI Agen Malibu cell terkait aspek jaminan (*Assurance)* yang diberikan yaitu:

> "Supaya nasabah merasa aman dan percaya, saya selalu pastikan setiap transaksi itu dikerjakan sesuai prosedur resmi dari BSI. Saya jelaskanki juga langkah-langkah transaksinya biar nasabah mengerti prosesnya. Selain itu, saya jaga betul kerahasiaan data dan informasi pribadi nasabah, tidak membiarkan orang lain tahu detail transaksinya. Kalau ada transaksi yang besar atau butuh konfirmasi tambahan, saya langsung koordinasi sama pihak BSI supaya lebih amanmi. Dengan bersikap transparan, jujur, dan profesional, saya usahakan jaga kepercayaan nasabah supaya mereka merasa betul-betul aman tiap kali bertransaksi di BSI Agen." [66]

Selain itu Agen Sumar Cell juga mengatakan hal yang sama selaku BSI Agen yaitu:

> "Biar nasabah merasa tenang dan yakin, saya selalu usahakan semua transaksi diproses sesuai aturan yang dikasih BSI. Biasanya saya jelaskanki juga ke nasabah apa-apa saja tahapannya, supaya mereka tahu

[66] Malibu Cell, 'BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 27 Oktober, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

> sendiri prosesnya bagaimana. Data dan informasi nasabah juga saya jaga baik-baik, tidak sembarang kasi lihat ke orang lain. Kalau ada transaksi yang nilainya besar atau butuh pengecekan tambahan, saya langsung lapor ke pihak BSI supaya lebih terjamin keamanannya. Dengan cara begitu terbuka, jujur, dan tetap professional saya harap nasabah bisa percaya dan merasa aman setiap datang bertransaksi di BSI Agen."[67]

Selain itu Agen Mapato Cell juga mengatakan hal yang sama selaku BSI Agen yaitu:

> "Biar nasabah merasa aman dan nyaman, saya pastikan semua transaksi dilakukan sesuai aturan BSI. Saya juga jelaskanki ke nasabah langkah-langkahnya, supaya mereka mengerti bagaimana prosesnya berjalan. Semua data dan informasi nasabah saya simpan dengan aman, tidak sembaranganka kasi lihat orang lain. Kalau ada transaksi besar atau perlu pengecekan tambahan, saya langsung hubungi pihak BSI supaya lebih terjamin keamanannya. Dengan cara terbuka, jujur, dan profesional, saya harap nasabah bisa percaya dan nyaman tiap kali bertransaksi di BSI Agen."[68]

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa BSI Agen berupaya menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan nasabah melalui penerapan prosedur pelayanan yang benar dan profesional. Pernyataan tersebut juga diakui oleh BSI Agen syifa jaya cell yaitu dimana Petugas memastikan bahwa setiap transaksi dilakukan sesuai dengan aturan resmi BSI sehingga meminimalkan risiko kesalahan. Selain itu, petugas juga memberikan penjelasan yang jelas mengenai proses transaksi, sehingga nasabah mengetahui tahap demi tahap dan merasa lebih yakin. Upaya menjaga kerahasiaan data nasabah menjadi prioritas, dimana petugas tidak membiarkan informasi pribadi atau detail transaksi diakses oleh pihak lain. Untuk transaksi yang lebih besar atau membutuhkan verifikasi tambahan, petugas langsung berkoordinasi dengan pihak BSI agar keamanan tetap terjamin. Secara keseluruhan, petugas menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan melalui sikap transparan, jujur, teliti, dan profesional, sehingga

[67] Sumar Cell, 'BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 27 Oktober, 2025).
[68] Mapato Cell, 'BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 27 Oktober, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

nasabah merasa nyaman, percaya, dan yakin dalam melakukan berbagai transaksi di BSI Agen.

Selain itu, Agen Malibu Cell juga menjelaskan bahwa seberapa besar pemahaman mengenai produk-produk BSI untuk menjelaskan kepada nasabah:

> "Saya cukup mengerti produk-produk BSI karena sudah dapat pelatihan dasar dan pembekalan informasi dari pihak BSI. Saya juga mengetahui macam-macam layanan seperti tabungan, tarik dan setor tunai, transfer, juga beberapa produk pembiayaan sama layanan digital kayak BSI Mobile. Saya juga usaha terus perbarui pengetahuan dengan mengikuti informasi terbaru dari BSI baik dari sosial media internal, grup komunikasi, maupun arahan langsung dari petugas bank. Dengan pemahaman itu, bisa ki jelaskan produk ke nasabah dengan jelas dan sesuai kebutuhannya, serta bantu pilihkan layanan yang paling cocok untuk mereka."[69]

Selain itu Agen Barokah Cell juga mengatakan hal yang sama selaku BSI Agen yaitu:

> "Saya lumayan pahamji produk-produk BSI karena sudahka pernah ikut pelatihan dasar dan dikasi juga pembekalan dari BSI. Saya tauji juga macam-macam layanannya kayak tabungan, setor, tarik tunai, transfer, beberapa pembiayaan, sampai layanan digital seperti BSI Mobile. Saya juga rajinmi cek info-info terbaru dari BSI, entah itu dari grup, sosial media internal, atau arahan langsung dari pihak bank. Jadi dengan pengetahuan itu, bisaki jelaskan ke nasabah dengan lebih jelas sesuai kebutuhan mereka, dan bantu pilihkan layanan yang paling cocok buat dipakai."[70]

Selain itu Agen Sumar Cell juga mengatakan hal yang sama selaku BSI Agen yaitu:

> "Saya cukup paham produk BSI karena sudah pernah ikut pelatihan dasar dan dibekali langsung sama pihak bank. Saya juga ngerti macam-macam layanannya, mulai dari tabungan, setor, tarik tunai, transfer, beberapa jenis pembiayaan, sampai layanan digital kayak BSI Mobile. Saya selalu cek info terbaru dari BSI, baik lewat grup, media sosial internal, atau arahan langsung dari pihak bank. Dengan pengetahuan itu,

[69] Malibu Cell, 'BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 27 Oktober, 2025).
[70] Barokah Cell, 'BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 27 Oktober, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

> saya bisa jelaskanki ke nasabah sesuai kebutuhan mereka, dan bantu pilih layanan yang paling pas buat mereka pakai."[71]

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa petugas BSI Agen memiliki pemahaman yang baik mengenai produk-produk yang ditawarkan oleh BSI. Pernyataan tersebut juga diakui oleh BSI Agen Barokah cell yaitu dimana pemahaman tersebut diperoleh melalui pelatihan dan pembekalan informasi yang diberikan oleh pihak BSI, sehingga petugas mampu menjelaskan berbagai layanan seperti tabungan, setor dan tarik tunai, transfer, serta penggunaan layanan digital seperti BSI Mobile kepada nasabah. Selain itu, petugas juga secara aktif memperbarui pengetahuan melalui informasi resmi, arahan dari pihak BSI, serta komunikasi internal. Hal ini membantu petugas untuk memberikan penjelasan yang jelas, tepat, dan sesuai kebutuhan nasabah. Dengan pemahaman produk yang baik, petugas dapat membantu nasabah memilih layanan yang tepat dan meningkatkan rasa percaya nasabah terhadap BSI Agen.

Adapun menurut ibu Andi Marwiani selaku nasabah BSI KC Parepare yang malakukan transaksi di BSI Agen mengenai aspek jaminan yang diberikan oleh BSI Agen yaitu:

> "Menurutku, petugas BSI Agen itu sudah bertanggung jawab dalam menangani masalah atau keluhan. Waktu saya sampaikan masalah, petugasnya dengar dengan sabar lalu usahami carikan solusi secepat mungkin. Kalau memang masalahnya nda bisa langsung diselesaikan, biasanya petugas akan koordinasi dulu sama pihak BSI dan kasih tahu perkembangan solusinya ke saya. Sikap begitu bikin saya merasa diperhatikan dan dihargai sebagai nasabah, dan membuat saya percaya kalau setiap keluhan betul-betul ditangani dengan serius." [72]

Selain itu menurut bapak Abdillah selaku nasabah BSI Agen juga mengatakan hal yang sama yaitu:

---

[71] Sumar Cell, 'BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 27 Oktober, 2025).

[72] Andi Marwiani,'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

> "Menurutku, petugas di BSI Agen itu memang bertanggung jawabmi kalau ada masalah. Setiap kali saya tanyakan kendalaku, petugasnya dengar baik-baik, lalu usaha carikan jalan keluar secepatnya. Kalau memang belum bisa diselesaikan saat itu juga, biasanya petugas langsung koordinasikan sama petugas di BSI."[73]

Selain itu menurut ibu Rosanila selaku nasabah BSI Agen juga mengatakan hal yang sama yaitu:

> "Kalau ada masalah, menurutku petugas di BSI Agen selalu tanggap dan bertanggung jawab. Pas saya cerita kendalaku, mereka selalu dengarka dulu baik-baik, terus cari cara supaya bisa cepat selesai. Kalau ternyata tidak bisa selesai langsung, mereka tidak diam ji langsung hubungi pihak BSI biar masalahnya cepat ditangani."[74]

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas terhadap tanggung jawab petugas BSI Agen dalam menangani keluhan atau permasalahan. Nasabah menilai bahwa petugas mendengarkan dengan sabar dan berusaha memberikan solusi yang cepat dan tepat ketika terjadi masalah dalam transaksi. Apabila permasalahan tidak dapat diselesaikan secara langsung, petugas segera berkoordinasi dengan pihak BSI dan tetap memberikan informasi perkembangan penyelesaian kepada nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa petugas memiliki sikap tanggung jawab, kepedulian, dan profesionalisme dalam menangani keluhan. Dengan adanya penanganan yang baik dan komunikatif tersebut, nasabah merasa dihargai, diperhatikan, dan semakin percaya untuk terus menggunakan layanan BSI Agen.

4. Aspek empati (*Empathy*) yang diberikan oleh BSI Agen di KC Parepare.

Aspek empati merupakan kemampuan petugas dalam memberikan perhatian yang tulus kepada nasabah, serta memahami kebutuhan dan kondisi setiap nasabah dengan baik. Di BSI Agen KC Parepare, empati tercermin melalui sikap petugas yang ramah, sopan, dan komunikatif, serta mampu mendengarkan keluhan atau permintaan nasabah dengan penuh kesabaran.

[73] Abdillah,'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 1 November, 2025).
[74] Rosanila,'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Petugas tidak hanya melayani transaksi, tetapi juga berusaha membangun hubungan yang baik dengan nasabah melalui sikap yang menghargai dan tidak membeda-bedakan siapa pun.

Menurut hasil wawancara yang diperoleh dari BSI Agen Barokah cell terkait Aspek empati (*Empathy*) yang diberikan yaitu:

> "Dalam melayani nasabah yang kebutuhannya beda-beda, saya usahakan pahami dulu situasi dan kebutuhan masing-masing. Kalau ada nasabah yang butuh penjelasan lebih detail, saya jelaskanki pelan-pelan dan jelas langkah-langkah transaksinya. Tapi kalau nasabah yang sudah terbiasa, saya proseski cepat supaya nda lama-lama. Saya juga perhatikanki nasabah lansia atau yang kurang paham teknologi saya jelaskan dengan sabar, nda tergesa-gesa. Saya usahakan tetap ramah dan menyesuaikan cara melayaniku supaya semua nasabah merasa nyaman dan terbantu, tanpa merasa dibeda-bedakan."[75]

Selain Agen Syifa Jaya Cell selaku BSI Agen juga mengatakan hal yang sama yaitu:

> "Kalau saya layani nasabah yang kebutuhannya macam-macam, saya usahakan dulu pahami situasi dan kebutuhan mereka masing-masing. Kalau ada nasabah yang minta penjelasan panjang, saya jelaskanki dengan santai, dan pakai bahasa yang gampang dimengerti sama nasabah, biar dia faham benar cara transaksi. Tapi kalau yang sudah paham dan biasa saja, saya proseski langsung supaya nda makan waktu lama. Saya juga perhatikan nasabah yang sudah tua atau yang kurang paham teknologi dan jelaskan dengan sabar, nda terburu-buru. Selalu saya usahakan ramah dan menyesuaikan cara layanan saya, supaya semua nasabah merasa nyaman dan terbantu, tanpa rasa dibedakan-bedakan."[76]

Selain itu Agen Malibu Cell selaku BSI Agen juga mengatakan hal yang sama yaitu:

> "Kalau saya layani nasabah yang kebutuhannya berbeda, saya liatki dulu apa yang dia perlukan. Kalau ada yang butuh dijelaskankan panjang, saya jelaskan pelan-pelan pakai bahasa yang sederhana supaya cepatmi dipahami. Tapi kalau nasabah yang sudah biasa transaksi, saya langsungka proses biar cepat selesai. Untuk nasabah yang sudah tua atau

[75] Barokah Cell, 'BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 27 Oktober, 2025).
[76] Syifa Jaya, 'BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 27 Oktober, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

kurang mengertiki soal HP dan teknologi, saya sabarki jelaskan satu-satu tanpa terburu-buru. Saya memang usahakan ramah terus dan sesuaikanki cara melayaniku, supaya semua nasabah merasa nyaman."[77]

Selain itu Agen Mapato Cell selaku BSI Agen juga mengatakan hal yang sama yaitu:

"Kalau ada nasabah datang dengan kebutuhan yang beda-beda, saya lihatki dulu apa yang dia mau. Kalau butuh penjelasan panjang, saya jelaskanki pelan-pelan pake bahasa gampang biar cepat paham. Tapi kalau nasabahnya sudah biasa transaksi, saya langsung proses biar cepat selesai. Kalau yang datang orang tua yang tidak mengerti atau kurang mengerti HP dan teknologi, saya sabarki jelaskan satu per satu, tidak terburu-buru. Saya selalu usahakan ramah dan sesuaikanki cara melayaniku, supaya semua nasabah merasa nyaman."[78]

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa petugas BSI Agen memberikan perhatian khusus kepada nasabah dengan cara menyesuaikan pelayanan sesuai kebutuhan masing-masing nasabah. Petugas berusaha memahami bahwa setiap nasabah memiliki tingkat pemahaman layanan yang berbeda, sehingga pendekatan pelayanan yang diberikan juga berbeda. Untuk nasabah yang membutuhkan penjelasan lebih mendetail, petugas akan menjelaskan proses transaksi secara perlahan dan jelas. Sementara itu, untuk nasabah yang sudah terbiasa, transaksi diproses dengan lebih cepat agar tidak menghabiskan waktu. Petugas juga menunjukkan perhatian lebih kepada nasabah lansia atau yang kurang memahami teknologi, dengan memberikan panduan secara sabar dan tidak tergesa-gesa.

Selain itu, Agen Barokah Cell juga menjelaskan bahwa bagaimana menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan tempat pelayanan menarik bagi nasabah baru:

"Supaya tempat pelayanan tetap bersih dan nyaman, saya pastikan dulu lokasi agen dalam keadaan bersih, rapi, dan tertata sebelum mulai layani nasabah. Meja pelayanan sama perlengkapan transaksi saya rapikan juga,

[77] Malibu Cell, 'BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 27 Oktober, 2025).
[78] Mapato Cell, 'BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 27 Oktober, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

biar enak dipandang dan gampang digunakan. Ruangannya pun saya bersihkan rutin, termasuk kursi tunggunya, supaya nasabah merasa nyaman kalau datang. Saya usahakanki juga ciptakan suasana yang ramah, nda kaku, biar nasabah baru pun merasa disambut baik dan nda sungkan. Dengan bikin lingkungan yang bersih dan nyaman begini, saya harap kepercayaan dan ketertarikan nasabah ke BSI Agen makin meningkat."[79]

Selain itu Agen Mapato Cell sebagai BSI Agen juga mengatakan hal yang sama:

"Tempat pelayanan di Mapato Cell biar tetap bersih dan nyaman, saya selalu cek dulu kondisi sebelum membuka konter dan melayani nasabah. Saya rapikan dan periksa meja pelayanan dan alat-alat transaksi, biar kelihatannya enak dipandang dan mudah dipakai. Ruangannya juga saya bersihkan rutin, termasuk kursi tempat tunggu, supaya nasabah merasa betul-betul nyaman kalau datang. Saya usahakanki juga suasananya tetap ramah dan santai, nda kaku, jadi nasabah baru pun merasa disambut dan nda segan. Dengan tempat yang bersih dan suasana yang nyaman begini, saya harap kepercayaan dan minat nasabah ke BSI Agen Mapato Cell makin bertambah."[80]

Selain itu Agen Syifa Jaya sebagai BSI Agen juga mengatakan hal yang sama:

"Biar Syifa Jaya nyaman didatangi sama nasabah, setiap mau buka konter saya cek dulu semuanya. Meja, alat transaksi, sama kursi tunggu saya rapikan dan bersihkan biar kelihatan rapi dan nyaman. Ruangan juga selalu dibersihkan rutin supaya orang yang datang merasa betul-betul nyaman. Saya juga jaga suasananya tetap santai dan ramah, nda kaku, jadi nasabah baru pun gampang akrab dan nda sungkan. Dengan tempat bersih dan suasana nyaman kayak gini, saya harap nasabah makin percaya dan makin sering datang ke BSI Agen Syifa Jaya."[81]

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa untuk memastikan tempat pelayanan tetap bersih dan nyaman, agen selalu memeriksa terlebih dahulu kondisi lokasi agen agar dalam keadaan rapi, tertata, dan bersih sebelum mulai melayani nasabah. Meja pelayanan beserta perlengkapan transaksi juga

[79] Barokah Cell, 'BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 27 Oktober, 2025).
[80] Mapato Cell, 'BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 27 Oktober, 2025).
[81] Syifa Jaya, 'BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 27 Oktober, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

agen rapikan agar enak dipandang dan mudah digunakan. Ruangan secara keseluruhan, termasuk kursi tunggu, dibersihkan secara rutin agar nasabah merasa nyaman saat berkunjung. Selain itu, agen berusaha menciptakan suasana pelayanan yang ramah dan profesional, sehingga nasabah baru pun merasa diterima dengan baik dan tidak sungkan. Dengan menjaga kebersihan dan kenyamanan lingkungan seperti ini, agen berharap kepercayaan serta minat nasabah terhadap BSI Agen dapat terus meningkat.

Selain itu menurut ibu Andi Maysuryani selaku nasabah BSI yang melakukan transaksi di BSI Agen mengenai aspek jaminan yaitu:

> "Menurutku, fasilitas dan layanan yang ada di BSI Agen itu sudah cukup lengkap dan memadai untuk kebutuhan transaksi sehari-hari. Biasanya saya bisa setor tunai, tarik tunai, transfer, juga beberapa layanan pembayaran tanpa harus pergi ke kantor cabang. Prosesnya juga cepatmi dan gampang. Memang nda selengkap di kantor cabang utama, tapi untuk kebutuhan transaksi rutin, layanan BSI Agen sudah sangat bantu dan permudah saya sebagai nasabah." [82]

Selain itu menurut ibu Hj. Sukma juga mengatakan hal yang sama sebagai nasabah BSI Agen yaitu:

> "Menurutku, fasilitas sama layanan di BSI Agen itu sudah cukup lengkap dan cocok untuk kebutuhan transaksi harian. Biasanya saya bisa setor uang, tarik tunai, transfer, sampai pembayaran-pembayaran tanpa harus jauh-jauh ke kantor cabang. Prosesnya juga cepat dan gampangji. Memang tidak selengkap yang ada di kantor cabang besar, tapi untuk urusan transaksi rutin, BSI Agen sudah sangat bantu dan mudahkan saya sebagai nasabah."[83]

Selain itu menurut bapak Nico Firgiawan juga mengatakan hal yang sama sebagai nasabah BSI Agen yaitu:

> "Saya rasa, layanan dan fasilitas di BSI Agen sudah lumayan lengkap untuk transaksi sehari-hari. Saya bisa setor tunai, tarik tunai, transfer, sampai bayar-bayar tanpa perlu pergi jauh ke kantor cabang. Prosesnya

[82] Andi Maysuryani, 'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).

[83] Hj. Sukma, 'Nasabah BSI Agen Parepare' (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

juga cepat dan gampangji. Memang nda selengkap kantor cabang besar, tapi untuk urusan rutin, BSI Agen sudah sangat membantu dan memudahkan saya sebagai nasabah."[84]

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa fasilitas dan layanan yang tersedia di BSI Agen sudah cukup lengkap dan memadai, terutama untuk memenuhi kebutuhan transaksi harian seperti setor tunai, tarik tunai, transfer, dan layanan pembayaran lainnya. Nasabah menilai bahwa proses pelayanan berlangsung cepat dan mudah, sehingga memberikan kemudahan tanpa harus pergi ke kantor cabang. Meskipun nasabah memahami bahwa layanan BSI Agen tidak selengkap kantor cabang utama, namun fasilitas yang ada sudah mampu memenuhi kebutuhan dasar transaksi. Hal ini membuat keberadaan BSI Agen dianggap sangat membantu dan memberikan kemudahan akses bagi nasabah dalam melakukan kegiatan keuangan sehari-hari.

Selain itu menurut bapak Abriyan Bambang selaku nasabah BSI yang melakukan transaksi di BSI Agen mengenai aspek jaminan yaitu:

"Menurutku, petugas agen BSI itu perhatian cukup baik kebutuhan nasabah. Tiap saya datang mau bertransaksi, petugasnya langsung tanyakan keperluanku dengan ramah, terus bantu sampai prosesnya selesai. Kalau saya ada kesulitan, petugasnya dengan sabar jelaskan langkah-langkahnya dan pastikan juga transaksi berjalan benar. Saya merasa dilayani dengan penuh tanggung jawab dan betul-betul diperhatikan sebagai nasabah."[85]

Selain itu bapak Mursadi sebagai nasabah BSI Agen juga mengatakan hal yang sama yaitu:

"Menurutku, petugas di BSI Agen itu perhatian sekali terkait kebutuhan nasabah. Setiap kali saya datang mau transaksi, petugasnya langsung tanyakan apa keperluanku dengan cara yang sopan dan ramah, lalu dibantu sampai selesai. Kalau ada bagian yang saya kurang mengerti, petugasnya jelaskanki pelan-pelan dan pastikan juga transaksiku berjalan

[84] Nico Firgiawan, 'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 1 November, 2025).

[85] Abriyan Bambang,'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

benar. Saya merasa dilayanimi dengan tanggung jawab dan betul-betul diperhatikanki sebagai nasabah."[86]

Selain itu ibu Hj. Sukma sebagai nasabah BSI Agen juga mengatakan hal yang sama yaitu:

"Saya rasa, petugas di BSI Agen itu perhatian sekali sama kebutuhanku sebagai nasabah. Setiap kali datangka mau transaksi, agennya langsung tanyaka apa keperluanku dengan cara yang sopan dan ramah, terus dibantu sampai selesai. Kalau ada yang kurang kupahami, agennya jelaskanka pelan-pelan dan pastikan juga transaksiku berjalan dengan benar. Saya merasa dilayanimi dengan tanggung jawab dan betul-betul diperhatikanki sebagai nasabah."[87]

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa petugas agen dinilai memberikan perhatian yang cukup baik terhadap kebutuhan nasabah. Narasumber menyampaikan bahwa setiap kali melakukan transaksi, petugas selalu menanyakan keperluan nasabah dengan sikap yang ramah dan membantu hingga proses transaksi selesai. Narasumber menjelaskan bahwa apabila terjadi kesulitan dalam proses transaksi, petugas agen dengan sabar memberikan penjelasan mengenai langkah-langkah yang harus dilakukan serta memastikan transaksi berjalan dengan benar. Hal tersebut membuat nasabah merasa dilayani dengan penuh tanggung jawab dan merasa diperhatikan oleh petugas sebagai nasabah tetap.

5. Aspek bukti fisik (*Tangibles*) yang diberikan oleh BSI Agen di KC Parepare.

Aspek bukti fisik (tangibles) pada layanan BSI Agen mencakup segala hal yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh nasabah, seperti fasilitas tempat layanan, perlengkapan transaksi, serta penampilan petugas. BSI Agen umumnya menyediakan lokasi yang mudah dijangkau, bersih, dan tertata rapi, sehingga memberikan kenyamanan bagi nasabah. Petugas agen juga berpenampilan sopan dan rapi, serta dilengkapi dengan atribut resmi

[86] Mursadi,'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 1 November, 2025).
[87] Hj. Sukma, 'Nasabah BSI Agen Parepare' (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

seperti ID card dan papan nama BSI untuk menunjukkan keaslian layanan. Selain itu, peralatan seperti mesin EDC, komputer, dan printer struk yang berfungsi dengan baik menjadi bukti nyata profesionalisme agen. Keseluruhan unsur fisik tersebut mencerminkan komitmen BSI Agen dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, aman, dan terpercaya kepada nasabah.

Menurut hasil wawancara yang diperoleh dari BSI Agen Syifa Jaya terkait Aspek bukti fisik (*tangibles)* yang diberikan yaitu:

> "Setiap kali nasabah selesai bertransaksi, kami selalu kasih bukti transaksi berupa struk atau nota Itu supaya nasabah punya catatan resmi atas transaksi yang dia lakukan. Struk ini juga bisa dipakai untuk verifikasi kalau ada kendala atau pertanyaan soal transaksi, jadi nasabah pun merasa aman karena pelayanannya jelas dan transparan. Kami juga pastikan struknya tercetak jelas dan akurat sebelum dikasihkan ke nasabah."[88]

Selain itu agen Sumar Cell sebagai BSI Agen juga mengatakan hal yang sama yaitu:

> "Setiap nasabah selesai bertransaksi, kami pasti berikan bukti transaksi berupa struk atau nota, supaya nasabah punya pegangan resmi dari transaksi yang dia lakukan. Struk ini juga bisa dipakai kalau nanti ada kendala atau mau ditanyakan ulang, jadi nasabah merasa lebih aman karena semua jelas dan transparan. Kami pastikanki juga struknya tercetak jelas, lengkap, dan benar sebelum diserahkan ke nasabah."[89]

Selain itu agen Malibu Cell sebagai BSI Agen juga mengatakan hal yang sama yaitu:

> "Setiap nasabah selesai bertransaksi, saya selalu kasi struk atau nota sebagai bukti, biar nasabah punya pegangan resmi. Struk ini juga bisa dipakai kalau nanti ada masalah atau mau ditanyakan lagi, jadi nasabah merasa lebih aman karena semuanya jelas. Saya pastikan juga struknya tercetak rapi, lengkap, dan benar sebelum diberikan ke nasabah."[90]

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa setiap transaksi nasabah selalu disertai dengan bukti transaksi berupa struk atau nota yaitu

[88] Syifa Jaya, 'BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 27 Oktober, 2025).
[89] Sumar Cell, 'BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 27 Oktober, 2025).
[90] Malibu Cell, 'BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 27 Oktober, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

dimana Agen menjelaskan bahwa pemberian bukti ini bertujuan untuk memastikan nasabah memiliki catatan resmi atas setiap transaksi yang dilakukan. Selain itu, bukti transaksi juga berfungsi sebagai alat verifikasi apabila terjadi kendala atau pertanyaan terkait transaksi, sehingga nasabah merasa aman dan percaya bahwa layanan yang diberikan bersifat transparan. Agen juga menegaskan bahwa mereka selalu memastikan struk tercetak dengan jelas dan akurat sebelum diserahkan kepada nasabah, sebagai bagian dari upaya menjaga kepercayaan dan kepuasan nasabah.

Selain itu, Agen Syifa Jaya juga menjelaskan bahwa bagaimana peralatan transaksi mesin EDC selalu tersedia dan berfungsi dengan baik.

> "Peralatan transaksi seperti mesin EDC itu selalu ada di agen kami dan rutin saya cek sebelum dipakai. Kami pastikan semua perangkat berfungsi dengan baik supaya transaksi nasabah bisa jalan lancar tanpa hambatan. Kalau ada gangguan di salah satu alat, saya langsung lapor saja ke pihak BSI untuk diperbaiki atau diganti, jadi pelayanannya tepat, cepat, dan nasabah pun tetap merasa aman dan nyaman."[91]

Selain itu, Agen Mapato Cell sebagai BSI Agen juga mengatakan hal yang sama yaitu:

> "Di agen saya, peralatan transaksi seperti mesin EDC selalu siap dipakai dan saya periksa dulu sebelum dipakai dan layani nasabah. Kami jaga betul supaya semua alatnya berfungsi normal, biar proses transaksi bisa jalan tanpa ada masalah. Kalau tiba-tiba ada alat yang error atau bermasalah, saya langsung hubungi pihak BSI untuk ditangani atau digantikan. Jadi pelayanan tetap lancar, nasabah merasa aman, dan nda ragu bertransaksi di agen."[92]

Selain itu, Agen Malibu Cell sebagai BSI Agen juga mengatakan hal yang sama yaitu:

> "Di agen sini, semua alat transaksi, termasuk mesin EDC, selalu saya pastikan siap dipakai sebelum layani nasabah. Saya rutin periksa supaya semuanya normal dan transaksi bisa jalan lancar. Kalau ada alat tiba-tiba error atau rusak, saya langsung kontak pihak BSI biar cepat diperbaiki

[91] Syifa Jaya, 'BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 27 Oktober, 2025).
[92] Mapato Cell, 'BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 27 Oktober, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

atau diganti. Dengan begitu, pelayanan tetap lancar, nasabah merasa tenang, dan tetap percaya untuk transaksi di agen."[93]

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa peralatan transaksi seperti mesin EDC, selalu tersedia dan rutin diperiksa sebelum digunakan. Agen menjelaskan bahwa perangkat dijaga agar berfungsi dengan baik sehingga setiap transaksi nasabah dapat berjalan lancar tanpa hambatan. Apabila terjadi gangguan pada peralatan, agen segera melaporkan ke pihak BSI untuk diperbaiki atau diganti, sehingga layanan tetap dapat dijalankan dengan cepat. Hal ini memberikan rasa aman dan nyaman bagi nasabah, serta menunjukkan komitmen agen dalam menjaga kualitas pelayanan.



Gambar 4.1 Mesin EDC BSI Agen [94]

Adapun menurut ibu Rosanila selaku nasabah BSI yang melakukan transaksi di BSI Agen mengenai aspek bukti fisik yaitu:

[93] Malibu Cell, 'BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 27 Oktober, 2025).
[94] 'Bank Syariah Indonesia'.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

> "Menurutku, lokasi BSI Agen itu cukup strategis dan gampang sekali dijangkau. Tempatnya juga bersih, tertata rapi, nyaman sekali kalau mau bertransaksi. Area pelayanannya juga luas, jadi bisa menunggu dengan santai. Terus, papan nama sama logo BSI-nya jelas sekali kelihatan, makanya saya yakin kalau memang ini agen resmi. Pokoknya, tempatnya bikin saya merasa nyaman dan aman setiap kali bertransaksi." [95]

Selain itu, menurut ibu Resty Shafira sebagai nasabah BSI Agen juga mengatakan hal yang sama yaitu:

> "Kalau menurut saya, tempat di BSI Agen ini enak dijangkau dan gampang dicari. Ruangannya bersih dan tertata rapi, bikin betah pas menunggu atau transaksi. Pelayanannya juga nyaman, dan papan nama sama logonya jelas kelihatan, jadi nda perlu ragu kalau ini agen resmi. Saya merasa aman dan percaya setiap transaksi dilakukan di sini."[96]

Selain itu, menurut saudari Novi Dwi Ramadhani sebagai nasabah BSI Agen juga mengatakan hal yang sama yaitu:

> "Dari pengalaman saya, lokasi BSI Agen ini strategis dan gampang diakses. Tempatnya nyaman, bersih, dan rapi, jadi transaksi jadi lebih tenang. Area tunggunya luas, papan nama sama logo BSI jelas, bikin saya yakin kalau ini agen resmi. Setiap datang, saya selalu merasa nyaman dan aman buat transaksi."[97]

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa lokasi BSI Agen dinilai cukup strategis dan mudah dijangkau. Nasabah menyampaikan bahwa tempat layanan bersih, tertata rapi, dan nyaman untuk melakukan transaksi. Area pelayanan yang cukup luas memungkinkan nasabah menunggu dengan tenang tanpa merasa sesak. Selain itu, keberadaan papan nama dan logo BSI yang terlihat jelas memberikan keyakinan bahwa transaksi dilakukan di agen resmi. Secara keseluruhan, kondisi tempat layanan ini memberikan rasa nyaman dan aman bagi nasabah saat melakukan transaksi.

---

[95] Rosanila, 'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).

[96] Resty Shafira, 'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).

[97] Novi Dwi Ramadhani, 'Nasabah BSI Agen' (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE



Gambar 4.2 Agen BSI Smart (logo dan spanduk)[98]

Gambar tersebut menampilkan BSI Smart Agen, sebuah cabang layanan mikro dari Bank Syariah Indonesia yang berfungsi sebagai titik transaksi bagi nasabah di lingkungan sekitar. Agen ini terlihat memiliki identitas resmi BSI yang jelas, ditandai dengan papan nama dan logo BSI yang terpampang di bagian depan.

Selain itu menurut bapak Abdillah selaku nasabah BSI yang melakukan transaksi di BSI Agen mengenai aspek bukti fisik yaitu:

> "Kurasa amanmi kalau bertransaksi di BSI Agen. Setiap transaksi itu dicatat rapi, terus selalu ka dikasih struk atau nota sebagai bukti resmi. Petugasnya juga pastikan identitas nasabah sama data transaksinya aman, jadi tidak terlalu khawatirka soal kesalahan atau penyalahgunaan. Selain itu, tempat agennya tertata baik dan terkontrol ji, makanya keamanan kita di sana juga terjaga terus selama bertransaksi." [99]

Selain itu menurut ibu Andi Marwiani selaku nasabah BSI yang melakukan transaksi di BSI Agen mengenai aspek bukti fisik yaitu:

> "Saya merasa tenang bertransaksi di BSI Agen. Setiap transaksi selalu dicatat dengan jelas dan kita dikasih struk atau nota resmi. Agen pastikan data dan identitas nasabah aman, jadi nda takut ada salah transaksi. Selain itu, lokasi agen rapi dan teratur, jadi keamanan selama transaksi selalu terjaga."[100]

---

[98] 'Agen BSI Smart'.

[99] Abdillah,'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 1 November, 2025).

[100] Andi Marwiani,'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Selain itu menurut bapak Mursadi selaku nasabah BSI yang melakukan transaksi di BSI Agen mengenai aspek bukti fisik yaitu:

> "Kalau saya, aman kalau bertransaksi di BSI Agen. Semua transaksi dicatat rapi, dan kita dapat struk sebagai bukti resmi. Agennya juga jaga identitas dan data transaksi kita tetap aman, jadi nda khawatir soal penyalahgunaan. Tempat agennya tertata baik dan dikontrol, jadi keamanan nasabah tetap terjamin."[101]

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa lingkungan agen aman untuk melakukan transaksi. Setiap transaksi selalu dicatat dengan rapi, dan nasabah selalu menerima bukti transaksi berupa struk atau nota sebagai tanda resmi. Petugas agen memastikan identitas nasabah serta data transaksi terlindungi, sehingga nasabah merasa aman dari kesalahan atau risiko penyalahgunaan. Selain itu, lokasi agen terlihat teratur dan terkontrol, sehingga keamanan fisik nasabah juga terjaga selama bertransaksi. Hal ini menunjukkan bahwa agen BSI memperhatikan aspek keamanan secara menyeluruh dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Selain itu menurut bapak Nico Firgiawan sebagai nasabah BSI yang melakukan transaksi di BSI Agen mengenai aspek bukti fisik yaitu:

> "Papan nama, logo, sama identitas agennya jelas sekali kelihatan dan gampang dikenali. Itu yang bikinka yakin kalau memang saya lagi bertransaksi di agen resmi BSI, jadi kurasa amanmi dan percaya kalau semua transaksiku tercatat dengan benar dan dilayani sama petugas yang resmi." [102]

Ibu Maysuryani mengatakan hal yang sama selaku nasabah BSI Agen yaitu:

> "Kalau liat papan nama sama logo BSI-nya jelas, saya langsung yakin ini agen resmi. Makanya saya merasa aman dan percaya semua transaksi tercatat dengan baik dan dilayani sama petugas resmi."[103]

Ibu Rosanila mengatakan hal yang sama selaku nasabah BSI Agen yaitu:

---

[101] Mursadi,'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 1 November, 2025).

[102] Nico Firgiawan,'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 1 November, 2025).

[103] Andi Maysuryani,'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

> "Logo, papan nama, dan identitas agen jelas terlihat, gampang dikenali. Itu bikin saya merasa aman dan percaya kalau transaksi saya dicatat dengan benar dan dilayani oleh petugas resmi BSI."[104]

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa papan nama, logo, dan identitas agen terlihat jelas dan mudah dikenali. Nasabah menyampaikan bahwa kejelasan identitas tersebut membuatnya yakin sedang bertransaksi di agen resmi BSI. Hal ini memberikan rasa aman dan percaya bahwa transaksi dicatat dengan benar dan dilayani oleh petugas yang sah. Dengan demikian, keberadaan identitas resmi agen berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan nasabah selama bertransaksi.

Pak Mursadi sebagai nasabah BSI yang melakukan transaksi di BSI Agen mengenai aspek bukti fisik yaitu:

> "Menurutku, fasilitas tambahan seperti kursi sama area tunggu di BSI Agen sudah bagus. Kursinya cukup nyaman, jadi bisa menunggu dengan santai selama proses transaksi. Area tunggunya juga tertata rapi dan lumayan luas, jadi tidak rasa sempit meskipun ada beberapa nasabah lain menunggu. Itu semua yang bikinka nyaman kalau bertransaksi di agen." [105]

Ibu Hj. Sukma mengatakan hal yang sama selaku nasabah BSI Agen yaitu:

> "Kalau menurut saya, kursi dan area tunggu di BSI Agen sudah enak. Kursinya nyaman, jadi bisa tunggu dengan tenang. Area tunggunya rapi dan cukup luas, jadi nda terasa padat walau ada beberapa nasabah lain. Hal-hal itu bikin saya betah dan nyaman saat transaksi."[106]

Bapak Abryan Bambang juga mengatakan hal yang sama selaku nasabah BSI Agen yaitu:

> "Dari pengalaman saya, fasilitas tambahan kayak kursi dan area tunggu di BSI Agen sudah memadai. Kursinya nyaman buat duduk sambil menunggu transaksi, dan area tunggunya tertata rapi serta cukup luas, jadi

[104] Rosanila,'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).
[105] Mursadi,'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 1 November, 2025).
[106] Hj. Sukma, 'Nasabah BSI Agen Parepare' (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

nda sumpek walaupun banyak nasabah. Semua itu bikin saya nyaman bertransaksi di agen."[107]

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa ketersediaan dan kelayakan fasilitas tambahan, seperti kursi dan area tunggu, dinilai cukup baik. Nasabah menyampaikan bahwa kursi yang tersedia memadai dan nyaman digunakan, sehingga ia dapat menunggu dengan tenang selama proses transaksi. Area tunggu juga tertata rapi dan cukup luas, sehingga tidak terasa sempit meskipun terdapat beberapa nasabah lain yang menunggu. Kondisi ini membuat nasabah merasa nyaman saat melakukan transaksi di agen, yang menunjukkan perhatian BSI Agen terhadap kenyamanan nasabah selama bertransaksi.

6. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia Agen Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah.

1. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu pada pelayanan BSI Agen berarti kemampuan agen memproses transaksi dengan cepat, responsif, dan tanpa membuat nasabah menunggu lama. Hal ini terlihat dari kecepatan petugas membantu nasabah, kesiapan peralatan yang berfungsi baik, serta penanganan masalah yang sigap. Ketepatan waktu menunjukkan profesionalisme agen dan membuat nasabah merasa nyaman serta percaya dengan layanan yang diberikan.

Menurut hasil wawancara yang diperoleh dari saudari Novi Dwi Ramadhani sebagai nasabah terkait faktor kualitas pelayanan pada ketepatan waktu yaitu:

"Menurutku, ketepatan waktu pelayanan di BSI Agen itu sudah lumayan bagus. Setiap saya melakukan transaksi, biasanya cepatmi prosesnya nda lama. Petugasnya juga sigap melayani, makanya jarangji saya menunggu

[107] Abriyan Bambang, 'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

terlalu lama. jadi saya selaku nasabah merasa nyaman dan puas karena urusan keuangan bisa selesai tepat waktu.” [108]

Selain itu bapak Mursadi selaku nasabah BSI Agen juga mengatakan hal yang sama yaitu:

> “Menurutku, kalau soal ketepatan waktu pelayanan di BSI Agen itu sudah lumayan bagus. Setiap saya melakukan transaksi, tidak lama menunggu dibanding saya pergi ke ATM BSI biasanya lebih lama, sedangkan kalau di Agen BSI lebih cepat prosesnya nda lama. Petugasnya juga sigap melayani, makanya saya memilih transaksi di BSI Agen.”[109]

Selain itu ibu Hj. Sukma selaku nasabah BSI Agen juga mengatakan hal yang sama yaitu:

> “Dari pengalaman saya, ketepatan waktu di BSI Agen lumayan baik. Setiap transaksi saya nda perlu tunggu lama, prosesnya cepat dan petugas sigap melayani. Makanya saya sering pilih transaksi di agen daripada ke ATM.”[110]

Dari hasil wawancara diatas penulis dapat simpulkan bahwa alasan utama melakukan transaksi di BSI Agen karena ketepatan waktu pelayanan di BSI Agen dinilai sudah baik. Nasabah menyampaikan bahwa setiap kali melakukan transaksi, proses pelayanan berlangsung dengan cepat dan tidak memakan waktu lama. Petugas dinilai sigap dan responsif dalam melayani, sehingga nasabah tidak perlu menunggu lama saat melakukan transaksi. Kondisi tersebut memberikan kesan positif bagi nasabah, karena segala kebutuhan dan urusan keuangan dapat diselesaikan tepat waktu dan efisien. Ketepatan waktu pelayanan ini juga berdampak pada tingkat kenyamanan dan kepuasan nasabah, di mana nasabah merasa dihargai dan senang menggunakan layanan BSI Agen. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aspek keandalan dalam hal ketepatan waktu pelayanan berhasil diterapkan dengan baik oleh BSI Agen, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah.

---

[108] Novi Dwi Ramadhani, ‘Nasabah BSI Agen’ (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).
[109] Mursadi, ‘Nasabah BSI Agen Kota Parepare’ (Wawancara, Tanggal 1 November, 2025).
[110] Hj. Sukma, ‘Nasabah BSI Agen Parepare’ (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

2. Akurasi Kualitas Pelayanan

Akurasi dalam pelayanan BSI Agen berarti setiap transaksi dilakukan dengan benar, teliti, dan sesuai prosedur tanpa kesalahan. Petugas memastikan data, nominal, dan proses transaksi tepat sebelum diselesaikan, sehingga hasilnya akurat dan dapat dipercaya. Akurasi ini membuat nasabah merasa aman dan yakin bahwa layanan yang diberikan benar-benar profesional dan terpercaya.

Menurut hasil wawancara yang diperoleh dari ibu Hj. Sukma sebagai nasabah terkait faktor kualitas pelayanan pada akurasi kualitas pelayanan yaitu:

> "Menurutku, pelayanan yang dikasih sama BSI Agen itu sudah cukup sesuai dengan kebutuhan dan harapanku. Setiap saya transaksi, prosesnya lancar dan nda butuhmi waktu lama. Petugasnya juga ramah dan juga ikut membantu kalau ada prosedur yang kurang saya mengerti. Layanannya juga lengkap untuk kebutuhan sehari-hariku kayak setor tunai, tarik tunai, sama transfer jadi terbantu sekali karena nda perlu lagi jauh-jauh ke kantor cabang. Jadi, secara keseluruhan, pelayanan BSI Agen sudah cocokmi dengan harapanku sebagai nasabah."[111]

Selain itu ibu Andi Marwiani selaku nasabah BSI Agen juga mengatakan hal yang sama yaitu:

> "Menurut saya, pelayanan di BSI Agen itu sudah cukup memadai setiap kali saya transaksi, biasanya langsungji diproses dan jarang ada hambatan. Petugasnya juga cukup ramah, jelaskan kalau ada prosedur yang saya kurang mengerti. Untuk kebutuhan sehari-hari seperti setor tunai, tarik tunai, dan transfer, lengkapji semua di agen, jadi sangat memudahkan karena nda usah lagi capek-capek ke kantor cabang karena, sudah hampir sama dengan pelayanan dikantor cabang. Makanya saya merasa pelayanan BSI Agen sudah pas dan memenuhi kebutuhanku sebagai nasabah."[112]

Selain itu bapak Abryan Bambang selaku nasabah BSI Agen juga mengatakan hal yang sama yaitu:

---

[111] Hj. Sukma, 'Nasabah BSI Agen Parepare' (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).

[112] Andi Marwiani, 'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

> "Kalau menurut saya, layanan di BSI Agen cukup membantu. Transaksi biasanya cepat dan lancar, petugasnya ramah dan jelaskanki prosedur yang kurang dimengerti. Semua kebutuhan rutin, mulai dari setor tunai, tarik tunai, sampai transfer, tersedia di agen, jadi lebih gampang daripada harus ke kantor cabang. Saya merasa pelayanan di sini sudah sesuai dengan kebutuhan saya."[113]

Hasil wawancara menunjukkan bahwa nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BSI Agen. Nasabah menilai bahwa proses transaksi berjalan cepat dan tidak memakan waktu lama, sehingga memberikan kenyamanan dalam bertransaksi. Selain itu, petugas bersikap ramah serta membantu, khususnya ketika nasabah memerlukan penjelasan terkait prosedur layanan. Nasabah juga menyatakan bahwa fitur layanan yang tersedia sudah sesuai dengan kebutuhan sehari-hari, seperti setor tunai, tarik tunai, dan transfer. Hal ini membuat nasabah tidak perlu datang langsung ke kantor cabang, sehingga lebih praktis dan efisien. Secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan BSI Agen telah sesuai dengan harapan dan kebutuhan nasabah, baik dari segi kecepatan, kemudahan, maupun sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

3. Kesopanan dan keramah tamahan

Kesopanan dan keramahan merupakan bagian penting dalam kualitas pelayanan BSI Agen karena berhubungan langsung dengan kenyamanan nasabah selama bertransaksi. Petugas yang sopan, menggunakan bahasa yang baik, dan menghargai nasabah akan membuat proses pelayanan terasa lebih menyenangkan. Sikap ramah seperti menyapa, tersenyum, dan memberikan bantuan dengan sabar menciptakan suasana yang positif dan membuat nasabah merasa diterima dan dihargai. Selain itu, keramahan petugas juga membantu nasabah yang mungkin bingung atau baru pertama kali bertransaksi agar merasa lebih tenang. Dengan pelayanan yang sopan dan ramah, kepercayaan nasabah

[113] Abriyan Bambang, 'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

terhadap BSI Agen semakin meningkat karena mereka merasa dilayani dengan hormat, perhatian, dan profesionalisme.

Menurut hasil wawancara yang diperoleh dari saudari Resty Shafira sebagai nasabah terkait faktor kualitas pelayanan pada kesopanan dan keramah tamahan yaitu:

> "Saya merasa nyaman dengan keramahan petugas di BSI Agen waktu bertransaksi. Petugasnya selalu sambut dengan baik, sopan, dan bantu dengan sabar kalau ada pertanyaan. Sikap ramah begitu bikin saya merasa dihargai sebagai nasabah, dan suasana pelayanannya juga jadi lebih menyenangkan. Makanya saya betah dan nda ragu lagi datang kembali kalau mau transaksi di BSI Agen."[114]

Selain itu bapak Niko Firgiawan selaku nasabah BSI Agen juga mengatakan hal yang sama yaitu:

> "Saya merasa nyaman dengan keramahan petugas di BSI Agen setiap kali saya datang transaksi. Setiap datangka petugas selalu sambut dengan baik dan sopan, kalau ada yang mau kutanyakan najelaskanka dengan sabar. Sikap ramah begitu bikin saya merasa nyaman bertransaksi di BSI Agen dan suasana pelayanannya juga jadi lebih enak dan tidak tegang. Itumi makanya saya nda ragu datang lagi kalau mau transaksi di BSI Agen." [115]

Selain itu bapak Mursadi selaku nasabah BSI Agen juga mengatakan hal yang sama yaitu:

> "Kalau saya, keramahan petugas di BSI Agen bikin nyaman tiap kali transaksi. Mereka sambut baik dan sopan, terus jelaskanki pelan-pelan kalau saya ada pertanyaan. Karena sikapnya ramah, suasana jadi santai dan nda tegang, makanya saya sering balik lagi kalau mau transaksi."[116]

Hasil wawancara menunjukkan bahwa nasabah merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas BSI Agen, terutama dari aspek keramah tamahan. Nasabah menilai bahwa petugas selalu memberikan sambutan yang baik, bersikap sopan, serta membantu dengan sabar ketika nasabah memiliki

---

[114] Resty Shafira, 'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).

[115] Nico Firgiawan, 'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 1 November, 2025).

[116] Mursadi, 'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 1 November, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

pertanyaan atau mengalami kendala. Sikap ramah tersebut membuat nasabah merasa dihargai dan diperhatikan saat melakukan transaksi. Selain itu, suasana pelayanan menjadi lebih menyenangkan dan tidak menegangkan. Dengan adanya keramahan tersebut, nasabah merasa lebih yakin dan tidak ragu untuk datang kembali dan menggunakan layanan BSI Agen secara berkelanjutan.

4. Tanggung Jawab

Tanggung jawab dalam pelayanan BSI Agen berarti petugas mampu melayani nasabah dengan penuh perhatian, keseriusan, dan komitmen untuk menyelesaikan setiap transaksi maupun kendala dengan benar. Petugas harus memastikan proses berjalan sesuai prosedur, memberikan informasi yang tepat, serta menindaklanjuti masalah sampai selesai sehingga nasabah tidak merasa dibiarkan. Sikap bertanggung jawab juga terlihat dari kejujuran, ketelitian, dan kesiapan petugas membantu nasabah kapan pun dibutuhkan. Dengan pelayanan yang menunjukkan rasa tanggung jawab, nasabah akan merasa aman, dihargai, dan percaya bahwa setiap kebutuhannya ditangani dengan profesional.

Menurut hasil wawancara yang diperoleh dari ibu Marwiani sebagai nasabah terkait faktor kualitas pelayanan pada kesopanan dan keramah tamahan yaitu:

> "Menurutku, petugas BSI Agen itu sudah bertanggung jawab dalam menangani masalah atau keluhan. Waktu saya sampaikan masalah, petugasnya dengar dengan sabar lalu usahami carikan solusi secepat mungkin. Kalau memang masalahnya nda bisa langsung diselesaikan, biasanya petugas akan koordinasi dulu sama pihak BSI dan kasih tahu perkembangan solusinya ke saya. Sikap begitu bikin saya merasa diperhatikan dan dihargai sebagai nasabah, dan membuat saya percaya kalau setiap keluhan betul-betul ditangani dengan serius."[117]

Selain itu, ibu Rosanila selaku nasabah BSI Agen juga mengatakan hal yang sama yaitu:

[117] Andi Marwiani, 'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

> "Menurutku, petugas di BSI Agen itu memang bertanggung jawab kalau ada masalah atau keluhan. Setiap kali saya sampaikan kendala, petugasnya dengarka baik-baik dan langsung carikan Solusi dari keluhan atau masalah. Kalau memang tidak bisa diselesaikan saat itu juga, langsung biasanya koordinasi sama petugas BSI lalu kasih kabar ke saya soal perkembangan penyelesaiannya. Sikap begitu bikin saya merasa diperhatikan dan dihargai sebagai nasabah, dan membuat saya yakin kalau tiap keluhan memang ditangani dengan serius." [118]

Selain itu, bapak Abdillah selaku nasabah BSI Agen juga mengatakan hal yang sama yaitu:

> "Dari pengalaman saya, petugas BSI Agen selalu tanggung jawab kalau ada kendala. Setiap keluhan yang saya sampaikan, mereka dengar dan langsung dicari solusinya. Kalau nda bisa selesai segera, mereka koordinasi sama BSI dan kasih info perkembangannya. Sikap ini bikin saya merasa diperhatikan dan percaya pelayanan mereka serius."[119]

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas terhadap tanggung jawab petugas BSI Agen dalam menangani keluhan atau permasalahan. Nasabah menilai bahwa petugas mendengarkan dengan sabar dan berusaha memberikan solusi yang cepat dan tepat ketika terjadi masalah dalam transaksi. Apabila permasalahan tidak dapat diselesaikan secara langsung, petugas segera berkoordinasi dengan pihak BSI dan tetap memberikan informasi perkembangan penyelesaian kepada nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa petugas memiliki sikap tanggung jawab, kepedulian, dan profesionalisme dalam menangani keluhan. Dengan adanya penanganan yang baik dan komunikatif tersebut, nasabah merasa dihargai, diperhatikan, dan semakin percaya untuk terus menggunakan layanan BSI Agen.

5. Kelengkapan

Kelengkapan dalam kualitas pelayanan BSI Agen berarti tersedianya fasilitas, peralatan, dan layanan yang memadai untuk memenuhi kebutuhan transaksi nasabah. Hal ini mencakup ketersediaan mesin EDC, formulir,

[118] Rosanila, 'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).
[119] Abdillah, 'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 1 November, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

jaringan yang stabil, serta layanan seperti setor tunai, tarik tunai, transfer, dan pembayaran. Semakin lengkap fasilitas dan layanannya, semakin mudah dan cepat nasabah melakukan transaksi tanpa harus pergi ke kantor cabang. Kelengkapan ini menunjukkan kesiapan agen dalam melayani dan memberi kemudahan bagi nasabah, sehingga meningkatkan kepuasan serta kepercayaan terhadap BSI Agen.

Menurut hasil wawancara yang diperoleh dari ibu Maysuryani sebagai nasabah terkait faktor kualitas pelayanan pada kelengkapan yaitu:

> "Menurutku, fasilitas dan layanan yang ada di BSI Agen itu sudah cukup lengkap dan memadai untuk kebutuhan transaksi sehari-hari. Biasanya saya bisa setor tunai, tarik tunai, transfer, juga beberapa layanan pembayaran tanpa harus pergi ke kantor cabang. Prosesnya juga cepatmi dan gampang. Memang nda selengkap di kantor cabang utama, tapi untuk kebutuhan transaksi rutin, layanan BSI Agen sudah sangat bantu dan permudah saya sebagai nasabah."[120]

Selain itu, bapak Abryan Bambang selaku nasabah BSI Agen juga mengatakan hal yang sama yaitu:

> "Yang kulihat langsung fasilitas dan layanan di BSI Agen itu sudah cukup lengkap untuk kebutuhan transaksi sehari-hari. Biasanya saya bisa setor uang, tarik tunai, transfer, sampai urus pembayaran tanpa perlu pergi ke kantor cabang. Prosesnya juga cepat dan mudah. Memang tidak selengkap kantor cabang besar, tapi untuk transaksi rutin, layanan BSI Agen sudah sangat membantu dan memudahkan saya sebagai nasabah."[121]

Selain itu, bapak Nico Firgiawan selaku nasabah BSI Agen juga mengatakan hal yang sama yaitu:

> "Dari pengalaman saya, layanan dan fasilitas di BSI Agen sudah memadai. Setor tunai, tarik tunai, transfer, sampai urus pembayaran rutin

[120] Andi Maysuryani, 'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).

[121] Abriyan Bambang, 'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

> bisa dilakukan tanpa pergi ke kantor cabang. Prosesnya juga lancar dan mudah, jadi memudahkan saya sebagai nasabah."[122]

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa petugas agen dinilai memberikan perhatian yang cukup baik terhadap kebutuhan nasabah. Narasumber menyampaikan bahwa setiap kali melakukan transaksi, petugas selalu menanyakan keperluan nasabah dengan sikap yang ramah dan membantu hingga proses transaksi selesai. Narasumber menjelaskan bahwa apabila terjadi kesulitan dalam proses transaksi, petugas agen dengan sabar memberikan penjelasan mengenai langkah-langkah yang harus dilakukan serta memastikan transaksi berjalan dengan benar. Hal tersebut membuat nasabah merasa dilayani dengan penuh tanggung jawab dan merasa diperhatikan oleh petugas sebagai nasabah tetap.

6. Kemudahan

Kemudahan pelayanan di BSI Agen terlihat dari proses transaksi yang sederhana, cepat, dan tidak membingungkan. Prosedurnya tidak ribet, penjelasan petugas mudah dipahami, dan layanan seperti setor, tarik, serta transfer bisa dilakukan di satu tempat. Lokasi yang dekat dan petugas yang siap membantu juga membuat nasabah merasa lebih praktis, nyaman, dan puas saat bertransaksi.

Menurut hasil wawancara yang diperoleh dari bapak Abdillah sebagai nasabah terkait faktor kualitas pelayanan pada kemudahan yaitu:

> "Menurutku, akses layanan di BSI Agen itu cukup mudah. Tempatnya dekat dari rumah, jadi tinggal jalan sedikit sudah sampai. Prosesnya juga tidak ribet, tinggal bilang saja mau transaksi apa, petugasnya langsung bantu. Kalau ada yang saya tidak mengerti, dijelaskan pelan-pelan sampai paham. Jadi selama ini, kalau mau setor atau tarik tunai, cepatmi juga selesainya. Pokoknya gampang ji diakses dan tidak bikin repot."[123]

---

[122] Nico Firgiawan, 'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 1 November, 2025).

[123] Abdillah, 'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 1 November, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Selain itu, saudari Novi Dwi Ramadhani selaku nasabah BSI Agen juga mengatakan hal yang sama yaitu:

> "Menurut saya, akses layanan di BSI Agen itu memang mudah sekali. Letaknya dekat, jadi lebih gampang singgah kalau butuh transaksi. Tidak ada juga proses yang bikin pusing, tinggal bilang mau urus apa, petugasnya langsung tangani. Kalau ada bagian yang saya kurang paham, dijelaskan baik-baik sampai jelas betul. Selama ini kalau mau setor atau tarik tunai, cepat juga prosesnya. Intinya, mudah' aksesnya dan tidak merepotkan sama sekali."[124]

Selain itu, ibu Andi Maysuryani selaku nasabah BSI Agen juga mengatakan hal yang sama yaitu:

> "Dari pengalaman saya, akses ke BSI Agen gampang dan dekat. Tinggal singgah kalau mau transaksi, petugas langsung tangani. Kalau ada yang nda jelas, mereka jelaskanki pelan-pelan. Setor dan tarik tunai juga cepat, jadi layanan di sini mudah dan praktis."[125]

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa menurut nasabah akses layanan di BSI Agen tergolong mudah. Lokasinya yang dekat membuat nasabah dapat datang dengan praktis ketika membutuhkan transaksi. Prosedur pelayanannya juga tidak rumit; cukup menyampaikan jenis transaksi yang diperlukan, petugas akan langsung membantu. Jika terdapat hal yang kurang dipahami, petugas memberikan penjelasan yang jelas hingga mudah dimengerti. Selama ini, proses setor maupun tarik tunai berlangsung cukup cepat. Secara keseluruhan, layanan di BSI Agen dianggap mudah diakses dan tidak menimbulkan kesulitan bagi nasabah.

7. Variasi Model Kualitas Pelayanan

Variasi model kualitas pelayanan di BSI Agen terlihat dari beberapa aspek yang saling mendukung. Petugasnya ramah dan siap membantu, jenis layanannya cukup lengkap untuk kebutuhan transaksi harian, dan prosesnya

[124] Novi Dwi Ramadhani, 'Nasabah BSI Agen' (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).
[125] Andi Maysuryani, 'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

dibuat sederhana agar mudah dipahami. Fasilitas yang tersedia juga membantu kenyamanan nasabah, sementara kecepatan dan ketepatan pelayanan membuat transaksi lebih efisien. Secara keseluruhan, kombinasi ini menunjukkan bahwa BSI Agen berusaha memberikan kemudahan, kenyamanan, dan kepuasan bagi nasabah.

Menurut hasil wawancara yang diperoleh dari bapak Niko Firgiawan sebagai nasabah terkait faktor kualitas pelayanan pada variasi model kualitas pelayanan yaitu:

> "Keberagaman layanan di BSI Agen itu sudah cukup memenuhi kebutuhan saya secara pribadi sehari-hari. Banyakmi pilihannya, mulai setor tunai, tarik tunai, transfer, sampe pembayaran-pembayaran yang lain juga bisa. Jadinya gampang ki urus semua di satu tempat, tidak perlu lagi jauh-jauh pergi ke kantor cabang. Dengan macam-macam layanan begitu, kebutuhan transaksi pun lebih cepat dan praktis ditangani."[126]

Selain itu, bapak Abryan Bambang selaku nasabah BSI Agen juga mengatakan hal yang sama yaitu:

> "Layanan di BSI Agen itu cukup beragamji untuk kebutuhan sehari-hari. Banyak pilihan yang bisa dipakai, mulai setor tunai, tarik tunai, transfer, sampai bayar-bayar juga bisa semua di situ. Jadi lebih mudah urus keperluan, nda usah lagi repot ke kantor cabang jauh-jauh. Dengan lengkapnya layanan begitu, urusan transaksi jadi lebih cepat dan praktis diselesaikan." [127]

Selain itu, bapak Mursadi selaku nasabah BSI Agen juga mengatakan hal yang sama yaitu:

> "Di BSI Agen, layanan untuk transaksi sehari-hari lengkap. Setor tunai, tarik tunai, transfer, sampai pembayaran rutin bisa dilakukan langsung. Makanya urusan transaksi jadi praktis dan nda ribet, nda perlu lagi ke kantor cabang jauh."[128]

---

[126] Nico Firgiawan, 'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 1 November, 2025).

[127] Abriyan Bambang, 'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).

[128] Mursadi, 'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 1 November, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa layanan yang tersedia di BSI Agen tergolong cukup beragam untuk memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari. Tersedia berbagai pilihan layanan seperti setor tunai, tarik tunai, transfer, hingga layanan pembayaran. Keberagaman layanan tersebut memudahkan nasabah dalam menyelesaikan keperluan transaksi tanpa harus datang ke kantor cabang. Dengan kelengkapan layanan yang disediakan, proses transaksi dapat dilakukan dengan lebih cepat, praktis, dan efisien.

8. Kualitas Pelayanan Pribadi

Kualitas pelayanan pribadi pada BSI Agen terlihat dari bagaimana petugas melayani nasabah secara lebih personal dan sesuai kebutuhan. Petugas bersikap ramah, sabar, dan membantu menjelaskan setiap proses dengan jelas. Pendekatan yang perhatian seperti ini membuat nasabah merasa dihargai, nyaman, dan lebih percaya pada layanan yang diberikan.

Menurut hasil wawancara yang diperoleh dari ibu Hj. Sukma sebagai nasabah terkait faktor kualitas pelayanan pada kualitas pelayanan pribadi yaitu:

> "Menurutku, petugas agen BSI itu perhatian cukup baik kebutuhan nasabah. Tiap saya datang mau bertransaksi, petugasnya langsung tanyakan keperluanku dengan ramah, terus bantu sampai prosesnya selesai. Kalau saya ada kesulitan, petugasnya dengan sabar jelaskan langkah-langkahnya dan pastikan juga transaksi berjalan benar. Saya merasa dilayani dengan penuh tanggung jawab dan betul-betul diperhatikan sebagai nasabah."[129]

Selain itu, bapak Mursadi selaku nasabah BSI Agen juga mengatakan hal yang sama yaitu:

> "Menurutku, petugas di BSI Agen itu cukup perhatikanki kebutuhan nasabah. Setiap datang mau transaksi, langsung ditanyakanki apa kebutuhanku dengan cara yang ramah, terus dibantumi sampai selesai semua prosesnya. Kalau ada bagian yang saya kurang mengerti, dijelaskanki pelan-pelan dan sabarki sampai paham betul. Rasanya

[129] Hj. Sukma, 'Nasabah BSI Agen Parepare' (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

> dilayani dengan tanggung jawab dan diperhatikan benar sebagai nasabah.” [130]

Selain itu, ibu Resty Shafira selaku nasabah BSI Agen juga mengatakan hal yang sama yaitu:

> “Menurut saya, petugas di BSI Agen cukup perhatianki nasabah. Setiap transaksi, mereka langsung tanya apa yang saya butuhkan dan bantu sampai selesai. Kalau ada bagian yang saya nda paham, dijelaskanki dengan sabar sampai jelas. Saya merasa dilayani dengan tanggung jawab dan diperhatikan benar.”[131]

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa petugas agen dinilai memberikan perhatian yang cukup baik terhadap kebutuhan nasabah. Narasumber menyampaikan bahwa setiap kali melakukan transaksi, petugas selalu menanyakan keperluan nasabah dengan sikap yang ramah dan membantu hingga proses transaksi selesai. Narasumber menjelaskan bahwa apabila terjadi kesulitan dalam proses transaksi, petugas agen dengan sabar memberikan penjelasan mengenai langkah-langkah yang harus dilakukan serta memastikan transaksi berjalan dengan benar. Hal tersebut membuat nasabah merasa dilayani dengan penuh tanggung jawab dan merasa diperhatikan oleh petugas sebagai nasabah tetap.

9. Kenyamanan

Kenyamanan pada faktor kualitas pelayanan di BSI Agen menunjukkan bagaimana agen memberikan suasana layanan yang membuat nasabah merasa tenang, aman, dan tidak terbebani saat bertransaksi. Kenyamanan ini dapat terlihat dari kondisi tempat pelayanan yang bersih, rapi, dan tertata, serta fasilitas seperti kursi tunggu yang memadai. Selain itu, sikap petugas yang ramah, sopan, dan membantu juga menambah rasa nyaman bagi nasabah. Proses transaksi yang cepat dan tidak berbelit turut mendukung pengalaman yang

[130] Mursadi, ‘Nasabah BSI Agen Kota Parepare’ (Wawancara, Tanggal 1 November, 2025).
[131] Resty Shafira, ‘Nasabah BSI Agen Kota Parepare’ (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

menyenangkan. Semakin nyaman lingkungan dan pelayanan yang diberikan, semakin besar pula rasa puas dan kepercayaan nasabah terhadap BSI Agen.



Gambar 4.3 BSI Agen Mapato Cell[132]

Menurut hasil wawancara yang diperoleh dari saudari Resty Shafira sebagai nasabah terkait faktor kualitas pelayanan pada kenyamanan yaitu:

> "Menurutku, lokasi BSI Agen itu cukup strategis dan gampang sekali dijangkau. Tempatnya juga bersih, tertata rapi, nyaman sekali kalau mau bertransaksi. Area pelayanannya juga luas, jadi bisa menunggu dengan santai. Terus, papan nama sama logo BSI-nya jelas sekali kelihatan, makanya saya yakin kalau memang ini agen resmi. Pokoknya, tempatnya bikin saya merasa nyaman dan aman setiap kali bertransaksi."[133]

Selain itu, bapak Abdillah selaku nasabah BSI Agen juga mengatakan hal yang sama yaitu:

---

[132] Dokumentasi BSI Agen Mapato Cell.

[133] Resty Shafira, 'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

> "Menurutku, lokasi BSI Agen itu cukup strategis dan gampang sekali didatangi. Tempatnya juga bersih, rapi tertata, jadi nyaman betul kalau mau urus transaksi. Ruangannya juga lumayan luas, bisaji menunggu sambil santai. Papan nama sama logo BSI-nya jelas sekali kelihatan, makanya yakinmi memang itu agen resmi. Singkatnya, tempatnya bikin merasa aman dan tenang setiap datang bertransaksi." [134]

Selain itu, bapak Abryan Bambang selaku nasabah BSI Agen juga mengatakan hal yang sama yaitu:

> "Dari pengalaman saya, BSI Agen lokasinya strategis dan gampang dijangkau. Tempatnya tertata rapi dan bersih, jadi nyaman untuk urus transaksi. Ruang tunggunya juga luas, bisa duduk santai. Papan nama sama logo BSI jelas kelihatan, bikin saya yakin itu agen resmi. Jadi tiap datang transaksi saya merasa aman dan tenang."[135]

Hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa lokasi BSI Agen dinilai cukup strategis dan mudah dijangkau. Nasabah menyampaikan bahwa tempat layanan bersih, tertata rapi, dan nyaman untuk melakukan transaksi. Area pelayanan yang cukup luas memungkinkan nasabah menunggu dengan tenang tanpa merasa sesak. Selain itu, keberadaan papan nama dan logo BSI yang terlihat jelas memberikan keyakinan bahwa transaksi dilakukan di agen resmi. Secara keseluruhan, kondisi tempat layanan ini memberikan rasa nyaman dan aman bagi nasabah saat melakukan transaksi.

10. Atribut Pendukung

Atribut pendukung pada BSI Agen mencakup berbagai perlengkapan dan fasilitas yang membantu kelancaran transaksi, seperti mesin EDC, komputer, formulir, jaringan yang stabil, serta papan nama dan identitas petugas. Atribut ini memastikan pelayanan berjalan cepat, jelas, dan nyaman sehingga nasabah merasa aman dan percaya saat bertransaksi.

Menurut hasil wawancara yang diperoleh dari ibu Rosanila sebagai nasabah terkait faktor kualitas pelayanan pada atribut pendukung yaitu:

---

[134] Abdillah, 'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 1 November, 2025).

[135] Abriyan Bambang, 'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

> "Menurutku fasilitas seperti papan nama, logo, sama identitas agennya jelas sekali kelihatan dan gampang dikenali terus fasilitas tambahan seperti kursi, dan area tunggu juga tertata rapi dan luas. Jadi tidak terasa sempit meskipun ada beberapa nasabah lain menunggu, itu semuami yang bikinka nyaman bertransaksi di BSI Agen."[136]

Selain itu, ibu Andi Marwiani selaku nasabah BSI Agen juga mengatakan hal yang sama yaitu:

> "Menurutku, fasilitas di BSI Agen sudah bagusmi. Papan nama, logo, dan identitas agennya jelas sekali kelihatan jadi mudahmi dikenali dari jauh. Kursi sama ruang tunggunya juga rapi dan cukup luas, jadi nda merasa kepanasan meskipun ada beberapa nasabah lain menunggu. Makanya enakmi kalau datang transaksi, terasa nyaman dan aman." [137]

Selain itu, ibu Hj. Sukma selaku nasabah BSI Agen juga mengatakan hal yang sama yaitu:

> "Kalau menurut saya, fasilitas di BSI Agen sudah oke. Papan nama dan logo jelas kelihatan dari jauh, kursi sama ruang tunggunya rapi dan lumayan luas, jadi nda panas walau banyak yang nunggu. Makanya nyaman dan aman kalau datang transaksi di sini."[138]

Hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa papan nama, logo, dan identitas agen terlihat jelas dan mudah dikenali, sehingga nasabah yakin sedang bertransaksi di agen resmi BSI. Selain itu, fasilitas tambahan seperti kursi dan area tunggu tertata rapi dan nyaman, membuat nasabah dapat menunggu dengan tenang meskipun ada beberapa orang lain. Kejelasan identitas dan kelayakan fasilitas ini meningkatkan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan nasabah selama bertransaksi.

[136] Rosanila, 'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).
[137] Andi Maysuryani, 'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).
[138] Hj. Sukma, 'Nasabah BSI Agen Parepare' (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Aspek Keandalan (Reliability) yang diberikan oleh BSI Agen

Keandalan (Reliability) Adalah pemikiran individu yang bisa meggambarkan suatu hal.[139] Keandalan terhadap BSI Agen dapat diketahui jika nasabah merasakan bahwasanya melalui perantara BSI Agen transaksi terselesaikan secara mudah dan cepat, Adapun jaminan keamanan termasuk aspek utama untuk menciptakan kepercyaan nasabah dengan meminimalisir rasa khawatir nasabah atas penyalahgunaan data pribadi serta kerusakan transaksi. Apabila nasabah merasakan kenyamanan maka ia tidak memiliki kekhawatiran Ketika memberi informasi, serta meyakini bahwasanya nasabah akan memperoleh perlindungan atas seluruh data serta transaksi yang tersimpan dalam BSI Agen tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa aspek keandalan (*reliability*) dalam pelayanan transaksi ditunjukkan melalui upaya konsisten untuk menjaga ketepatan, keamanan, dan kelancaran setiap transaksi nasabah. Para agen menerapkan prosedur yang sesuai standar Bank Syariah Indonesia dengan melakukan pemeriksaan ulang terhadap data nasabah, seperti nomor rekening, jumlah dana, dan tujuan transaksi, sebelum transaksi diproses. Selain itu, konfirmasi ulang kepada nasabah dilakukan untuk memastikan tidak terjadi kesalahpahaman atau kekeliruan informasi. Penggunaan sistem BSI Agen yang terintegrasi turut mendukung ketelitian dan mengurangi potensi kesalahan input selama proses pelayanan. Untuk transaksi bernilai besar atau yang membutuhkan verifikasi tambahan, agen segera melakukan koordinasi dengan pihak BSI guna memastikan keamanan dan keakuratan transaksi. Secara keseluruhan, agen BSI menunjukkan bahwa mereka tidak hanya

[139] *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2009).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

mengutamakan kecepatan, tetapi juga menjunjung tinggi ketelitian, kehati-hatian, dan keamanan demi menjaga kepercayaan dan kenyamanan nasabah.

Aspek keandalan (*reliability*) pada bank syariah merupakan kemampuan lembaga keuangan dalam memberikan pelayanan secara konsisten, tepat, akurat, serta sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam.[140] Keandalan tercermin dari ketepatan waktu dalam melayani nasabah, baik dalam proses transaksi, pencairan dana, maupun pelayanan administrasi yang sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Selain itu, bank syariah dituntut untuk menjaga konsistensi kualitas layanan agar tetap stabil dan tidak bergantung pada kondisi atau individu petugas yang melayani. Akurasi informasi juga menjadi bagian penting dari keandalan, di mana setiap produk dan akad syariah seperti *murabahah*, *mudharabah*, atau *musyarakah* harus dijelaskan secara benar, transparan, dan bebas dari kesalahan agar nasabah memahami hak dan kewajibannya.

Keandalan dalam konteks perbankan syariah juga mencakup kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah, yaitu menjalankan setiap kegiatan perbankan tanpa unsur riba, gharar (ketidakjelasan), dan maysir (spekulasi). Selain itu, kemampuan bank dalam menangani keluhan atau permasalahan nasabah secara cepat dan sesuai dengan ketentuan syariah menjadi indikator penting dari tingkat keandalannya. Di sisi lain, keandalan bank syariah juga diukur dari sejauh mana lembaga tersebut mampu menjaga keamanan transaksi serta kerahasiaan data nasabah, baik dalam pelayanan tatap muka maupun digital.[141] Dalam konteks ini, allah juga menghendaki setiap umatnya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan dalam Al-Qur'an surah An-Nahl ayat 91:

---

[140] Kevin Lane Keller Philip Kotler, *Marketing Management*, 12th edn (New Jersey: Pearson International Edition, 2009).

[141] Zeithaml and Leonard L. Berry A. Parasuraman, Valarie A, 'SERVQUAL: Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality', 1998.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

وَأَوۡفُواْ بِعَهۡدِ ٱللَّهِ إِذَا عَٰهَدتُّمۡ وَلَا تَنقُضُواْ ٱلۡأَيۡمَٰنَ بَعۡدَ تَوۡكِيدِهَا وَقَدۡ جَعَلۡتُمُ ٱللَّهَ عَلَيۡكُمۡ كَفِيلًاۚ إِنَّ ٱللَّهَ يَعۡلَمُ مَا تَفۡعَلُونَ ٩١

Terjemahan: "Tepatilah janji dengan Allah apabila kamu berjanji. Janganlah kamu melanggar sumpah(-mu) setelah meneguhkannya, sedangkan kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu kerjakan."

2. Aspek *Responsiveness* (daya tanggap) yang diberikan oleh BSI Agen

Responsiveness (daya tanggap) Adalah kemauan untuk membantu konsumen, bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Responsif yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat pada konsumen, yang jelas, jangan membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas yang menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani nasabah.[142]

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa BSI Agen memiliki daya tanggap (*responsiveness*) yang baik dalam melayani nasabah. Agen selalu mendengarkan keluhan dengan baik, memahami inti masalah, lalu memberikan penjelasan dan solusi sesuai prosedur. Jika keluhan membutuhkan penanganan lebih lanjut, agen segera berkoordinasi dengan pihak BSI serta memberikan informasi perkembangan kepada nasabah agar mereka merasa diperhatikan. Selain itu, agen juga berupaya memberikan pelayanan cepat dengan menyiapkan jaringan dan perangkat sebelum melayani, merespons nasabah tanpa menunda, serta mengatur antrean dengan baik. Secara keseluruhan, agen

[142] A Parasuraman, *The Behavioral Consequencesof Service Quality* (Jurnal of Marketing, 2001).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

menunjukkan pelayanan yang sigap, komunikatif, dan efektif, sehingga mendukung terciptanya pelayanan yang nyaman dan memuaskan bagi nasabah.

Responsiveness (daya tanggap) berkenaan dengan kesedian atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah.[143] Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam arti seorang pegawai yang professional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Profesionalitas ini ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seorang dikatakan profesionalapabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya.

Responsiveness (daya tanggap) memiliki beberapa indikator yaitu:

a. Merespon setiap nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan.
b. Petugas melakukan pelayanan dengan cermat.
c. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat.
d. Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
e. Semua keluhan nasabah direspon oleh petugas.

3. Aspek *assurance* (jaminan) yang diberikan oleh BSI Agen.

Assurance (jaminan) berkenan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta *respect* terhadap nasabah.[144] Apabila pemberi layanan menunjukkansikap respect, sopan santun, dan kelemahlembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi nasabah terhadap penyedia jasa. Assurance ini akan meningkatkan kepercyaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga

[143] Imroatus Sholichah, 'Analisis Pengaruh Daya Tanggap (Responsiveness), Kehandalan (Reliability), Dan Jaminan (Assurance) Terhadap Kepuasan Konsumen Di Pit-Stop Kopi Gold Gresik.' (Stie Mahardhika, 2020).

[144] Choirul Munawaroh, 'Pengaruh Assurance (Jaminan) Dan Empathy (Empati) Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia', 2024.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

membuat nasabah merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap Lembaga penyedia layanan. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi jasa layanan. Fandy juga mengatakan bahwa *assurance* merupakan perilaku para karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.[145]

Berdasarkan hasil dari penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa aspek jaminan (*assurance*) pada BSI Agen terlihat dari upaya petugas dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada nasabah. Petugas selalu mengikuti prosedur resmi BSI, menjelaskan tahapan transaksi dengan jelas, serta menjaga kerahasiaan data nasabah. Untuk transaksi besar, mereka segera berkoordinasi dengan pihak BSI agar keamanan lebih terjamin. Selain itu, petugas memiliki pemahaman yang baik mengenai produk dan layanan BSI berkat pelatihan dan pembaruan informasi yang rutin. Dengan pengetahuan tersebut, mereka mampu menjelaskan layanan sesuai kebutuhan nasabah sehingga meningkatkan keyakinan dan kepercayaan nasabah terhadap pelayanan BSI Agen.

Indikator yang dimiliki oleh *assurance* adalah nasabah merasa aman selama melakukan transaksi dengan bank. Aman karena perusahaan jujur dalam bertransaksi. Misalnya, nasabah merasa aman dengan pencatatan transaksi yang dilakukan oleh karyawan. Apabila nasabah mengajukan beberapa pertanyaan dan kemudian karyawan tidak bisa menjawab dengan baik, maka nasabah akan mulai merasa kehilangan kepercayaan terhadap pemberi jasa. Hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh nasabah. Karyawan mempunyai pengalaman yang profesional dibidangnya, kesopanan karyawan

[145] Chandra Gregorius Fandy Tjiptono, *Service Quality Satisfaction* (Andi Offset, Yogykarta, 2005).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, dan penyedia jasa menjamin dana yang disimpan oleh nasabah akan aman.

Pengaruh *Assurance* terhadap Tingkat kepercayaan nasabah, yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staff, bebas dari bahaya, risiko dan keraguraguan.Berkaitan dengan kemampuan para karyawan dalam menanamkan kepercayaan kepada nasabah, adanya perasaan aman bagi nasabah dalam melakukan transaksi, dan pengetahuan dan sopan santun karyawan dalam memberikan layanan kepada konsumen, pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan akan menimbulkan kepercayaan dan keyakinan terhadap perusahaan Jika bank dapat memberikan rasa aman terhadap nasabah, maka nasabah akan merasa puas dengan bank tersebut.[146]

4. Aspek *empathy* (empati) yang diberikan oleh BSI Agen.

Empathy, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan nasabah. empathy adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk memberikan pelayanan yang bersifat "kejutan atau tidak dapat diduga". Sesuatu yang tidak diharapkan nasabah, ternyata diberikan oleh penyedia jasa. Pelayanan yang berempathy, akan mudah diciptakan kalau setiap karyawan perusahaan mengerti kebutuhan spesifik nasabahnya. Hal ini berhubungan dengan perhatian atau kepedulian karyawan kepada pelanggan (misal: untuk menemui karyawan senior), kemudahan mendapatkan layanan (berkaitan dengan banyaknya outlet, kemudahan mendapatkan informasi melalui telepon). Kepedulian karyawan terhadap masalah yang dihadapinya. Perusahaan memiliki objektifitas yaitu: memperlakukan secara sama semua nasabah. Semua nasabah berhak untuk memperolah kemudahan layanan yang sama tanpa didasari apakah mempunyai hubungan khusus dengan karyawan atau

[146] Rambat dan Hamdani Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Salemba Empat, Jakarta, 2007).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

tidak. Apabila karyawan mampu memberikan perhatian atau kepedulian kepada nasabah, maka kepuasan akan tercipta.[147]

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa aspek empati (*Empathy*) pada BSI Agen terlihat dari kemampuan petugas dalam menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan masing-masing nasabah. Petugas memahami bahwa setiap nasabah memiliki tingkat pemahaman yang berbeda, sehingga mereka memberikan penjelasan yang lebih rinci bagi yang membutuhkan, dan memproses transaksi lebih cepat untuk nasabah yang sudah terbiasa. Nasabah lansia atau yang kurang memahami teknologi juga dibantu dengan sabar dan tanpa tergesa-gesa. Selain itu, petugas menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan tempat pelayanan agar nasabah merasa diterima dan nyaman. Secara keseluruhan, BSI Agen menunjukkan sikap ramah, peduli, dan adaptif dalam melayani nasabah.

Empathy (Empati) berkenaan dengan kemauan pegawai untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada konsumen. Kemauan ini yang ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan konsumen. Perwujudan dari sikap empati ini akan membuat konsumen merasa kebutuhannya terpuaskan karena dirinya dilayani dengan baik. Sikap empati pegawai ini ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan konsumen, melayani transaksi konsumen dengan senang hati, membantu konsumen ketika dirinya mengalami kesulitan dalam bertransaksi atau hal lainnya berkenaan dengan pelayanan lembaga. Kesediaan memberikan perhatian dan membantu akan meningkatkan persepsi dan sikap positif konsumen terhadap layanan lembaga.

Pihak BSI Agen diharapkan bersedia memberikan perhatian individual kepada nasabah, memahami kebutuhan nasabah secara spesifik, memiliki

[147] Rambat dan Hamdani Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, 2nd edn (Salemba Empat, Jakarta, 2006).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

waktu pengoperasian yang nyaman bagi nasabah, selalu mementingkan kepentingan nasabah ditengah kesibukannya, serta karyawan memperlakukan secara sama dan adil terhadap nasabah. Semua nasabah memiliki hak yang sama untuk mendapatkan kemudahan pelayanan dalam bertransaksi tanpa didasari apakah nasabah mempunyai hubungan khusus dengan karyawan atau tidak.

Indikator empati dalam kualitas pelayanan di BSI Agen tercermin dari sejauh mana petugas menunjukkan perhatian pribadi, kepedulian, dan pemahaman terhadap kebutuhan nasabah.[148]Petugas agen diharapkan mampu mengenali dan menyapa nasabah dengan ramah, memberikan waktu pelayanan yang cukup tanpa terburu-buru, serta mengingat preferensi atau kebiasaan nasabah tetap. Selain itu, agen perlu berusaha memahami kebutuhan dan tujuan transaksi nasabah agar dapat memberikan solusi yang sesuai, tidak hanya menjalankan prosedur semata. Sikap kesediaan membantu secara tulus juga menjadi bagian penting dari empati, yang ditunjukkan melalui tanggapan cepat terhadap kesulitan nasabah, penjelasan yang sabar, serta kesediaan menawarkan bantuan tambahan bila diperlukan. Empati juga tercermin dari perhatian agen terhadap kenyamanan nasabah dengan menciptakan suasana pelayanan yang sopan, ramah, dan bebas diskriminasi. Di samping itu, agen dituntut bersikap netral dalam menghadapi berbagai kondisi nasabah, seperti lansia atau pengguna baru, dengan tetap menjaga kepatuhan terhadap prinsip syariah dan standar operasional. Secara keseluruhan, empati dalam pelayanan BSI Agen mencerminkan upaya tulus dalam memahami dan memenuhi kebutuhan nasabah secara manusiawi, bukan sekadar menjalankan transaksi perbankan.

[148] Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian.* (Yogyakarta: Andi offset., 2014).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

5. Aspek *Tangibles* (bukti fisik) yang diberikan oleh BSI Agen

Tangibles merupakan kemampuan suatu bank dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Peneliti menyatakan bahwa *tangibles* merupakan dimensi yang berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. *Tangibles* meliputi fasilitas fisik seperti gedung, ruang pelayanan, dan lain sebagainya, perlengkapan dan peralatan yang dugunakan (teknologi), lahan parkir yang memadai serta penampilan karyawannya.[149] *Tangibles* juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan, karena *tangibles* yang baik maka harapan nasabah kepada pihak penyedia jasa menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu penting bagi perusahaan untuk mengetahui seberapa jauh aspek tangibles yang paling tepat, yaitu masih memberikan kesan yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan nasabah yang terlalu tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa aspek bukti fisik (*Tangibles*) pada BSI Agen terlihat dari pemberian struk atau nota resmi pada setiap transaksi sebagai bukti yang jelas, akurat, dan transparan bagi nasabah. Selain itu, peralatan transaksi seperti mesin EDC selalu tersedia, rutin diperiksa, dan dipastikan berfungsi dengan baik agar proses layanan berjalan lancar. Jika terdapat gangguan, petugas segera menghubungi pihak BSI untuk perbaikan atau penggantian. Dari sisi kelayakan fasilitas, agen memastikan bahwa seluruh sarana pendukung termasuk mesin EDC, meja pelayanan, kursi, perlengkapan transaksi, dan lingkungan sekitar selalu dalam kondisi baik, bersih, dan rapi. Kelayakan fasilitas ini tidak hanya memudahkan petugas dalam melayani

[149] Gregorius Chandra Fandy Tjiptono, *Service, Quality, and Satisfaction* (Yogyakarta: Andi offset., 2011).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

nasabah, tetapi juga menciptakan kenyamanan, keamanan, dan pengalaman positif bagi nasabah saat bertransaksi. Dengan demikian, BSI Agen menunjukkan komitmen menjaga kualitas layanan melalui fasilitas yang layak, fungsional, dan mendukung kepercayaan nasabah.

Tangibles (Bukti Fisik) dapat berupa fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya. Dalam konsep Islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman memang penting, namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan. Pernyataan ini sebagaimana yang dinyatakan dalam Al Qur'an surat At-Takaatsur ayat 1-5, yaitu:

أَلْهَىٰكُمُ ٱلتَّكَاثُرُ ﴿١﴾ حَتَّىٰ زُرْتُمُ ٱلْمَقَابِرَ ﴿٢﴾ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ﴿٣﴾ ثُمَّ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ﴿٤﴾ كَلَّا لَوْ تَعْلَمُونَ عِلْمَ ٱلْيَقِينِ ﴿٥﴾

Terjemahan: "Bermegah-megahan telah melalaikan kamu, sampai kamu masuk kedalam kubur. Janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu) dan janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui. Janganlah begitu jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin".

6. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia Agen Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah.

Menurut Vincent Gaspersz, ada 10 faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu; ketepatan waktu, akurasi kualitas pelayanan, kesopanan dan keramah-tamahan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan, variasi model kualitas pelayanan, kualitas pelayanan pribadi, kenyamanan, dan atribut pendukung. [150]

a. Ketepatan Waktu

[150] Vincent Gaspersz, *Total Quality Manajemen* (Untuk Praktisi Bisnis dan Industri, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2006).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa faktor kualitas pelayanan terkait ketepatan waktu pada BSI Agen dinilai baik oleh nasabah. Nasabah menyampaikan bahwa setiap transaksi biasanya diproses dengan cepat, sehingga mereka jarang menunggu lama. Petugas dianggap sigap dan responsif dalam melayani, sehingga pelayanan menjadi efisien dan nyaman bagi nasabah. Ketepatan waktu ini memberikan kesan positif karena kebutuhan dan urusan keuangan nasabah dapat diselesaikan tepat waktu.[151] Dengan demikian, BSI Agen berhasil menerapkan aspek keandalan dalam hal ketepatan waktu pelayanan, yang berdampak pada peningkatan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas nasabah.

b. Akurasi Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa faktor kualitas pelayanan terkait akurasi pada BSI Agen dinilai memadai dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Nasabah menyampaikan bahwa setiap transaksi berjalan lancar, cepat, dan hampir tidak mengalami hambatan. Petugas dianggap ramah, membantu, serta memberikan penjelasan apabila ada prosedur yang kurang dipahami oleh nasabah. Layanan yang tersedia di agen, seperti setor tunai, tarik tunai, dan transfer, dianggap lengkap sehingga nasabah tidak perlu lagi ke kantor cabang. Hal ini menunjukkan bahwa BSI Agen mampu memberikan pelayanan yang akurat, tepat sasaran, dan sesuai harapan nasabah, sehingga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan mereka terhadap layanan.

c. Kesopanan dan Keramah Tamahan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa faktor kualitas pelayanan terkait kesopanan dan keramahan pada BSI Agen dinilai sangat baik oleh nasabah. Petugas selalu

[151] Eva Sundari, *Dinamika Citra Dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam* (Indramayu: Penerbit Adab, 2021).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

menyambut nasabah dengan sopan, ramah, dan membantu dengan sabar ketika ada pertanyaan atau kendala. Sikap tersebut membuat nasabah merasa dihargai, diperhatikan, dan nyaman saat bertransaksi. Selain itu, suasana pelayanan menjadi lebih menyenangkan dan tidak menegangkan, sehingga nasabah merasa yakin dan tidak ragu untuk kembali menggunakan layanan BSI Agen.

d. Tanggung Jawab

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa faktor kualitas pelayanan terkait tanggung jawab pada BSI Agen dinilai sangat baik oleh nasabah. Petugas dianggap bertanggung jawab dalam menangani keluhan atau masalah, dengan mendengarkan secara sabar dan berusaha memberikan solusi yang cepat dan tepat. Jika masalah tidak dapat diselesaikan segera, petugas berkoordinasi dengan pihak BSI dan tetap memberikan informasi perkembangan penyelesaian kepada nasabah. Sikap ini menunjukkan kepedulian, profesionalisme, dan tanggung jawab petugas, sehingga nasabah merasa dihargai, diperhatikan, dan percaya bahwa setiap keluhan akan ditangani dengan serius, meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap BSI Agen.

e. Kelengkapan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa faktor kualitas pelayanan terkait kelengkapan layanan pada BSI Agen dinilai memadai dan membantu nasabah. Nasabah menyampaikan bahwa fasilitas dan layanan di agen sudah cukup lengkap untuk kebutuhan transaksi sehari-hari, seperti setor tunai, tarik tunai, transfer, dan beberapa layanan pembayaran, sehingga tidak perlu pergi ke kantor cabang. Proses transaksi juga dianggap cepat dan mudah. Selain itu, petugas agen selalu menanyakan kebutuhan nasabah dengan ramah, membantu, dan memberikan penjelasan secara sabar jika ada kendala, sehingga transaksi

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

berjalan dengan benar. Hal ini menunjukkan bahwa BSI Agen mampu memberikan layanan yang lengkap, efisien, dan membuat nasabah merasa diperhatikan serta dilayani dengan penuh tanggung jawab.

f. Kemudahan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa faktor kualitas pelayanan terkait kemudahan layanan di BSI Agen dinilai sangat baik oleh nasabah. Lokasi agen yang dekat memudahkan nasabah untuk mengakses layanan secara praktis. Prosedur transaksi juga sederhana; nasabah hanya perlu menyampaikan jenis layanan yang diinginkan, dan petugas langsung membantu. Jika ada bagian yang kurang dipahami, petugas memberikan penjelasan secara jelas dan sabar. Selain itu, proses setor maupun tarik tunai berjalan cepat. Secara keseluruhan, layanan di BSI Agen dianggap mudah diakses, praktis, dan tidak merepotkan bagi nasabah.

g. Variasi Model Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa faktor kualitas pelayanan terkait variasi layanan di BSI Agen dinilai memadai oleh nasabah. Layanan yang tersedia cukup beragam untuk memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari, seperti setor tunai, tarik tunai, transfer, dan berbagai pembayaran. Keberagaman layanan ini memudahkan nasabah menyelesaikan transaksi di satu tempat tanpa harus pergi ke kantor cabang. Dengan adanya pilihan layanan yang lengkap, proses transaksi menjadi lebih cepat, praktis, dan efisien bagi nasabah.

h. Kualitas Pelayanan Pribadi

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pribadi di BSI Agen dinilai baik oleh nasabah. Petugas agen menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan nasabah dengan menanyakan keperluan mereka secara ramah dan membantu hingga proses transaksi selesai. Apabila nasabah mengalami kesulitan, petugas

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

dengan sabar memberikan penjelasan langkah demi langkah dan memastikan transaksi berjalan dengan benar. Sikap ini membuat nasabah merasa dilayani dengan penuh tanggung jawab, diperhatikan secara personal, dan dihargai sebagai nasabah tetap.

i. Kenyamanan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa kenyamanan layanan di BSI Agen dinilai baik oleh nasabah. Lokasinya strategis dan mudah dijangkau, tempat layanan bersih, rapi, dan tertata dengan baik sehingga nasabah merasa nyaman saat bertransaksi. Area pelayanan yang cukup luas memungkinkan nasabah menunggu dengan santai. Keberadaan papan nama dan logo BSI yang jelas menambah keyakinan bahwa transaksi dilakukan di agen resmi. Secara keseluruhan, kondisi ini memberikan rasa nyaman, aman, dan tenang bagi nasabah selama menggunakan layanan BSI Agen.

j. Atribut Pendukung

Berdasarkan hasil penelitian yangdiperoleh dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa atribut pendukung di BSI Agen memberikan kontribusi positif terhadap kenyamanan nasabah. Papan nama, logo, dan identitas agen terlihatjelas dan mudah dikenali, sehingga nasabah yakin sedang bertransaksi di agen resmi. Fasilitas tambahan seperti kursi dan area tunggu tertata rapi dan cukup luas, memungkinkan nasabah menunggu dengan nyaman meskipun ada beberapa orang lain. Dengan demikian, kejelasan identitas dan kelayakan fasilitas meningkatkan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan nasabah selama melakukan transaksi di BSI Agen.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah diuraikan dalam penelitian ini tentang Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia Agen Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Parepare, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Aspek keandalan *(reability)* yang diberikan oleh BSI Agen di KC Parepare dalam hal ini yaitu pada pelayanan BSI agen KC Parepare terlihat dari kemampuan agen memberikan layanan yang cepat, tepat, dan sesuai prosedur. Agen memastikan setiap transaksi berjalan tanpa kesalahan melalui pemeriksaan data, konfirmasi kepada nasabah, dan koordinasi dengan pihak bsi bila diperlukan. sikap ramah, teliti, dan konsisten dalam pelayanan menunjukkan profesionalisme agen, sehingga menciptakan rasa aman, kepuasan, dan kepercayaan nasabah terhadap layanan Bsi Agen.
2. Aspek daya tanggap *(responsiveness)* yang diberikan oleh BSI Agen di KC Parepare yaitu tercermin dari kemampuan agen dalam merespons kebutuhan, permintaan, dan keluhan nasabah dengan cepat, tepat, dan sigap. Agen menunjukkan sikap ramah, sopan, dan komunikatif dalam melayani serta memberikan solusi sesuai prosedur ketika terjadi kendala. Untuk menjaga kelancaran pelayanan, agen selalu mempersiapkan sarana dan sistem sebelum melayani, merespons nasabah tanpa menunda, serta mengatur antrean dengan rapi agar semua nasabah terlayani dengan baik. Pelayanan yang cepat, efisien, dan ramah ini menciptakan kenyamanan, kepuasan, serta rasa percaya nasabah terhadap layanan BSI Agen.
3. Aspek jaminan *(Assurance)* yang diberikan oleh BSI Agen di KC Parepare yaitu tercermin dari kemampuan agen dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, dan kepastian kepada nasabah. Agen memastikan setiap

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

transaksi dilakukan sesuai prosedur resmi, menjaga kerahasiaan data nasabah, serta berkoordinasi dengan pihak BSI untuk menjamin keamanan transaksi. Selain itu, agen memiliki pemahaman yang baik tentang produk dan layanan BSI, sehingga mampu memberikan penjelasan yang jelas dan tepat kepada nasabah. Sikap profesional, jujur, dan tanggap dalam menangani keluhan juga memperkuat kepercayaan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Secara keseluruhan, aspek jaminan ini menunjukkan bahwa BSI Agen telah mampu menciptakan pelayanan yang aman, terpercaya, dan profesional.

4. Aspek Empati *(empathy)* yang diberikan oleh BSI Agen di KC Parepare yaitu pada pelayanan BSI Agen KC Parepare terlihat dari kemampuan agen memahami kebutuhan dan kondisi setiap nasabah dengan memberikan perhatian yang baik dan pelayanan yang menyesuaikan situasi masing-masing. Agen bersikap ramah, sopan, dan sabar dalam menjelaskan proses transaksi, terutama kepada nasabah yang membutuhkan penjelasan lebih atau kurang memahami teknologi. Selain itu, agen menjaga kebersihan dan kenyamanan lingkungan pelayanan agar nasabah merasa betah dan dihargai. Sikap empati ini menciptakan hubungan yang baik antara agen dan nasabah, meningkatkan kenyamanan, serta menumbuhkan rasa percaya dan kepuasan terhadap layanan BSI Agen.
5. Aspek Bukti Fisik *(tangibles)* yang diberikan oleh BSI Agen di KC Parepare yaitu pada pelayanan BSI Agen KC Parepare tercermin melalui fasilitas yang bersih, rapi, dan mudah dijangkau, serta kelengkapan peralatan transaksi yang berfungsi dengan baik seperti mesin EDC dan printer struk. Setiap transaksi selalu disertai bukti resmi berupa struk untuk menjaga transparansi dan keamanan. Identitas agen seperti papan nama dan logo BSI yang jelas menambah keyakinan nasabah bahwa layanan bersifat resmi dan terpercaya. Selain itu, fasilitas tambahan seperti area tunggu yang nyaman juga mendukung kenyamanan selama bertransaksi. Secara keseluruhan, aspek bukti fisik di BSI Agen menunjukkan profesionalisme dan komitmen dalam

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

memberikan pelayanan yang aman, nyaman, dan berkualitas bagi nasabah.

6. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Bank Syariah Indonesia Agen dalam meningkatkan jumlah nasabah yaitu kualitas pelayanan BSI Agen dalam aspek ketepatan waktu, akurasi, keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan, variasi layanan, pelayanan pribadi, kenyamanan, dan atribut pendukung dinilai baik hingga sangat baik oleh nasabah. Faktor-faktor ini secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas nasabah, serta mendorong pertumbuhan jumlah nasabah BSI Agen.

B. Saran

1. Meningkatkan pelatihan dan pembinaan agen secara berkala. BSI perlu memberikan pelatihan rutin kepada agen terkait pengetahuan produk, etika pelayanan, dan penggunaan teknologi terbaru agar agen semakin profesional dan mampu menjawab kebutuhan nasabah dengan cepat dan tepat.
2. Memperkuat sistem komunikasi dan koordinasi dengan kantor cabang. Agen sebaiknya memiliki jalur komunikasi langsung dan cepat dengan pihak BSI untuk menangani kendala transaksi atau keluhan nasabah secara efisien, sehingga nasabah merasa lebih aman dan percaya terhadap layanan yang diberikan.
3. Meningkatkan kenyamanan dan tampilan fasilitas layanan. BSI Agen dapat memperhatikan aspek kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruang pelayanan, serta menyediakan area tunggu yang memadai agar nasabah merasa betah dan nyaman saat bertransaksi.
4. Mengembangkan pendekatan pelayanan yang lebih personal dan empati. Agen diharapkan lebih memahami karakter serta kebutuhan masing-masing nasabah, terutama bagi lansia atau nasabah baru, dengan memberikan pelayanan yang sabar, ramah, dan penuh perhatian agar tercipta hubungan jangka panjang yang baik.

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

5. Memperluas promosi dan edukasi layanan BSI Agen kepada masyarakat. BSI dapat melakukan sosialisasi atau kegiatan promosi di lingkungan sekitar agen untuk mengenalkan berbagai layanan dan manfaat BSI Agen. Dengan meningkatnya pemahaman masyarakat, kepercayaan dan jumlah nasabah berpotensi tumbuh lebih besar.
6. Saran dari penelitian ini adalah agar BSI Agen terus meningkatkan pelatihan petugas untuk menjaga ketepatan waktu, akurasi, tanggung jawab, dan keramahan dalam pelayanan, sambil mempertahankan fasilitas nyaman, identitas agen yang jelas, kemudahan prosedur, serta variasi layanan agar nasabah merasa aman, nyaman, dan puas sehingga jumlah nasabah dapat terus bertambah**.**

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Al-Karim

A. Parasuraman, Valarie A, Zeithaml and Leonard L. Berry, 'SERVQUAL: Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality', 1998

Abdillah, 'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 1 November, 2025).

Achjar, Komang Ayu Henny, Muhamad Rusliyadi, A Zaenurrosyid, Nini Apriani Rumata, Iin Nirwana, and Ayuliamita Abadi, *Metode Penelitian Kualitatif: Panduan Praktis Untuk Analisis Data Kualitatif Dan Studi Kasus* (PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023).

Adelia Matilda, 'Pengaruh Kemudahan Dan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Keputusan Bertransaksi Pada Agen Bsi Smart (Studi Pada Nasabah Agen BSI Smart Kluet Selatan)', 2024.

'Agen BSI Smart'.

Anggraeni, Muthia, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Bandung', 2 (2022).

Ardianto, Risna, Ridwan Faizal Ramdhani, Lisa Octavia Apriliana Dewi, Abu Prabowo, Yuniar Wandha Saputri, Aris Sri Lestari, and others, 'Transformasi Digital Dan Antisipasi Perubahan Ekonomi Global Dalam Dunia Perbankan', *MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 2.1 (2024).

Arsyad, Kamaruddin, and Sindy Ramadani, 'Analisis Pengaruh Kualitas Komunikasi Dan Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Bank Syariah', *Jurnal Administrasi Publik Dan Pemerintahan*, 4.1 (2025).

Bakhri, Saiful, 'Peran Dan Tantangan Bank Syariah Indonesia Dalam Meningkatkan Inklusi Keungan Melalui Produk Mikro Syariah', *Revenue: Jurnal Ekonomi Pembangunan Dan Ekonomi Islam*, 7.02 (2024).

Bambang, Abriyan, 'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

‘Bank Syariah Indonesia’.

Bara, *Keabsahan Data Penelitian Kualitatif* (Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Batu)

Bernindi Piana Putri, ‘Strategi Promosi Tabungan Simpel Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Metro’, 2024.

Carolina, Nadia Intan, ‘Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Keputusan Menabung Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Malang’ (Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2023).

Cell, Barokah, ‘BSI Agen Kota Parepare’ (Wawancara, Tanggal 27 Oktober, 2025).

Cell, Malibu, ‘BSI Agen Kota Parepare’ (Wawancara, Tanggal 27 Oktober, 2025).

Cell, Mapato, ‘BSI Agen Kota Parepare’ (Wawancara, Tanggal 27 Oktober, 2025).

Cell, Sumar, ‘BSI Agen Kota Parepare’ (Wawancara, Tanggal 27 Oktober, 2025).

Cell, Sumar, ‘BSI Agen Kota Parepare’ (Wawancara, Tanggal 27 Oktober, 2025).

Didin Hafinudin, Hendry Tanjung, *Manajemen Syari’ah Dalam Praktik* (jakarta: Gema Insani, 2008).

Fandy Tjiptono, Chandra Gregorius, *Service Quality Satisfaction* (Andi Offset, Yogykarta, 2005).

Fandy Tjiptono, Gregious Chandra, *Service Citra Wisata Dan Setfcation* (Yogyakarta: Andi, 2009).

Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra, *Service, Quality, and Satisfaction* (Yogyakarta: Andi offset., 2011).

Fatmawatun nabila, ‘Strategi Penghimpunan Dana Pihak Ketiga Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kcp Situbondo A. Yani’, 2023.

Garvin David, *Managing Quality* (New York: Free Press, 1988).

Gaspersz, Vincent, *Total Quality Manajemen* (Untuk Praktisi Bisnis dan Industri , Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2006).

Harahap, M G, A D Hidayat, R Mutia, A Roni, F Y Jalil, R Anggraini, and others, *Perbankan Syariah: Teori, Konsep & Implementasi* (Sada Kurnia Pustaka, 2023).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Hisam, Muhammad, 'Tinjauan Kinerja Bank Syariah Indonesia (BSI): Perkuat Aset Dan Visi Misi Yang Efektif', 02 (2023).

Jamaluddin, Jamaluddin, 'Entitas Pembiayaan Sindikasi (Al Tamwil Al Mashrifi Al Mujammaâ) Perbankan Syariah Berdasarkan Fatwa DSN-MUI Nomor 91/2014', *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 2022.

Jaya, Syifa, 'BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 27 Oktober, 2025).

Khasanah, Uswatun, 'Strategi Peningkatan Pembiayaan Cicil Emas Dengan Pendekatan Bauran Pemasaran Pada Bank Syariah Indonesia' (Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2022).

Lupiyoadi, R, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salmba Empat, 2013).

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Salemba Empat, Jakarta, 2007).

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, 2nd edn (Salemba Empat, Jakarta, 2006).

Manajemen Pemasaran (Jakarta: Erlangga, 2009).

Mapato Cell, 'BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 27 Oktober, 2025).

Marlina, Asti, and Widhi Ariyo Bimo, 'Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank', *Inovator*, 7.1 (2018).

Marwiani, Andi, 'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).

Maysuryani, Andi, 'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).

Miles, Matthew B. and A. Michael Huberman., *Qualitative Data Analysis* (Jakarta: UI Press, 2005).

Muhammad Adam, 'Pengaruh Promosi, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Haji Di PT Bank Muamalat.'

Munawaroh, Choirul, 'Pengaruh Assurance (Jaminan) Dan Empathy (Empati) Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia', 2024.

Mursadi, 'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 1 November,

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

2025).

Mustina, Giska, 'Peran Agen BSI Smart Dalam Memberikan Layanan Kepada Masyarakat Pedesaan (Studi Di Kecamatan Peudada Kabupaten Bireuen)' (Universitas Islam Negeri Ar-raniry, 2023).

Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)* (Jakarta: Anggota IKPI, Ghalia Indonesia, 2001).

Nico Firgiawan, 'Nasabah BSI Agen Kota Parepare' (Wawancara, Tanggal 1 November, 2025).

Noor, Muhamad, 'Reformulasi Akad Murābahah Emas Berdasarkan Asas Tawazun Pada Perbankan Syariah Di Indonesia' (Program Studi Hukum Program Doktor Fakultas Hukum UII, 2025).

Parasuraman, A, *The Behavioral Consequencesof Service Quality* (Jurnal of Marketing, 2001).

Pelayanan, Pengaruh Kualitas, dan Harga, *Haji Pada Bank Syariah Indonesia Oleh : Siti Zahrotul Mahnunin Nim : E20191009 Universitas Islam Negeri Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2024,

Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, 12th edn (New Jersey: Pearson International Edition, 2009).

Pusfita, Arwini Lusya, 'Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Produk Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kab. Bone', *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Syariah (Jurnal Akunsyah)*, 3.2 (2024).

Ramadhani, Novi Dwi, 'Nasabah BSI Agen' (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).

Rindyani, Sevia, 'Analisis Penerapan Smart Agent Sebagai Upaya Peningkatan Inklusi Keuangan Di Kelurahan Yukum Jaya Kabupaten Lampung Tengah' (IAIN Metro, 2024).

Rizal Fahmi, Annas Syams, 'Analisis Pengaruh Pelayanan Pada Lembaga Keuangan Syari'ah Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta', *Islamic Economics Journal*, 5.2 (2019).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Romlah, Siti, ‘Merger Bank Syariah Indonesia Dalam Perspektif Hukum Persaingan Usaha’ (Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).

Rosanila, ‘Nasabah BSI Agen Kota Parepare’ (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).

Salfira, Marisa Eka, ‘Analisis Minat, Kecepatan Dan Kualitas Layanan Dalam Memilih BSI Smart Agen Sebagai Media Transaksi Keuangan (Studi Pada UMKM Di Bank Syariah Indonesia KCP Bandar Lampung Teluk Betung)’, 2024.

Salsabila, Raisya, and Tuti Nawawi, Zuhrinal M, Angraini, ‘Strategi Agen BSI Smart Dalam Memberikan Layanan Kepada’, 8.3 (2024).

Salwa, Syifaus, ‘Analisis Penerapan Strategi Bauran Manajemen Pemasaran Terhadap Produk Tabungan Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah Penabung Pada Bank Syariah Indonesia (BSI)’, *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (JMB)*, 4.1 (2023).

Sari, Ifit Novita, Lilla Puji Lestari, Dedy Wijaya Kusuma, Siti Mafulah, Diah Puji Nali Brata, Jauhara Dian Nurul Iffah, and others, *Metode Penelitian Kualitatif* (Unisma Press, 2022).

Selamat Siregar, *Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pada PT. Mandiri Cabang Krakatau Medan.*

Shafira, Resty, ‘Nasabah BSI Agen Kota Parepare’ (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).

Sholichah, Imroatus, ‘Analisis Pengaruh Daya Tanggap (Responsiveness), Kehandalan (Reliability), Dan Jaminan (Assurance) Terhadap Kepuasan Konsumen Di Pit-Stop Kopi Gold Gresik.’ (Stie Mahardhika, 2020).

Siregar, Parnaungan, ‘Pemahaman Literasi Keuangan Dalam Penggunaan Layanan Bsi Mobile (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah Uin Syahada Padangsidimpuan)’ (Uin Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, 2024).

Soemitra, Andri, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, 1st edn (Kencana Prenada

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Media Group, 2010).

Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)* (Bandung : Alfabeta, 2015)

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.* (Bandung: Alphabet, CV., 2017).

Sukma, Hj., 'Nasabah BSI Agen Parepare' (Wawancara, Tanggal 29 Oktober, 2025).

'Sumar Cell Wawancara' (Wawancara, Tanggal 27 Oktober, 2025).

Sundari, Eva, *Dinamika Citra Dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam* (Indramayu: Penerbit Adab, 2021, 2021).

Tenriola, 'Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pada Bank Bri Sinjai(Muhammadiyah Sinjai)', 2021.

Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian.* (Yogyakarta: Andi offset., 2014).

Tjiptono, Fandy,'Strategi Pemasaran Jasa', *CV. Andi: Yogyakarta*, 2009.

Umar, Husein, *Research Method in Finance and Banking* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002).

Wais, M, 'Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Bank Syariah Indonesia (Studi Kantor Cabang Palopo)' (Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2022).

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

LAMPIRAN

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
NOMOR : B-4341/In.39/FEBI.04/PP.00.9/09/2024

TENTANG

PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI/TUGAS AKHIR MAHASISWA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAEREPARE

Menimbang
a. Bahwa untuk menjamin kualitas skripsi/tugas akhir mahasiswa FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN Parepare, maka dipandang perlu penetapan pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa tahun 2024
b. Bahwa yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan mampu untuk diserahi tugas sebagai pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa.

Mengingat
1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah RI Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
5. Peraturan Pemerintah RI Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah RI Nomor: 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
6. Peraturan Presiden RI Nomor 29 Tahun 2018 tentang Institut Agama Islam Negeri Parepare;
7. Keputusan Menteri Agama Nomor: 394 Tahun 2003 tentang Pembukaan Program Studi;
8. Keputusan Menteri Agama Nomor 387 Tahun 2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembukaan Program Studi pada Perguruan Tinggi Agama Islam;
9. Peraturan Menteri Agama Nomor 35 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Parepare
10. Peraturan Menteri Agama Nomor 16 Tahun 2019 tentang Statuta Institut Agama Islam Negeri Parepare.

Memperhatikan :
a. Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Nomor: SP DIPA-025.04.2..307381/2024, tanggal 24 November 2023 tentang DIPA IAIN Parepare Tahun Anggaran 2024
b. Surat Keputusan Rektor Institut Agama Islam Negeri Parepare Nomor: 361 Tahun 2024 Tahun 2024, tanggal 21 Pebruari 2024 tentang pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam;

MEMUTUSKAN

Menetapkan :
a. Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tentang pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare Tahun 2024
b. Menunjuk saudara: **Multazam Mansyur Addury, M.A**, sebagai pembimbing skripsi/tugas akhir bagi mahasiswa :

Nama Mahasiswa	: DIAN ANGGRENI PERTIWI
NIM	: 2120203861206025
Program Studi	: Perbankan Syariah
Judul Penelitian	: STRATEGI PEMASARAN MELALUI AGEN DALAM MENINGKATKAN MINAT MENJADI NASABAH BSI KC PAREPARE

c. Tugas pembimbing adalah membimbing dan mengarahkan mahasiswa mulai pada penyusunan sinopsis sampai selesai sebuah karya ilmiah yang berkualitas dalam bentuk skripsi/tugas akhir;
d. Segala biaya akibat diterbitkannya surat keputusan ini dibebankan kepada Anggaran belanja IAIN Parepare;
e. Surat keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan Parepare
Pada tanggal 12 September 2024
Dekan,

Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP 197102082001122002

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE 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-5386/In.39/FEBI.04/PP.00.9/12/2024 30 Desember 2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
H a l : Pengantar observasi

Yth. PIMPINAN BANK SYARIAH INDONESIA 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 : DIAN ANGGRENI PERTIWI
Tempat/Tgl. Lahir : MAROS, 25 Mei 2002
NIM : 2120203861206025
Program Studi : Perbankan Syariah

Untuk melakukan observasi dan pengambilan data terkait judul penelitian :

STRATEGI PEMASARAN MELALUI AGEN DALAM MENINGKATKAN MINAT MENJADI NASABAH BSI KC PAREPARE

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

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Dekan,

Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP 197102082001122002

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE 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-6054/In.39/FEBI.04/PP.00.9/12/2025 — 22 Desember 2025
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	: DIAN ANGGRENI PERTIWI
Tempat/Tgl. Lahir	: MAROS, 25 Mei 2002
NIM	: 2120203861206025
Fakultas / Program Studi	: Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
Semester	: IX (Sembilan)
Alamat	: JL.BAU MASSEPE, KAMPUNG BARU, KECAMATAN BACUKIKI BARAT, KOTA PAREPARE.

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

KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA AGEN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC PAREPARE

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 23 Desember 2025 sampai dengan tanggal 23 Januari 2026.

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

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

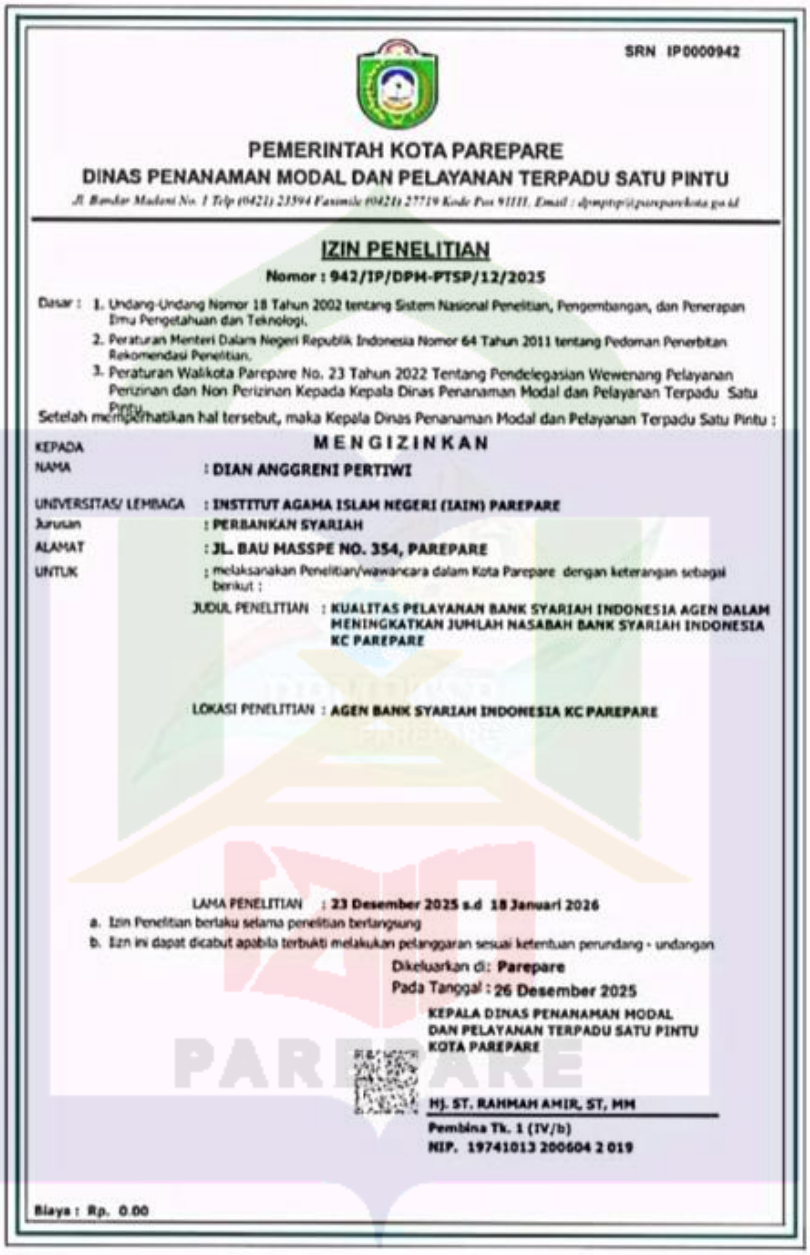
Dekan,

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

Tembusan :
1. Rektor IAIN Parepare

Dipindai dengan CamSc

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE



SRN IP0000942

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@parepare.go.id

IZIN PENELITIAN

Nomor : 942/IP/DPM-PTSP/12/2025

Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
3. Peraturan Walikota Parepare No. 23 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

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

MENGIZINKAN

KEPADA
NAMA : **DIAN ANGGRENI PERTIWI**
UNIVERSITAS/ LEMBAGA : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**
Jurusan : **PERBANKAN SYARIAH**
ALAMAT : **JL. BAU MASSPE NO. 354, PAREPARE**
UNTUK : melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

JUDUL PENELITIAN : **KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA AGEN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC PAREPARE**

LOKASI PENELITIAN : **AGEN BANK SYARIAH INDONESIA KC PAREPARE**

LAMA PENELITIAN : **23 Desember 2025 s.d 18 Januari 2026**

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

Dikeluarkan di: **Parepare**
Pada Tanggal : **26 Desember 2025**

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 (atau QRCode)

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LP2M)
Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91131 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
Website: https://lp2m.iainpare.ac.id/, e-mail : lp2m@iainpare.ac.id

SURAT KETERANGAN
Nomor: B-729/In.39/LP2M.07/TL.00/12/2025

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Dr. Muhammad Haramain, M.Sos.I.
NIP	: 19840312 201503 1 003
Pangkat/Golongan	: Pembina / IVa
Jabatan	: Ketua LP2M IAIN Parepare

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: Dian Anggreni Pertiwi
NIM	: 2120203861206025
Semester	: 9
Program Studi	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Benar telah selesai melakukan penelitian di Kota Parepare selama 30 hari terhitung pada Desember 2025 s/d Januari 2026 untuk keperluan penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dengan judul Skripsi **"Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia Agen dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Parepare".**

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 30 Desember 2025
Ketua LP2M

Dr. Muhammad Haramain, M.Sos.I
NIP 19840312 201503 1 003

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Dipindai dengan CamS

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

	KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91132 Telp. (0421) 21307
	VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN PENULISAN SKRIPSI

NAMA MAHASISWA : DIAN ANGGRENI PERTIWI
NIM : 2120203861206025
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PRODI : PERBANKAN SYARIAH
JUDUL : KUALITAS PELAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA AGEN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC PAREPARE

PEDOMAN WAWANCARA

A. Wawancara Kepada BSI Agen

1. Bagaimana anda memastikan setiap transaksi nasabah berjalan dengan tepat, cepat, dan tanpa kesalahan?
2. Bagaimana langkah yang anda lakukan untuk menjaga konsistensi pelayanan agar nasabah merasa puas dan percaya terhadap BSI Agen?
3. Bagaimanakah anda menanggapi keluhan atau permasalahan yang disampaikan oleh nasabah?
4. Apa yang anda lakukan untuk memastikan nasabah mendapatkan pelayanan dengan cepat dan tidak menunggu lama?
5. Bagaimana anda menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan nasabah dalam melakukan transaksi di BSI Agen?
6. Seberapa besar pemahaman anda mengenai produk-produk BSI untuk menjelaskan kepada nasabah?
7. Bagaimana cara anda memberikan perhatian khusus kepada nasabah, terutama yang memiliki kebutuhan layanan yang berbeda?
8. Bagaimana anda menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan tempat pelayanan agar menarik bagi nasabah baru?
9. Apakah bukti transaksi (seperti struk atau nota) selalu diberikan kepada nasabah selalu diberikan kepada nasabah sebagai tanda bukti resmi?
10. Apakah peralatan transaksi (mesin EDC, Printer) selalu tersedia dan berfungsi dengan baik?

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

B. Wawancara Kepada Nasabah BSI Agen

1. Bagaimana pendapat anda mengenai ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh BSI Agen?
2. Apakah pelayanan yang diberikan BSI Agen sudah sesuai dengan kebutuhan dan harapan anda?
3. Bagaimana dengan pelayanan dan keramahan petugas saat anda melakukan transaksi, apakah anda merasa puas dengan pelayanan tersebut?
4. Bagaimana tanggapan anda terhadap tanggung jawab petugas dalam menangani masalah atau keluhan nasabah?
5. Bagaimana dengan fasilitas dan layanan yang tersedia di BSI Agen sudah lengkap dan memadai, dan adakah layanan yang menurut anda yang seharusnya di tambahkan agar lebih membantu?
6. Seberapa mudah anda mengakses layanan di BSI Agen?
7. Bagaimana menurut anda keberagaman pilihan layanan yang tersedia dalam memenuhi berbagai kebutuhan anda?
8. Bagaimana pelayanan petugas agen saat anda membutuhkan perhatian khusus?
9. Bagaimana ketersediaan dan kelayakan fasilitas tambahan seperti kursi,area tunggu,kipas angin di BSI Agen menurut anda?
10. Bagaimana kejelasan papan nama, logo, dan identitas agen memengaruhi keyakinan anda bahwa anda sedang bertransaksi di agen resmi BSI?

Parepare, 27 Oktober 2025

Mengetahui,
Pembimbing Utama

Multazam Mansyur Addury
M.A
NIP. 199212282022031001

PAREPARE
CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Surat Keterangan Wawancara

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mursadi

Pekerjaan : Wiraswasta

Alamat: : Jl. Jendral Sudirman

Bahwa benar telah diwawancarai oleh DIAN ANGGRENI PERTIWI untuk keperluan skripsi dengan judul " KUALITAS PELAYANAN AGEN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC. PAREPARE"

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 29 oktober 2025

Mursadi

PAREPARE

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Surat Keterangan Wawancara

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nico Pergiawan

Pekerjaan : karyawan swasta

Alamat: : Jl. Mithiro dadi No 49

Bahwa benar telah diwawancarai oleh DIAN ANGGRENI PERTIWI untuk keperluan skripsi dengan judul " KUALITAS PELAYANAN AGEN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC. PAREPARE"

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 29 oktober 2025

Nico Pergiawan.

PAREPARE

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Surat Keterangan Wawancara

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hj. Sukma

Pekerjaan : IRT

Alamat: : H. Jamil Ismail

Bahwa benar telah diwawancarai oleh DIAN ANGGRENI PERTIWI untuk keperluan skripsi dengan judul " KUALITAS PELAYANAN AGEN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC. PAREPARE"

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 29 oktober 2025

Hj. Sukma

PAREPARE

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Surat Keterangan Wawancara

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Barokah Cell

Pekerjaan : Swasta

Alamat: : Pancasila

Bahwa benar telah diwawancarai oleh DIAN ANGGRENI PERTIWI untuk keperluan skripsi dengan judul " KUALITAS PELAYANAN AGEN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC. PAREPARE"

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 27 oktober 2025

Yang Bersangkutan

PAREPARE

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Surat Keterangan Wawancara

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Malibu Cell

Pekerjaan : Swasta

Alamat: : Lakessi

Bahwa benar telah diwawancarai oleh DIAN ANGGRENI PERTIWI untuk keperluan skripsi dengan judul " KUALITAS PELAYANAN AGEN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC. PAREPARE"

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 27 Oktober 2025

Yang Bersangkutan

PAREPARE

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Surat Keterangan Wawancara

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MAPATO CELL

Pekerjaan : SWASTA

Alamat: : INDUSTRI KECIL

Bahwa benar telah diwawancarai oleh DIAN ANGGRENI PERTIWI untuk keperluan skripsi dengan judul " KUALITAS PELAYANAN AGEN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC. PAREPARE"

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 27 Oktober 2025

YANG BERSANGKUTAN

PAREPARE

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Surat Keterangan Wawancara

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sumar Ell

Pekerjaan : Swasta

Alamat: : Lapaddle Mas

Bahwa benar telah diwawancarai oleh DIAN ANGGRENI PERTIWI untuk keperluan skripsi dengan judul " KUALITAS PELAYANAN AGEN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC. PAREPARE"

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 27 oktober 2025

Yang Bersangkutan

PAREPARE

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Surat Keterangan Wawancara

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SYIFA JAYA

Pekerjaan : SWASTA

Alamat: : A. MAKASSAU

Bahwa benar telah diwawancarai oleh DIAN ANGGRENI PERTIWI untuk keperluan skripsi dengan judul " KUALITAS PELAYANAN AGEN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC. PAREPARE"

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 27 Oktober 2025

Yang Bersangkutan

PAREPARE

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Surat Keterangan Wawancara

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ABDILLAH

Pekerjaan : WIRASWASTA

Alamat: : A. MAKASSAU

Bahwa benar telah diwawancarai oleh DIAN ANGGRENI PERTIWI untuk keperluan skripsi dengan judul " KUALITAS PELAYANAN AGEN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC. PAREPARE"

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 29 Oktober 2025

ABDILLAH

PAREPARE

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Surat Keterangan Wawancara

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andi Maysuriyani

Pekerjaan : IRT

Alamat: : Soreang

Bahwa benar telah diwawancarai oleh DIAN ANGGRENI PERTIWI untuk keperluan skripsi dengan judul " KUALITAS PELAYANAN AGEN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC. PAREPARE"

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 29 Oktober 2025

Andi Maysuriyani

PAREPARE

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Surat Keterangan Wawancara

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ROSANILA

Pekerjaan : IRT

Alamat: : SUMPANG MINANGAE

Bahwa benar telah diwawancarai oleh DIAN ANGGRENI PERTIWI untuk keperluan skripsi dengan judul " KUALITAS PELAYANAN AGEN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC. PAREPARE"

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 29 Oktober 2025

ROSANILA

PAREPARE

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Surat Keterangan Wawancara

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Novi Dwi Ramadhani

Pekerjaan : Wiraswasta

Alamat: : Abubakar Lambogo

Bahwa benar telah diwawancarai oleh DIAN ANGGRENI PERTIWI untuk keperluan skripsi dengan judul " KUALITAS PELAYANAN AGEN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC. PAREPARE"

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 29 Oktober 2025

Novi Dwi Ramadhani

PAREPARE

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Surat Keterangan Wawancara

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andi Marwiani

Pekerjaan : IRT

Alamat: : Lapadde Mas

Bahwa benar telah diwawancarai oleh DIAN ANGGRENI PERTIWI untuk keperluan skripsi dengan judul " KUALITAS PELAYANAN AGEN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC. PAREPARE"

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 29 Oktober 2025

Andi Marwiani

PAREPARE

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Surat Keterangan Wawancara

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :Abrijan Barubang

Pekerjaan :karyawan swasta

Alamat: :Jl. Karaeng Barane

Bahwa benar telah diwawancarai oleh DIAN ANGGRENI PERTIWI untuk keperluan skripsi dengan judul " KUALITAS PELAYANAN AGEN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC. PAREPARE"

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 29 oktober 2025

Abrijan Barubang

PAREPARE

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

Surat Keterangan Wawancara

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Resty Shafira

Pekerjaan : PNS

Alamat: : Lakessi

Bahwa benar telah diwawancarai oleh DIAN ANGGRENI PERTIWI untuk keperluan skripsi dengan judul " KUALITAS PELAYANAN AGEN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC. PAREPARE"

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 29 Oktober 2025

Resty Shafira

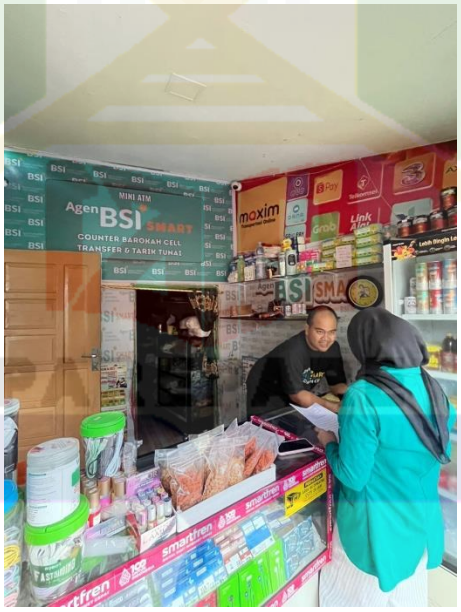
PAREPARE

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

DOKUMENTASI WAWANCARA



Wawancara dengan pemilik BSI Agen Malibu Cell di lakessi pada tanggal 27 oktober 2025



Wawancara dengan pemilik BSI Agen Barokah Cell di Jl. Pancasila pada tanggal 27 oktober 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE



Wawancara dengan pemilik BSI Agen Syifa Jaya di Jl. Andi Makasau pada tanggal 27 oktober 2025



Wawancara dengan pemilik BSI Agen Sumar Cell di Jl. Lapadde pada tanggal 27 oktober 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE



Wawancara dengan pemilik BSI Agen Mapato Cell di Jl. Industri Kecil pada tanggal 27 oktober 2025



Wawancara dengan ibu Andi Marwiani selaku Nasabah BSI Agen di Lakessi Kota Parepare pada tanggal 29 oktober 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE



Wawancara dengan ibu Hj. Sukma selaku Nasabah BSI Agen di Jl. Hj. Jamil Ismail Kota Parepare pada tanggal 29 oktober 2025



Wawancara dengan ibu Rosanila selaku Nasabah BSI Agen di Jl. Sumpang Minangae Kota Parepare pada tanggal 29 oktober 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE



Wawancara dengan bapak Mursadi selaku Nasabah BSI Agen di Jendral Sudirman Kota Parepare pada tanggal 29 oktober 2025



Wawancara dengan bapak Abdillah selaku Nasabah BSI Agen di jl. Andi Makasau Kota Parepare pada tanggal 29 oktober 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE



Wawancara dengan saudari Novi Dwi Ramadhani selaku Nasabah BSI Agen di jl. Abu Bakar Lambogo Kota Parepare pada tanggal 29 oktober 2025



Wawancara dengan ibu Resty Shafira selaku Nasabah BSI Agen di jl. Lakessi Kota Parepare pada tanggal 29 oktober 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE



Wawancara dengan bapak Nico Firgiawan selaku Nasabah BSI Agen di jl. Mattirotasi Kota Parepare pada tanggal 29 oktober 2025



Wawancara dengan ibu Andi Maysuryani selaku Nasabah BSI Agen di jl. Soreang Kota Parepare pada tanggal 29 oktober 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE



Wawancara dengan bapak Abryan Bambang selaku Nasabah BSI Agen di jl. Karaeng Burane Kota Parepare pada tanggal 29 oktober 2025

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE

BIODATA PENULIS



DIAN ANGGRENI PERTIWI lahir pada tanggal 25 Mei 2002 di Maros, Sulawesi Selatan. Penulis merupakan anak Tunggal dari pasangan (Alm) Ruslan, AT dan Afriani Asri, S.E. Sebelum menempuh jenjang pendidikan tinggi, penulis menempuh jenjang pendidikan dasar di SD Inpres 12/79 Liliriattang Kab. Bone (2008-2014), kemudian melanjutkan jenjang pendidikan menengah di SMP Negeri 1 Parepare (2014-2017), dan SMA Negeri 2 Parepare (2017-2020), hingga akhirnya melanjutkan S1 di Institut Agama Islam Negeri Parepare tahun 2021 pada program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Penulis menyelesaikan studinya pada tahun 2025 dengan judul skripsi **"Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia Agen Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Parepare"**

CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE