

**PENGARUH INKLUSI KEUANGAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PT. BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk KC MEGAMAS MANADO**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN  
Manado



Disusun Oleh:  
Fitriani Timbalemba  
NIM: 1942049

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) MANADO**

**1446 H / 2024 M**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fitriani Timbalemba

NIM : 1942049

Program : Sarjana (Strata Satu)

Institusi : Institut Agama Islam Negri (IAIN) Manado

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa SKRIPSI ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang ditunjuk sumbernya

Manado, 06 September 2024



Fitriani Timbalemba

NIM. 1942029

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI****KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) MANADO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Dr. S.H. Sarundajeng Kawasan Ringroad I Manado, Telp/Fax: 0431-860616 Manado 95128 Telp/Fax (0431)  
860616850774 Website: <http://www.Fabi.iaim-manado.ac.id> Email: [iaim-manado@ps.id](mailto:iaim-manado@ps.id)

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI**

Nomor: B-983 /In.25/F.IV/PP.009/10/2024

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Radlyah Hasan Jan, M.Si.  
Nip. : 197009061998032001  
Jabatan : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa:

nama : Fitriani Timbalemba  
NIM : 1942049  
Prodi : Perbankan Syariah

Setelah mengadakan cek plagiasi dengan menggunakan aplikasi **Turnitin**, maka Skripsi Mahasiswa tersebut diatas, dengan judul:**“Pengaruh Inklusi Keuangan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KC Megamas Manado”**Dinyatakan bebas plagiasi/~~plagiasi di atas 25% \*~~

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Manado, 11 Oktober, 2024

Dekan,  
  
Radlyah Hasan Jan

**SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado  
Di  
Manado,-

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara/i:

Nama : Fitriani Timalemba  
Nim : 1942049  
Judul Skripsi : Pengaruh inklusi keuangan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KC Megamas Manado

Sudah dapat diajukan untuk ujian Skripsi. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb*

Manado, Agustus 2024

Pembimbing I



Dr. Radlayah Hasan Jan, M.Si  
NIP. 197009061998032001

Pembimbing II



Nur Shadiq Sandimula, M.E  
NIP. 199202162018011001

Mengetahui;  
Ketua Prodi Perbankan Syariah



Nur Shadiq Sandimula, M.E  
NIP. 199202162018011001

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul, "Pengaruh Inklusi Keuangan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KC Megamas Manado" yang disusun oleh Fitriani Timbalemba, Nim: 1942049, Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah IAIN Manado, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang *munaqasyah* yang diselenggarakan pada 04 November 2024 bertepatan dengan 2 Jumadil Awal 1446 H dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Program Studi Perbankan Syariah, dengan beberapa perbaikan.

Manado, 26 November 2024 M  
26 Jumadil Awal 1446 H

### DEWAN PENGUJI

Ketua : Dr. Radlyah Hasan Jan, M.Si  
 Sekretaris : Nur Shadiq Sandimula, M.E  
 Munaqisy I : Dr. Moh. Muzwir R. Luntajo, M.Si  
 Munaqisy II : Youlanda Hasan, M.M  
 Pembimbing I : Dr. Radlyah Hasan Jan, M.Si  
 Pembimbing II : Nur Shadiq Sandimula, M.E

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

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Radlyah Hasan Jan, M.Si  
 NIP. 197009061998032001

## TRANSLITERASI

Transliterasi Arab-Latin berdasarkan surat keputusan bersama menteri agama RI dan menteri pendidikan dan kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

### 1. Konsonan Tunggal

Indonesia	Arab	indonesia	Arab
ṭ	ط	a	ا
ẓ	ظ	b	ب
’	ع	t	ت
g	غ	ś	ث
f	ف	j	ج
q	ق	ḥ	ح
k	ك	kh	خ
l	ل	d	د
m	م	ẓ	ذ
n	ن	r	ر
w	و	z	ز
h	ه	s	س
‘	ء	sy	ش
y	ي	ṣ	ص
		ḍ	ض

## 2. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap termasuk tanda syaddah, harus ditulis secara lengkap, seperti:

احمدية : ditulis *Ahmadiyyah*

شمسية : ditulis *Syamsiyyah*

## 3. Ta' Marbutah di Akhir Kata

a. Bila dimatikan ditulis “h”, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia:

جمهورية : ditulis *Jumhriyyah*

مملكة : ditulis *Mamlakah*

b. Bila dihidupkan karena berangkat dari kata lain, maka ditulis “t”:

نعمة الله : ditulis *Ni'matullah*

زكاة الفطر : ditulis *Zakāt al-Fitr*

## 4. Vokal Pendek

Tanda *fathah* ditulis “a” kasrah ditulis “i” dan *damah* ditulis “u”.

## 5. Vokal Panjang

a. “a” panjang ditulis “a”, “i” panjang ditulis “i” dan “u” panjang ditulis “u”, masing-masing dengan tanda macron ( ¯ ) di atasnya.

b. Tanda *fathah* + + huruf yā’ tanpa dua titik yang dimatikan ditulis “ai”, dan *fathah* + *wawu* mati ditulis “au”.

## 6. Vokal-vokal Pendek Berurutan

Vokal-vokal pendek berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof (‘)

أأنتم : a’antum

مؤنث : mu’annas

## 7. Kata Sandang Alif + Lam

a. Bila diikuti huruf *qamariyyah* ditulis al-:

القرآن : ditulis *al-Qur'an*

- b. Bila diikuti huruf *syamsiyyah*, maka al- diganti dengan huruf *syamsiyyah* yang mengikutinya:

السنة : ditulis *as-sunnah*

## 8. Huruf Besar

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan EYD.

## 9. Kata dalam Rangkaian Frasa Kalimat

- a. Ditulis kata per kata atau;
- b. Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dalam rangkaian tersebut:

شيخ الإسلام : *Syaikh al-Islam*

تاج الشريعة : *Taj asy-Syari'ah*

التصور الإسلامي : *At-Tasawwur al-Islam*

## 10. Lain-lain

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) seperti kata *ijmak*, *nas*, *akal*, *hak*, *nalar*, *paham*, dan sebagainya, ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

## ABSTRAK

Nama : Fitriani Timbalemba  
Nim : 1942049  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbank Syariah  
Judul : Pengaruh Inklusi Keuangan Terhadap Kepuasan Nasabah  
PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KC Megamas Manado

---

---

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah inklusi keuangan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KC Megamas Manado. Pada penelitian ini metode yang dipergunakan adalah pendekatan kuantitatif, dengan data primer dan pengumpulan data menggunakan kuisioner, observasi dan dokumentasi. Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia KC Megamas Manado yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti sehingga teknik pengambilan sampel penelitian ini mempergunakan rumus lemeshow sehingga didapatkan hasil sampel yaitu 96 nasabah. Data yang dikumpulkan diuji terlebih dahulu menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Selanjutnya, data dianalisis dengan mempergunakan uji asumsi klasik, uji hipotesis, dan analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa inklusi keuangan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai  $t$ -hitung  $>$   $t$ -tabel yaitu  $4,503 > 1,985$  dan nilai signifikansi  $0,00 < 0,05$ . Uji normalitas menggunakan grafik normal *propability plot* yang hasilnya penyebaran dititik garis diagonal, bisa diaktan normal karena model regresi digunakan dapat memprediksi *propabiity*. Uji regresi nilai konstanta kepuasan nasabah sebesar 13,140 koefisien regresi  $X$  0,397 yang menyatakan bahwa penambahan 1% nilai inklusi keuangan maka kepuasana nasabah akan bertambah. Dalam uji  $R^2$  yaitu 0,681, dan  $R^2$  ditentukan menjadi 0,463 atau 46,3%. Variabel indpenden (inklusi keuangan) memiliki pengaruh sebesar 46,3% terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) di BSI. Sedangkan sisanya ( $100\% - 46,3\% = 53,7\%$ ) dipengaruhi oleh faktor diluar penelitian ini. Kesimpulan pada penelitian ini dapat diketahui bahwa inklusi keuangan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

**Kata Kunci** : Inklusi Keuangan, Kepuasan Nasabah

## ABSTRACT

Name of the Author : Fitriani Timbalemba  
Student Id Number : 1942049  
Faculty : Islamic Economics and Business  
Study Program : Sharia Banking  
Thesis Title : The Effect of Financial Inclusion on Customer Satisfaction  
PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KC Megamas Manado

---

This research aims to find out whether financial inclusion has an effect on customer satisfaction at PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KC Megamas Manado. In this research, the method used is a quantitative approach, with primary data and data collection using questionnaires, observation and documentation. The population in this research is all customers of Bank Syariah Indonesia KC Megamas Manado, the number of which is not known for certain, so the sampling technique for this research uses the lemeshow formula so that the sample results are 96 customers. The data collected was tested first using validity and reliability tests. Next, the data was analyzed using classic assumption tests, hypothesis testing, and simple linear regression analysis. The research results reveal that financial inclusion has an effect on customer satisfaction with a t-count  $>$  t-table value of  $4.503 > 1.985$  and a significance value of  $0.00 < 0.05$ . The normality test uses a normal probability plot graph, the results of which are the distribution at the diagonal line points, which can be considered normal because the regression model used can predict the probability. The regression test value of the customer satisfaction constant is 13.140, the regression coefficient increase. In the R2 test it is 0.681, and R2 is determined to be 0.463 or 46.3%. The independent variable (financial inclusion) has an influence of 46.3% on the dependent variable (customer satisfaction) at BSI. Meanwhile, the remainder ( $100\% - 46.3\% = 53.7\%$ ) was influenced by factors outside this research. The conclusion of this research is that financial inclusion has a positive effect on customer satisfaction.

**Keywords:** *Financial Inclusion, Customer Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah SWT yang sudah melimpahkan rahmat, nikmat serta hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul **“Pengaruh Inklusi Keuangan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KC Megamas Manado”**.

Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk menyandang gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado . Shalawat dan salam tidak lupa pula kita hanturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta para keluarga dan sahabatnya yang sudah membawa kita dari jahiliyah ke zaman yang terang benderang seperti ini dan semoga kita semua mendapatkan syafaat.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan semangat dan motivasi, ucapan terima kasih secara khusus dan istimewa kepada orang tua tercinta ayah Ibrahim Permata, Ibu Endang Hubura yang telah memberikan do’a, kasih sayang, perhatian serta dukungan baik secara moral maupun materi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

pada kesempatan ini tak lupa pula penulis mengucapkan terima kasih serta hormat penulis kepada:

1. Prof. Dr. H. Ahmad Rajafi, M.HI selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado. Dr. Edi Gunawan, M,HI, Selaku Wakil Rektor I IAIN Manado. Dr. Salma, M.HI Wakil Rektor II IAIN Manado. Dr. Mastang A. Baba, M.Ag Wakil Rektor III IAIN Manado.
2. Dr. Radlyah Hasan Jan, M.Si, CGAM., CIIC., CWC., CFP., CAP.,C.RM Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado selaku Dosen pembimbing I yang memberikan arahan dan saran pada penulis dalam menyusun skripsi. Alm, Dr. Ridwan Tabe, S.Pd., M.Si., CFP., C.AP., C.

- RM selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado. Dr. Nurlaila Harun, M.Si Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado. Dr. Syarifuddin, S.Ag., M.Ag., CFP., C.AP., C.RM Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado.
3. Nur Shadiq Sandimula, S.HI., M.E., CFP. Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam selaku Dosen pembimbing II yang memberikan arahan dan saran pada penulis dalam menyusun skripsi. Chadijah Haris, M.M., CFP., CRM Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah
  4. Dr. Mohammad Muzwir R. Luntajo, SE., M.Si selaku penguji I dan Youlanda Hasan, M.M selaku penguji II yang selalu baik dalam memberikan arahan kepada penulis
  5. Semua dosen dan staf administrasi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado, penulis mengucapkan terima kasih atas segala bimbingan ilmu dan pelayanan yang telah diberikan.
  6. Orang terkasih Rahman Mokodompit yang bersedia menjadi tempat curhat, memberikan waktu, semangat, motivasi, saran dan selalu membantu apapun yang penulis butuhkan dan berjasa dalam penyusunan skripsi ini.
  7. Kaka Putri R. Mokodompit, S.Pd yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
  8. Kepada adik-adik penulis, Marwiyah Timbalemba, Alike Timbalemba, Farhan Permata, Putri Datau, dan Raja Permata yang telah memberikan semangat dan membantu penulis.
  9. Tante Anita Hubura dan suaminya yang telah memberikan semangat kepada penulis.
  10. Semua responden yang telah membantu dan meluangkan waktu untuk

berbagi dan memberikan informasi bagi penulis.

11. Teman-teman penulis Chantika Ayunda S.E dan Rahayu Anggrainy S.E yang banyak membantu dan selalu meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang belum dipahami oleh penulis dalam menyusun skripsi ini.

Akhir kata, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada seluruh pihak yang telah mendukung dan mengapresiasi penulis. Semoga segala bantuan yang diberikan mendapatkan banyak pahala dari Allah SWT. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca.

Manado, 06 September 2024



**Fitriani Timbalemba**  
**NIM. 1942049**

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>TRANSLITERASI .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Kegunaan Penelitian.....	8
G. Definisi Operasional.....	9
H. Penelitian Terdahulu .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>14</b>
1. Inklusi Keuangan .....	14
2. Kepuasan Nasabah .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>

A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	43
B. Rancangan Penelitian .....	43
C. Populasi dan Sampel .....	43
D. Sumber Data.....	45
E. Instrumen Penelitian.....	45
F. Teknik Pengumpulan Data.....	46
G. Teknik Analisis Data.....	47
1. Uji Validitas.....	48
2. Uji Reliabilitas.....	48
3. Uji Asumsi Klasik .....	48
4. Analisis Regresi Linier Sederhan .....	49
5. Uji Hipotesis.....	50
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>52</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	52
1. Sejarah Bank Syariah Indonesia Megamas Manado .....	52
2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia Megamas Manado .....	54
3. Macam-macam Tabungan .....	54
B. Deskripsi Data.....	57
1. Karakteristik Responden.....	57
C. Hasil Analisis Data.....	59
1. Uji Validitas.....	59
2. Uji Reliabilitas.....	61
3. Uji Asumsi Klasik.....	62
a. Uji Normalitas .....	62
b. Uji Heteroskedastisitas .....	62
4. Analisi Regresi Linier Sederhana .....	63
5. Uji Hipotesis.....	64
a. Uji Parsial (Uji T).....	64
b. Uji Koefisien Determinasi.....	65

D. Pembahasan.....	66
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>70</b>
A. Kesimpulan .....	70
B. Saran.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>75</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Nilai Skala Likert .....	46
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	57
Tabel 4.2 Karakteristik Pekerjaan Responden .....	58
Tabel 4.3 Karakteristik Usia Responden .....	59
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Inklusi Keuangan.....	60
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah .....	60
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Inklusi Keuangan.....	61
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah.....	61
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana .....	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Parsial (T) .....	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	66

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Indeks Inklusi Keuangan .....	5
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas dengan Propability Plot .....	62
Gamabr 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	63

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Landasan perbankan syariah merujuk kepada ajaran agama Islam yang sumbernya dari Al-Qur'an, Sunnah dan Ijtihad. Pengajaran agama Islam berlandaskan Wahyu dan *Sunnatarrasul* yang mengajarkan para pengikutnya untuk berjuang demi kehidupan yang baik di dunia maupun diakhirat. Prinsip syariah menjadi tolak ukur dalam pengaturan hubungan antara bank dengan pihak lain serta kegiatan usahanya dalam penghimpunan dan penyaluran dana serta kegiatan perbankan syariah lainnya. Perbankan syariah melaksanakan kegiatan komersial selama tidak berlawanan dengan pedoman dan ketentuan syariah.<sup>1</sup> Pada Al-Qur'an Surah Ali-Imran Ayat 130 yaitu:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً<sup>ط</sup> وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Terjemahannya:

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan”.

Berdasarkan *Tafsir Al-Muyassar*/Kementerian Agama Arab Saudi, ayat ini menerangkan larangan orang beriman melakukan riba dalam bentuk apapun ketika terlilit hutang dengan mengambil jumlah tambahan dari pokok hutangnya, bisa lebih sedikit atau banyak, karena riba akan terus meningkat seiring bertambahnya masa tenggang yang tentunya berseberangan dengan prinsip syariah yang tidak digunakan oleh bank syariah. Sebab diketahui bahwa bank syariah mempunyai fungsi

---

<sup>1</sup> Ridwan, “Analisis Pembiayaan Murabahah Dan Pengaruhnya Terhadap Tingkat Likuiditas Bank Muamalat Indonesia Cabang Manado” 11, no. 1 (2017). hl. 92–105.

menyalurkan dan menghimpun uang dari nasabah.<sup>2</sup>

Bank Syariah adalah lembaga yang mempunyai fungsi intermediasi yakni mengarahkan dana dari masyarakat dan menyalurkannya lagi pada pihak masyarakat yang memerlukan dengan berbentuk pembiayaan yang tidak berdasar pada prinsip bunga tetapi berlandaskan prinsip syariah.<sup>3</sup> Di era globalisasi ini, sangat menyadari pentingnya sebuah konsep yang lebih menekankan pada bisnis yang memperoleh wawasan dan mengutamakan nasabah. Konsep ini memposisikan nasabah pada posisi yang lebih tinggi terhadap perusahaan dikarenakan mereka bisa dijadikan kunci keberhasilan bank.

Pada 1 Februari 2021, tiga bank anak perusahaan BUMN melakukan merger di tingkat nasional di bawah pengawasan Kementerian BUMN. BRI Syariah, Mandiri Syariah dan BNI Syariah dari ketiganya ini menjadi Bank Syariah Indonesia. Mulai Februari hingga Juni, berlangsung hampir enam bulan. Sistemnya sendiri telah terpisah dari setiap induk perusahaan, mulanya BNI Syariah adalah induk dari BNI, BRI Mandiri Syariah dari Bank Mandiri, Bank Syariah dari BRI dipisahkan dan menjadi bank syariah tersendiri yang besar di Indonesia. Ke depannya diharapkan proses migrasi dan *roll outnya* dapat berjalan dengan lancar dikarenakan saat ini proses migrasi nasabah masih direncanakan karena masing-masing bank mempunyai nasabah yang banyak sehingga pada bulan Februari hingga 31 Oktober 2021, proses migrasi akan dilakukan setelah bulan Oktober, di bulan November tidak ada lagi BNI Syariah, Bank Mandiri Syariah, dan BRI Syariah. Dikarenakan semuanya telah menjadi satu dan sebagai legasi Bank Syariah Indonesia (BSI).

Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga mencerminkan wajah bank syariah di Indonesia yang universal, modern dan membawa kebaikan

---

<sup>2</sup> Boga Raoda, "Transaksi Riba dengan Pendekatan Tafsir AL-QURAN Surah Ali-Imran [3] Ayat 130." *JAHE: Jurnal Aayat dan Hadiah Ekonomi* 1.3 (2023). hl. 41-48.

<sup>3</sup> Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Islam dan Kedudukannya dalam Tata Hukum Perbankan Indonesia*, Jakarta: PT Pustaka Utama Grafiti, cet ke-3, (2007), hl. 1.

dalam segala hal (*Rahmatan lil'alamiin*). Gabungan tiga perbankan syariah besar di Indonesia menjadi langkah bersejarah yang akan memberikan peluang baru yang banyak dalam peningkatan perekonomian nasional. Tiap bank syariah mempunyai perjalanan dan sejarahnya masing-masing, maka bertambah memantapkan posisi BSI ke depan.

Tantangan untuk meningkatkan inklusi keuangan masih cukup besar, meskipun terdapat kemajuan dalam beberapa tahun terakhir ini. Masih ada jutaan penduduk dewasa di seluruh dunia yang belum memiliki rekening di lembaga jasa keuangan (LJK). Lebih dari separuh di antaranya menyatakan tidak memiliki uang yang cukup sebagai alasan tidak memiliki rekening. Maknanya adalah bahwa layanan keuangan belum dapat dijangkau atau tidak dirancang agar sesuai bagi penduduk yang berpendapatan rendah. Kendala lainnya adalah jarak tempat tinggal yang jauh dari penyedia jasa keuangan, tidak memiliki dokumen yang dibutuhkan, kurang percaya terhadap penyedia layanan keuangan, dan alasan religus.

Peningkatan inklusi keuangan yang disertai dengan upaya inovasi dan intensitas kompetisi yang tinggi diwarnai dengan peningkatan penggunaan telepon seluler dan kehadiran teknologi keuangan atau *fintech* (*financial technology*). *Fintech* sejatinya merupakan perluasan penggunaan teknologi informasi pada sektor jasa keuangan. Keduanya telah memfasilitasi perluasan akses terhadap layanan keuangan bagi populasi yang tadinya sulit dijangkau serta usaha mikro dan kecil dengan biaya dan risiko yang rendah.

Beberapa kendala atau tantangan yang dihadapi oleh negara-negara yang ingin mempercepat upaya peningkatan inklusi keuangan bagi penduduknya sebagai berikut:<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Roberto Akyuwen and Jaka Waskito, *Memahami Inklusi Keuangan* (Yogyakarta: Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada, 2018).

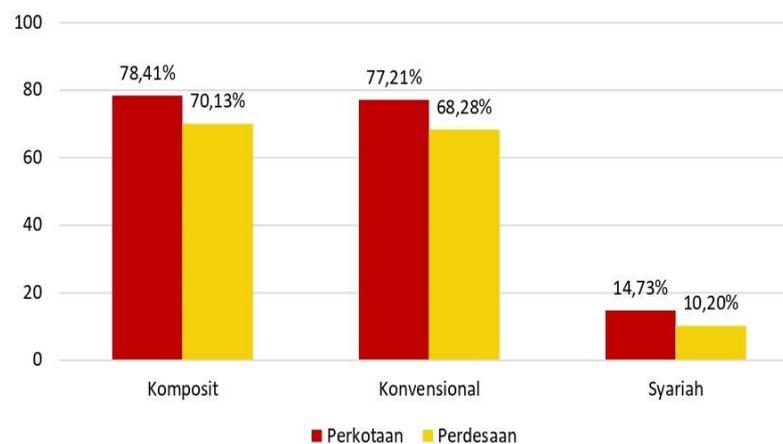
1. memastikan akses dan layanan keuangan diperluas bagi populasi yang sulit dijangkau, termasuk kaum wanita dan penduduk miskin di perdesaan.
2. meningkatkan literasi dan kapabilitas keuangan di kalangan penduduk, sehingga mereka dapat memahami beragam produk dan layanan keuangan dengan baik.
3. memastikan bahwa setiap orang memiliki dokumen identifikasi diri yang valid, tetapi murah dan mudah diperoleh.
4. mengembangkan produk-produk keuangan spesifik yang sesuai dengan kebutuhan konsumen tertentu.
5. menjalankan kerangka kerja perlindungan konsumen yang komprehensif serta melakukan penyesuaian terhadap regulasi dan pengawasan, termasuk dengan memanfaatkan teknologi dan
6. keterbatasan kepemilikan KTP menimbulkan kesulitan bagi seorang individu untuk membuka rekening bank serta mengakses modal dan kredit.

Konsep inklusi keuangan diperkenalkan pertama kali pada tahun 2010 di Indonesia. Bank Indonesia menghadirkan program Strategi Nasional Keuangan Inklusi bertujuan untuk memperluas cakupan pelayanan keuangan kepada masyarakat. Bank Syariah juga berperan signifikan dalam meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia, khususnya memperkuat inklusi keuangan syariah. Upaya meningkatkan inklusi keuangan maupun literasi keuangan sejatinya merupakan tanggung jawab dari seluruh elemen masyarakat, tanpa kecuali. Akan tetapi, elemen-elemen masyarakat yang dimaksud tersebut terdapat para pemangku kepentingan yang terkait langsung dengan beragam aktivitas jasa keuangan dan di antaranya lembaga pemerintah, bank sentral, otoritas jasa keuangan, dan industri jasa keuangan. Mereka inilah yang dalam kesehariannya melaksanakan berbagai aktivitas yang berpengaruh

langsung terhadap inklusi keuangan.<sup>5</sup>

Pada tingkat inklusi keuangan yang tinggi mengandung makna semakin banyak penduduk yang memiliki akses dan terlibat dalam penggunaan produk dan layanan keuangan. Sebaliknya, indeks inklusi keuangan yang rendah dimaknai sebagai terbatasnya akses penduduk terhadap beragam produk dan layanan keuangan. Keterbatasan ini akan menjadi kendala dalam memenuhi kebutuhan keuangan untuk berbagai transaksi, baik yang bersifat konsumtif maupun produktif.

**Gambar 1.1 Indeks Inklusi Keuangan Menurut Klasifikasi Desa, 2023**



sumber: OJK

Berdasarkan Gambar diatas, indeks inklusi keuangan menunjukkan bahwa akses dan penggunaan layanan keuangan di perkotaan lebih tinggi dibandingkan dengan di perdesaan, dengan indeks inklusi komposit masing-masing 78,41% dan 70,13%, indeks inklusi konvensional masing-masing 77,21% dan 68,28%, serta indeks inklusi syariah masih relatif lebih rendah dengan masing-masing 14,73% dan 10,20%.

*Gap* antara indeks inklusi komposit perkotaan dengan indeks

<sup>5</sup> Roberto Akyuwen and Jaka Waskito, *Memahami Inklusi Keuangan* (Yogyakarta: Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada, 2018). hl. 5

inklusi syariah perkotaan terpaut cukup tinggi sebesar 63,68%. Hal yang sama untuk *gap* indeks inklusi komposit perdesaan dengan indeks inklusi syariah perdesaan yang juga terpaut cukup tinggi sebesar 59,93%. *Gap* yang besar ini menunjukkan bahwa produk dan layanan keuangan syariah belum tersedia atau belum sesuai dengan kebutuhan serta keyakinan masyarakat. Kondisi ini membutuhkan dorongan dari seluruh *stakeholder* untuk bersama-sama mengkampanyekan produk dan layanan keuangan syariah sebagai bagian dari instrumen keuangan masyarakat yang sama lengkap dan sama bagusnya dengan keuangan konvensional. Masyarakat tidak harus berpindah, namun cukup menambah.<sup>6</sup>

Hingga saat ini, masyarakat masih banyak yang belum mengakses atau memahami manfaat keseluruhan yang disediakan oleh pelayanan keuangan syariah. Faktanya, Indonesia sebagai negara yang berpopulasi Muslim terbesar di dunia. Oleh karena itu, keuangan syariah berpotensi menjadi penggerak pertumbuhan perekonomian nasional. Dengan demikian, peran bank syariah menjadi bagian krusial dari lembaga keuangan formal di tanah air dan hendaknya mampu mendorong peningkatan inklusi keuangan syariah.<sup>7</sup>

Kepuasan nasabah telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis. Hal ini didasari oleh pemikiran bahwa kepuasan nasabah dapat memberikan kontribusi yang cukup signifikan terhadap pertumbuhan perusahaan baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

Kepuasan nasabah yang diberikan oleh bank akan berpengaruh yang besar terhadap peningkatan keuntungan bank, atau bisa dikatakan bila mana nasabah merasa puas dengan pembelian jasa perbankan maka nasabah akan menjadi loyal kepada bank tersebut, dan akan mengulangi

---

<sup>6</sup> OJK, “*Survei Nasional Literasi Dan Inklusi Keuangan*,” ( Jakarta: 2024), hl.27

<sup>7</sup> Novia Nengsih, “Peran Perbankan Syariah Dalam Mengimplementasikan Keuangan Inklusif Di Indonesia,” *Etikonomi* 14, no. 2 (2015):221–40, <https://doi.org/10.15408/etk.v14i2.2272..>

pembelian produk, membeli produk yang lain di bank yang sama dan mempromosikan dari mulut ke mulut secara gratis.<sup>8</sup> Oleh karena itu, pelayanan yang baik akan semakin meningkatkan reputasi bank di mata nasabah dan semakin berkembang. Kebalikannya bilamana bank memberikan pelayanan yang buruk kepada nasabah sehingga dapat menyebabkan bank mudah ditinggalkan oleh nasabah dan beralih pada bank lain.

Bank berperan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan keuangan dan investasi. Untuk meningkatkan daya saing, bank terus melakukan upaya pengembangan dan peningkatan layanan. Untuk mencapai kepuasan nasabah tidaklah mudah. Perbedaan ekspektasi antara nasabah, perubahan tren pasar, serta masalah operasional dapat menjadi hambatan yang signifikan. Oleh karena itu, perusahaan perlu menerapkan berbagai strategi yang disesuaikan dengan tren yang ada saat ini. Dengan strategi yang sudah direncanakan secara matang perusahaan bisa mencapai keunggulan bersaing sehingga bisa merebut hati nasabah.

Akan tetapi, berdasarkan pengamatan penulis menyadari adanya masalah selama pelayanannya. Keterlambatan penyelesaian keluhan nasabah terhadap pengurusan berkas-berkas administrasi, adanya keterlambatan dalam melayani sehingga menyebabkan antrian menumpuk, dan terkadang waktu pelayanan yang lama memaksa nasabah meluapkan kemarahannya kepada karyawan. Semua permasalahan tersebut tentunya akan menurunkan kepuasan nasabah.

Dengan demikian, penulis ingin melaksanakan penelitian tentang ***“Pengaruh Inklusi Keuangan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KC Megamas Manado”***.

---

<sup>8</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2008, Ed. Rev, cet, 3), hl.161-162.

## **B. Identifikasi Masalah**

Sebagaimana pada latar belakang yang sudah dipaparkan, sehingga dapat diidentifikasi beberapa masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Masih banyak masyarakat yang belum mengakses sepenuhnya inklusi keuangan.
2. Masyarakat belum memahami manfaat yang ditawarkan oleh layanan jasa keuangan syariah.

## **C. Batasan Masalah**

Penelitian ini hanya akan membahas terkait pengaruh inklusi keuangan terhadap kepuasan nasabah khususnya seluruh nasabah dengan lokasi penelitian pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KC Megamas Manado.

## **D. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang dirancang pada penelitian ini yaitu: Apakah Inklusi Keuangan berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KC Megamas Manado?

## **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak didapatkan dari hasil penelitian ini yaitu untuk mengetahui Pengaruh Inklusi Keuangan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KC Megamas Manado.

## **F. Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan Teoritis

Hendaknya hasil penelitian ini mampu mendorong peningkatan pengetahuan dan bisa digunakan sebagai sumber rujukan untuk penelitian berikutnya, khususnya topik mengenai Pengaruh Inklusi Keuangan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KC Megamas Manado.

2. Bagi Praktisi

a. Kegunaan Penulis

Penulis berharap penelitian ini dapat membagikan pengetahuan dan pengalaman terkait perbankan syariah dalam mengambil keputusan menjadi nasabah, serta membandingkan teori yang dipelajari dalam perkuliahan dengan praktik dan mencoba menerapkannya pada situasi nyata.

b. Kegunaan Bank

Penelitian ini bisa bermanfaat dalam menginformasikan bagi perbankan dalam proses pengembangan organisasinya dalam mengambil keputusan untuk menjadi nasabah generasi Milenial.

c. Kegunaan Pihak Institusi

Hendaknya penelitian ini dapat menjadi tambahan referensi bagi peneliti berikutnya yang mempelajari variabel dan dapat memberikan kontribusi pada penelitian berikutnya untuk memperkuat penelitian sebelumnya.

## G. Definisi Operasional

Definisi operasional ialah variabel penelitian dengan tujuan untuk memahami pengertian masing-masing variabel penelitian sebelum melaksanakan analisis. Mengidentifikasi instrumen dan mengetahui sumber pengukurannya. Definisi operasional ialah komponen penelitian yang memberikan informasi mengenai cara pengukuran variabel.<sup>9</sup> Berikut definisi operasional pada penelitian ini yakni:

1. Inklusi Keuangan (x)

Hak setiap orang untuk memiliki akses dan layanan penuh dari lembaga keuangan secara tepat waktu, nyaman, informatif, dan terjangkau biayanya, dengan penghormatan penuh kepada harkat dan martabatnya. Layanan keuangan

---

<sup>9</sup> Jaya, I. Made Laut Mertha, *Metode Penelitian kuantitatif dan kualitatif: Teori Penerapan dan Riset Nyata*, (Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2020), hlm. 65-66.

tersedia bagi seluruh segmen masyarakat, dengan perhatian khusus kepada orang miskin, orang miskin produktif, pekerja migrant, dan penduduk di daerah terpencil.<sup>10</sup>

## 2. Kepuasan Nasabah (y)

Kepuasan Nasabah adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Berdasarkan beberapa uraian tersebut dapat diketahui bahwa Kepuasan Nasabah dihasilkan dari proses perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya yang menghasilkan *disconfirmation paradigm*.<sup>11</sup>

## H. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan judul peneliti, antara lain :

1. Penelitian dari M. Faisal, (2021) yang menguji “Pengaruh Literasi Dan Inklusi Keuangan Terhadap Perilaku Keuangan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia KCP Panam di pekanbaru).” Hasilnya mengungkapkan literasi keuangan secara signifikan tidak mempengaruhi perilaku keuangan, berada pada kategori rendah, inklusi keuangan secara signifikan mempengaruhi perilaku keuangan nasabah dan perilaku nasabah secara signifikan mempengaruhi bias *heuristik*, bias reaksi terhadap informasi dan bias pemahaman terkait penyesuaian pada BSI KCP Panam di Pekanbaru. Persamaan penelitian ini yakni sama-sama membahas inklusi keuangan pada bank yang sama. Sedangkan perbedaan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana inklusi keuangan mempengaruhi perilaku keuangan nasabah

---

<sup>10</sup> Indonesia, Bank. “Booklet keuangan inklusif.” Jakarta: Bank Indonesia (2014).hl. 6

<sup>11</sup> Khamdan Rifa’i, *Kepuasan Konsumen* (Jember: UIN KHAS Press, 2023). hl. 53

BSI KCP Panam di Pekanbaru, sementara penelitian yang akan dilaksanakan lebih terfokus pada pengaruh inklusi keuangan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KC Megamas Manado

2. Penelitian berikutnya adalah penelitian dari Iqbal Hidayatulloh, (2020) yang berfokus pada “Pengaruh Inklusi Keuangan, Literasi Keuangan, dan Kemampuan Menyusun Laporan Keuangan Terhadap Kinerja Keuangan UMKM Kabupaten Tegal”. Hasilnya mengungkapkan inklusi keuangan secara positif mempengaruhi kinerja keuangan. Ini disebabkan inklusi menjadikan pelaku UMKM lebih muda dalam mengakses keuangan pada lembaga keuangan untuk pemodalannya. Menunjukkan bahwa literasi keuangan secara positif mempengaruhi kinerja keuangan. Pengetahuan keuangan yang baik pada pelaku UMKM akan mendorong kemampuannya dalam mengelola keuangan usaha hingga mampu mengendalikan keuangan pelaku UMKM. Persamaannya adalah penelitian ini membahas mengenai inklusi keuangan, sementara perbedaannya yaitu fokus penelitian ini dilaksanakan dengan fokus pada pelaporan keuangan terhadap kinerja keuangan UMKM di Kabupaten Tegal. Sedangkan penelitian yang dilakukan lebih fokus pada pengaruh inklusi keuangan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KC Megamas Manado.<sup>12</sup>
3. Penelitian dari Erdiansyah Surya Aznur, (2023) yang meneliti mengenai “Pengaruh *Financial Technology* (Fintech) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Lingkungan Griya Pagutan Indah)”. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh *financial technology* (fintech) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di lingkungan Griya Pagutan Indah, sehingga berkesimpulan

---

<sup>12</sup> Iqbal Hidayatulloh, *Pengaruh Inklusi Keuangan dan kemampuan Menyusun Laporan Keuangan Terhadap Kinerja Keunagan UMKM Kabupaten Tegal* Skripsi. (Kabupaten Tegal, 2020).

bahwasanya terdapat pengaruh antara variabel fintech (x) terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah (y). Persamaan dari penelitian ini yaitu semuanya membahas kepuasan nasabah pada bank yang sama. Sementara, perbedaan penelitian ini adalah bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kepuasan nasabah Bank Syariah di lingkungan Griya Pagutan Indah, sementara penelitian yang dilaksanakan akan lebih fokus pada pengaruh inklusi keuangan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KC Megamas Manado.<sup>13</sup>

4. Selanjutnya penelitian dari Putri Ainun Ifadoh Amir, (2023) yang berfokus pada “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah dan Inklusi Keuangan Syariah Terhadap Minat Menabung Anggota KSPPS BMT Bina Umat Mandiri Tegal”. Hasilnya menunjukkan bahwa literasi keuangan syariah dan inklusi keuangan syariah secara signifikan mempengaruhi minat menabung anggota KSPPS Bina Umat Mandiri Tegal. Hal ini terlihat melalui hasil pelaksanaan uji variabel literasi keuangan syariah dan inklusif keuangan syariah terhadap minat menabung. Hasil uji  $f$  diperoleh  $f_{hitung} > f_{tabel}$  dengan nilai  $63,446 > 3,089203$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Berkesimpulan bahwasanya  $H_0$  dan  $H_a$  diterima. Bermakna literasi keuangan dan inklusi keuangan secara serentak mempengaruhi minat menabung anggota KSPPS BMT Bina Umat Mandiri Tegal. Persamaan dari penelitian ini yakni sama-sama membahas inklusi keuangan, sementara perbedaannya fokus pada minat menabung anggota KSPPS BMT Bina Umat Mandiri Tegal. Sedangkan penelitian yang dilakukan lebih fokus pada pengaruh inklusi keuangan terhadap kepuasan nasabah

---

<sup>13</sup> Erdiansyah Surya Aznur, *Pengaruh Financial Technology (Fintech) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Lingkungan Griya Pagutan Indah)* Skripsi. (Lingkungan Griya Pagutan Indah, 2023)

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KC Megamas Manado.<sup>14</sup>

5. Penelitian dari Rizky Solaekah Putri, (2020) yang terfokus pada “Pengaruh Inklusi Keuangan Dan Literasi Keuangan Terhadap Kinerja UMKM”. Hasilnya mengungkapkan bahwasanya inklusi keuangan dan literasi keuangan secara signifikan mempengaruhi kinerja UMKM anggota KSPPS BMT Anda Cabang Salatiga. Sebagaimana hasil penelitian yang dilaksanakan, nilai R2 pada model ini yaitu 0,557 (57,0%) dan selebihnya sebesar 43,0% (100%-57,0%) dipengaruhi oleh variable lain yang tidak ada pada model penelitian ini. Persamaan penelitian ini yakni sama-sama mengkaji inklusi keuangan, sementara perbedaannya berfokus pada kinerja UMKM anggota KSPPS BMT Anda Cabang Salatiga. Sedangkan penelitian yang dilakukan lebih fokus pada pengaruh inklusi keuangan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KC Megamas Manado.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Putri Ainun Ifadoh Amir, “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah dan Inklusi Keuangan Syariah Terhadap Minat Menabung Anggota KSPPS BMT Bina Umat Mandiri Tegal” Skripsi. (Tegal, 2023)

<sup>15</sup> Rizky Solaekah Putri, “Pengaruh Inklusi Keuangan Dan Literasi Keuangan Terhadap Kinerja UMKM” Skripsi. (salatiga, 2020)

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 1. Inklusi Keuangan

##### a) Pengertian Inklusi Keuangan

Kata “Inklusi” dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti “masuk” atau “terhitung”. Bila diterjemahkan secara bahasa, maka inklusi adalah pendekatan untuk membangun suatu lingkungan terbuka, mengajak dan mengikutsertakan semua orang dengan berbagai perbedaan latar belakang, status, kondisi etnik, budaya dan yang lainnya. Pemanfaatan kata inklusi di bidang sosial dikenal dengan *social inclusion* dan di bidang keuangan dikenal dengan *financial inclusion*.<sup>16</sup>

Secara umum, inklusi keuangan adalah mengenai penyediaan akses terhadap layanan keuangan yang memadai, aman, nyaman, dan terjangkau bagi kelompok yang kurang beruntung atau rentan, termasuk di dalamnya mereka yang berpendapatan rendah serta penduduk yang tidak tercatat dan menghuni kawasan perdesaan, yang selama ini tidak dilayani atau terabaikan dari sektor keuangan formal. Di samping itu, inklusi keuangan juga menyangkut penyediaan layanan keuangan secara luas kepada individu-individu yang pada saat ini hanya memiliki akses terhadap produk-produk keuangan dasar. Lebih jauh lagi, inklusi keuangan dapat didefinisikan sebagai memastikan akses terhadap layanan keuangan dengan biaya yang terjangkau dan dalam suasana yang adil.<sup>17</sup>

Inklusi keuangan didefinisikan dan dikenali dengan lebih tegas oleh Morgan dan Pontines. Negara-negara berpendapatan rendah cenderung melihat sebagian besar penduduk dan perusahaan di negaranya tidak mempunyai akses terhadap layanan keuangan formal. Beberapa

---

<sup>16</sup> Yuda Septia Fitri, *Inklusifitas UMKM: Pendekatan Keuangan Syariah* (Bandung: CV. Putra Surya Santosa, 2022).hl. 151

<sup>17</sup> Roberto Akyuwen and Jaka Waskito, *Memahami Inklusi Keuangan* (Yogyakarta: Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada, 2018).hl. 14

alasan yang melandasinya antara lain:

1. Terbatasnya jaringan cabang bank dan lembaga keuangan lainnya.
2. Terbatasnya jumlah *auto teller machine* (ATM).
3. Relatif tingginya biaya yang dibutuhkan untuk melayani tabungan dan pinjaman dalam jumlah yang kecil.
4. Terbatasnya kemampuan untuk mengidentifikasi identitas nasabah.
5. Terbatasnya aset yang dapat dijadikan sebagai agunan dan
6. Minimnya informasi mengenai kredit.<sup>18</sup>

Sinclair menjelaskan bahwa keuangan inklusi berarti ketidakmampuan untuk mengakses layanan keuangan yang diperlukan dalam bentuk yang tepat. Pengecualian dapat terjadi sebagai akibat dari masalah dengan akses, kondisi, harga, pemasaran atau pengecualian diri dalam menanggapi pengalaman negatif atau persepsi.<sup>19</sup>

Kusumaningtuti S Soetiono mengemukakan bahwasanya inklusi keuangan mengacu pada segala upaya dengan tujuan menghilangkan berbagai bentuk kendala terhadap akses masyarakat dalam menggunakan pelayanan keuangan yang terjangkau. Seringkali masyarakat mendapati kesulitan dalam pengaksesan lembaga keuangan karena persyaratan bank yang sulit, sehingga badan usaha tidak bisa mengakses modal untuk usahanya. Penyederhanaan persyaratan dan akses yang lebih luas terhadap lembaga keuangan diperlukan untuk peningkatan kinerja keuangan dan partisipasi masyarakat dalam perekonomian.<sup>20</sup>

Inklusi keuangan adalah strategi pembangunan nasional yang bertujuan guna menunjang perkembangan perekonomian melalui pengentasan kemiskinan, pemerataan pendapatan, dan stabilisasi sistem keuangan.

---

<sup>18</sup> Peter Morgan and Victor Pontines, 'Financial Stability and Financial Inclusion', *SSRN Electronic Journal*, 488, 2014 <<https://doi.org/10.2139/ssrn.2464018>>.

<sup>19</sup> Stephen Sinclair, 'Financial Inclusion and Social Financialisation: Britain in a European Context', *International Journal of Sociology and Social Policy*, 33.11–12 (2013), 658–76 <<https://doi.org/10.1108/IJSSP-09-2012-0080>>. hl. 659.

<sup>20</sup> Kusumaningtuti Sandriharmy S, and Cecep Setiawan. *Literasi dan inklusi keuangan Indonesia*. Rajawali Pers, (2018).

Strategi yang terpusat pada masyarakat ini menyasar kelompok yang menghadapi hambatan dalam pengaksesan layanan keuangan, dikarenakan setiap individu berhak atas akses yang terjangkau terhadap layanan keuangan. Tujuan dari kebijakan ini terutama ditujukan pada masyarakat miskin yang berpenghasilan rendah, masyarakat dengan produktivitas rendah, pekerja migran dan masyarakat yang tinggal di daerah terpencil.<sup>21</sup>

b) Inklusi Keuangan dalam Perspektif Islam

Inklusi keuangan dapat dikatakan sebagai hak nya rakyat untuk bisa memperoleh edukasi dan pemberdayaan ekonomi demi untuk meningkatkan taraf hidup rakyat. Dan ini bisa diambil alih oleh lembaga keuangan syariah. Menurut Dewan Syariah Nasional (DSN) dalam bukunya Sudarsono bahwa lembaga keuangan syariah merupakan sebuah lembaga keuangan yang mengoperasikan produk dan jasa sesuai dengan aturan syariah dan sudah mempunyai izin sebagai lembaga keuangan syariah.<sup>22</sup>

Pemerintah Indonesia mempunyai kebijakan mengenai inklusi keuangan mencakup upaya menangani minimnya akses masyarakat terhadap sektor keuangan, mencakup upaya merealisasikan maqashid syariah. Program inklusi keuangan memberikan manfaat dan meniadakan hambatan dalam pengaksesan layanan keuangan dengan penyediaan produk keuangan yang sederhana, dipahami dan mudah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakatnya. Tidak hanya upaya merealisasikan maqashid syariah, inklusi keuangan juga menjadi indikator kunci menuju keadilan dan kesetaraan. Pada hal ini inklusi keuangan, pemerintah menyumbang kontribusi dalam menjamin pemerataan ekonomi dan

---

<sup>21</sup> Indonesia Bank, "Departemen Pengembangan Akses Keuangan dan UMKM." (2014).

<sup>22</sup> Beik Irfan Syauqi, *Ekonomi Pembangunan Syariah. Edisi Revisi*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016).

mengantisipasi kesetimpangan pendapatan.<sup>23</sup>

Serta didalam Al Qur'an Allah SWT menganjurkan supaya saling tolong menolong dalam kebaikan, seperti firman Allah SWT. dalam Qs Al-Maidah ayat 2 yaitu :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْلُوا شَعْرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَتْلَ وَلَا آمِنَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَنْتَحُونَ  
فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نَقَوْمٍ أَنْ صَدُّواكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ  
أَنْ تَعْتَدُوا ۗ وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۗ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۗ إِنَّ اللَّهَ  
شَدِيدُ الْعِقَابِ

Terjemahan: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kalian melanggar syi’ar-syi’ar Allah dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang hadyu (hewan-hewan kurban) dan binatang-binatang qalaa-id (hewan-hewan yang diberi tanda) dan jangan pula mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedangkan mereka mencari karunia dan ridha Tuhannya, apabila kamu telah bertahalul (menyelesaikan ihram), berburulah. Janganlah sekali-kali kebencian (mu) kepada suatu kaum, karena mereka menghalang-halangi kamu dari masjidilharam, mendorongmu berbuat melampaui batas. Kemudian saling tolong-menolonglah kamu dalam mengerjakan kebajikan dan takwa dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan, bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-nya”.<sup>24</sup>

Inklusi keuangan adalah perubahan pola pemikiran pelaku ekonomi dalam cara memandang uang dan keuntungan. Menurut cara berpikir lama, saat orang memandang uang, yang dipikirkan yaitu bagaimana cara mendapatkan keuntungan yang lebih besar. Hal ini semakin memperlebar

<sup>23</sup> Cahyono Eko Fajar, and Sylva Alif Rusmita. “Faktor Dominan pada Indeks Inklusi Perbankan Syariah Sektor Pertanian di Indonesia.” *Economica: Jurnal Ekonomi Islam* 8.1 (2017). hl.55-79.

<sup>24</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (cet. 22; Jakarta: CD Darus Sunnah, 2017). hl. 107

kesenjangan antara masyarakat miskin dan kaya. Dalam pola pikir inklusi keuangan, harapannya adalah para pelaku ekonomi akan menjadi lebih sensitif terhadap keuntungan seiring dengan semakin sejahteranya para pelaku ekonomi lokal dan berkurangnya kesenjangan kemiskinan.<sup>25</sup>

#### c) Tujuan Inklusi Keuangan

Bank Indonesia mendefinisikan inklusi keuangan sebagai ketersediaan akses terhadap segala lembaga, produk, dan pelayanan keuangan berdasarkan kebutuhan dan kapasitas masyarakat untuk meningkatkan kemakmuran masyarakatnya. Dengan demikian, tujuan inklusi keuangan adalah :<sup>26</sup>

1. Menyediakan jasa dan produk keuangan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.
2. Menjadikan kebijakan inklusi keuangan sebagai strategi untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi, pengentasan kemiskinan, pemerataan pendapatan dan stabilitas keuangan.
3. Meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan keuangan.
4. Meningkatkan pengetahuan masyarakat terhadap jasa keuangan.
5. Memperkokoh sinergitas antar bank, lembaga keuangan mikro, dan lembaga non bank.
6. Mengoptimalkan peranan teknologi dan informasi sebagai upaya memperluas jangkauan layanan keuangan.

#### d) Manfaat kerja inklusi keuangan

Pada umumnya, manfaat inklusi keuangan dibedakan ada tiga bagian

---

<sup>25</sup> Riwayati Hedwigis Esti, "Financial inclusion of business players in mediating the success of small and medium enterprises in Indonesia." *International Journal of Economics and Financial Issues* 7.4 (2017). hl. 623-627.

<sup>26</sup> Bank Indonesi, 'Booklet Keuangan Inklusif', jakarta: *Departemen Pengembangan Akses Keuangan Dan UMKM*, 2014, 17.

utama yakni individu, lembaga keuangan, dan negara. Untuk individu, tingkat inklusi keuangan yang tinggi bermanfaat dan berpengaruh dalam membuka akses permodalan dan tabungan di sektor keuangan formal, dengan demikian membuka peluang usaha secara otomatis dan memperkuat kapasitas perdagangan. Bagi lembaga, inklusi keuangan akan memberikan manfaat dan mempengaruhi peningkatan penggunaan produk dan jasa keuangan oleh masyarakat, maka sektor keuangan mempunyai potensi meraih profitabilitas yang lebih besar. Untuk negara, inklusi keuangan membawa sejumlah manfaat yang sangatlah penting, antara lain meningkatkan perkembangan ekonomi, mengurangi kesenjangan pendapatan, pengentasan kemiskinan, dan meningkatkan stabilitas sistem keuangan.<sup>27</sup>

Terdapat beberapa manfaat yang didapatkan masyarakat melalui sistem layanan inklusi keuangan, diantaranya:<sup>28</sup>

1. Akses, kemudahan akses pinjaman permodalan oleh pelaku ekonomi secara otomatis akan memberikan peluang usaha yang lebih meluas atau dapat digunakan untuk peningkatan investasi oleh pelaku ekonomi tersebut.
2. Memperluas jaringan di sektor keuangan formal sehingga masyarakat, terutamanya masyarakat menengah ke bawah, dapat mengakses berbagai jenis pinjaman usaha dan menikmati produk perbankan dan asuransi dengan persyaratan yang relatif sederhana.
3. Kemudahan akses terhadap layanan keuangan formal akan meminimalisir pertumbuhan rentenir atau bank keliling di masyarakat yang umumnya mematokinya pinjaman mahal dengan

---

<sup>27</sup> Ahyar, Muhammad Khozin. "Analisis pengaruh inklusi perbankan syariah terhadap pembiayaan UMKM sektor halal di Indonesia." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 5, No. 1. (2019). hl. 22

<sup>28</sup> Munthay, Salik Farhan, and Masta Sembiring. "Pengaruh Literasi Keuangan Dan Inklusi Keuangan Terhadap Pengelolaan Keuangan UMKM Di Kecamatan Kisaran Barat Kabupaten Asahan." *Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi* 8.1 (2024). hl. 22-35.

suku bunga tinggi.

4. Rekening yang sudah dibuat oleh masyarakat pada lembaga keuangan resmi nantinya dapat dipergunakan untuk berbagai keperluan yang sangatlah penting dan juga untuk menjalankan usaha.

e) Prinsip inklusi keuangan

1. Kepemimpinan (*leadership*) yaitu menunjukkan komitmen pemerintah dan lembaga keuangan dalam mendorong inklusi keuangan.
2. Keberagaman (*diversity*) yaitu meningkatkan tersedianya beragam jasa keuangan oleh beragam penyedia jasa keuangan.
3. Inovasi (*innovation*) yaitu meningkatkan inovasi teknologi dan kelembagaan sebagai sarana untuk memperluas akses dan penggunaan sistem keuangan.
4. Perlindungan (*protection*) yaitu mempromosikan pendekatan yang komprehensif terhadap perlindungan konsumen yang mengikutsertakan semua stakeholders dari sektor publik, swasta dan masyarakat.
5. Pemberdayaan (*empowerment*) untuk menumbuhkan literasi keuangan dan kapasitas keuangan masyarakat.
6. Pengetahuan (*knowledge*) tentang penggunaan data informasi dalam pengembangan dan penyusunan kebijakan serta untuk pengukuran keberhasilan diterapkan oleh regulator dan penyedia jasa keuangan.
7. Kerja sama (*cooperation*) yaitu untuk meningkatkan koordinasi dan mendorong kemitraan di antara semua pemangku kepentingan di sektor publik, swasta dan masyarakat.

8. Kerangka kerja (*framework*) mempertimbangkan kerangka kerja dan peraturan yang menunjukkan standar internasional, kondisi nasional, dan dukungan terhadap sistem keuangan yang kompetitif.
9. Proporsionalitas (*proporsionality*) yaitu membuat kerangka kebijakan dan peraturan yang memperhitungkan aspek risiko dan manfaat dari inovasi produk dan jasa keuangan.<sup>29</sup>

f) Indikator Inklusi Keuangan

Terdapat berbagai indikator yang digunakan dalam mengukur tingkat inklusi keuangan suatu negara. Adapun indikator keuangan inklusi sebagai sebuah standar bagi negara yang telah mengimplementasikan keuangan inklusi yakni di antaranya:<sup>30</sup>

1. Ketersediaan/akses, yaitu kemampuan penggunaan jasa keuangan dalam hal keterjangkauan bentuk fisik layanan keuangan maupun harga. Seperti bentuk fisik kantor, layanan maupun hambatan masyarakat dalam mengakses lembaga keuangan syariah.
2. Penggunaan, yaitu dimana masyarakat benar-benar menggunakan produk atau layanan keuangan, termasuk aspek keteraturan, frekuensi, dan durasi pengguna.
3. Kualitas, yaitu apakah atribut dari produk dan layanan keuangan telah memenuhi kebutuhan nasabah dengan fitur yang tersedia serta pemahaman nasabah tentang produk dan jasa keuangan.
4. Kesejahteraan, yaitu dampak dari layanan keuangan terhadap kualitas hidup pengguna, termasuk bagaimana layanan tersebut mempengaruhi tingkat kesejahteraan mereka.

---

<sup>29</sup> Peraturan Presiden RI Nomor 82 Tahun 2016 Tentang Strategi Keuangan Inklusif. hl. 11-12

<sup>30</sup> Sindi Puspitasari, A. Jajang W Mahri, and Suci Aprilliani Utami, 'Indeks Inklusi Keuangan Syariah Di Indonesia', *Amwaluna: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 4.1 (2020), 15–31 <<https://doi.org/10.29313/amwaluna.v4i1.5094>>.

g) Sasaran Inklusi Keuangan

Inklusi keuangan adalah pelayanan keuangan yang berbasis pada kebutuhan seluruh lapisan masyarakat. Tetapi, aktivitas ini terfokus pada kelompok yang kurang terlayani oleh layanan keuangan formal, yakni masyarakat berpendapatan rendah, usaha mikro dan kecil, masyarakat penerima bantuan sosial, dan wirausaha yang memiliki dana usaha terbatas. Sementara, UU No. 82 Tahun 2016 tentang tujuan inklusi keuangan menyangkut masyarakat lintas kelompok, yaitu:

1. Pekerjaan migran, yakni kelompok yang mempunyai keterbatasan layanan keuangan formal guna menunjang proses migrasi.
2. Perempuan berdasarkan data Gliba, hanya 37,5% perempuan Indonesia yang mempunyai akses terhadap rekening jasa keuangan formal.
3. Kelompok masyarakat yang mengalami permasalahan kesejahteraan adalah kelompok yang meliputi anak ditelantarkan, penyandang disabilitas berat, lanjut usia, mantan tunawisma, dan mantan narapidana.
4. Masyarakat di daerah tertinggal yang berbatasan dengan pulau-pulau terluar, yakni masyarakat yang tinggal di wilayah relatif tertinggal, terutama ditinjau dari faktor perekonomian masyarakat, SDM, infrastruktur, aksesibilitas dan karakteristik daerah.
5. Kelompok pelajar, mahasiswa dan pemuda, mencatat pertumbuhan pesat jumlah kelompok tersebut, apalagi tahun 2015 tercatat hingga 206,8 juta jiwa atau 441,87% dari jumlah penduduk Indonesia, membuat kelompok pemuda berperan penting dalam peningkatan laju inklusi keuangan di

Indonesia.<sup>31</sup>

#### h) Pentingnya Inklusi Keuangan

Berdasarkan Bank Indonesia, inklusi keuangan merupakan kunci dalam menurunkan kemiskinan dan meningkatkan kesejahteraan. Bilamana masyarakat luas mencapai tujuan inklusi keuangan suatu negara, manfaat yang akan didapatkan mencakup:<sup>32</sup>

1. Mendukung stabilitas sistem keuangan.
2. Meningkatkan efisiensi ekonomi
3. Mendukung pendalaman pasar keuangan.
4. Mengurangi *shadow banking* atau *irresponsible finance*.
5. Mendukung peningkatan *Human Development Index* Indonesia.
6. Memberikan potensi pasar baru bagi perbankan.
7. Berkontribusi positif terhadap pertumbuhan ekonomi lokal dan nasional yang sustainable dan berkesinambungan.
8. Mengurangi disparitas dan *rigiditas low income trap*, dengan demikian mampu meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang pada akhirnya berujung pada penurunan angka kemiskinan.

#### i) Pilar Strategi Nasional Keuangan Inklusif

Untuk merealisasikan kesejahteraan sosial dibutuhkan sistem keuangan yang komprehensif, stabil, dan berjangkauan luas. Terdapat lima pilar dan landasan SNKI, yaitu:<sup>33</sup>

<sup>31</sup> Peraturan Presiden RI Nomor 82 Tahun 2016 Tentang Strategi Keuangan Inklusif. hl. 12-14

<sup>32</sup> Bank Indonesia, inklusi keuangan <https://www.bi.go.id/id/ssk/Peran-BISSK/keuanganinklusif/Indonesia/Contents/Default.aspx> (diakses 20 september 2020)

<sup>33</sup> Rahmah Shela Auliyah, and Citra Nurhayati. "Analisis Hambatan-hambatan Inklusi Keuangan Terhadap Petani Rempah di Sumenep." *Performance: Jurnal Bisnis & Akuntansi* 14.1 (2024). hl. 417.

### 1. Edukasi Keuangan

Dalam rangka mendorong peningkatan kesadaran dan pengetahuan masyarakat terhadap lembaga keuangan formal. Aspek-aspek yang termasuk dalam pilar pendidikan masyarakat mencakup: aspek fitur, risiko dan manfaat, hak dan kewajiban, biaya, serta peningkatan keterampilan masyarakat dalam merencanakan dan mengelola keuangan.

### 2. Hak Properti Masyarakat

Dengan tujuan meningkatkan akses/kredit pendanaan masyarakat dari lembaga keuangan formal untuk pemberdayaan ekonomi masyarakat. Beberapa aspek mencakup:

- a. Subsidi dan bantuan spsial.
- b. Pemberdayaan masyarakat.
- c. Pemberdayaan UMKM.

### 3. Fasilitas, Intermediasi dan Saluran Distribusi

Bertujuan untuk meningkatkan jangkauan masyarakat dan akses terhadap layanan keuangan untuk memenuhi kebutuhannya. Beberapa aspek ini mencakup:

- a. Forum memfasilitasi intermediasi dengan mempertemukannya lembaga keuangan dengan kelompok masyarakat yang efektif (layak dan tidak layak) untuk mengatasi permasalahan informasi yang asimetris.
- b. Meningkatkan kerja sama antar lembaga keuangan untuk peningkatan skala usaha.
- c. Mengeksplorasi segala kemungkinan produk, jasa,

layanan dan saluran distribusi yang inovatif dengan tetap memperhatikan prinsip kehati-hatian.

#### 4. Perlindungan Konsumen

Dengan tujuan untuk memberikan rasa aman kepada masyarakat dalam melakukan transaksi agar mendayagunakan produk dan layanan keuangan yang ditawarkan. Komponen ini mencakup:

- a. Transparansi produk.
- b. Penanganan keluhan nasabah.
- c. Mediasi.
- d. Edukasi konsumen.

#### 5. Layanan Keuangan pada Sektor Pemerintah

Bertujuan guna memperluas tata kelola dan transparansi layanan publik dalam pendistribusian dana nonmoneter.

Selain pilar-pilar tersebut, juga merupakan sarana untuk mewujudkan strategi nasional inklusi keuangan untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Pilar-pilar tersebut juga harus dilandasi oleh tiga fondasi, yaitu:

- a. Kebijakan dan regulasi yang mendukung untuk melaksanakan program inklusi keuangan ini, tentunya diperlukan regulasi dan kebijakan yang mendukung keputusan pemerintah.
- b. Teknologi informasi dan komunikasi, fondasi ini dibutuhkan untuk mengurangi asimetri informasi yang menjadi penghambat dan infrastruktur pendukung akses layanan keuangan.

c. Mekanisme pengorganisasian dan pelaksanaan yang efektif, keberagaman keuangan inklusi, pilar-pilar strategis dapat dioptimalisasikan maka inklusi keuangan memiliki landasan yang kokoh serta dapat tercapainya inklusi keuangan yang terus tumbuh seiring dengan pembangunan ekonomi.

j) Visi dan Misi Inklusi Keuangan

Bank Indonesia mempunyai visi dan misi guna menjamin pembangunan inklusi keuangan terjadi secara optimal. Visi nasional inklusi keuangan yaitu mewujudkan sistem keuangan yang dapat mengakses seluruh lapisan masyarakat, meratakan pendapatan dan menjaga stabilitas sistem keuangan di Indonesia.

Misi inklusi keuangan yaitu:<sup>34</sup>

1. Meningkatkan peluang dan keterampilan individu dalam mengakses dan menggunakan layanan keuangan.
2. Memberikan pengetahuan dan pelayanan keuangan yang memenuhi kebutuhan masyarakat.
3. Meningkatkan pengetahuan dan kepercayaan masyarakat dalam penggunaan jasa keuangan.
4. Meningkatkan sinergi antar pemangku kepentingan.
5. Meningkatkan pengembangan inklusi keuangan untuk mendukung pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan di Indonesia.

---

<sup>34</sup> Bank Indonesia, 'Booklet Keuangan Inklusif', Jakarta: *Departemen Pengembangan Akses Keuangan Dan UMKM*, 2014.

## 2. Kepuasan Nasabah

### a) Pengertian Kepuasan Nasabah

Kata dari “*kepuasan atau satisfaction*” berasal dari bahasa latin “*satis*” (berarti memadai, cukup baik) dan “*factio*” (membuat atau melakukan). Sederhananya, kepuasan bisa dipahami sebagai usaha untuk menyelesaikan sesuatu atau melakukan sesuatu secara memuaskan. Tetapi, dilihat dari sudut pandang perilaku.<sup>35</sup> Zeithaml menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah fungsi dari penilaian pelanggan terhadap kualitas layanan, kualitas produk dan harga.<sup>36</sup>

Kepuasan nasabah adalah evaluasi pelayanan secara keseluruhan dan menjadi hasil perbandingan antara harapan nasabah dan persepsi terhadap kinerja pelayanan yang sesungguhnya. Sejauh mana perkiraan kinerja suatu produk atau layanan memenuhi harapan pembeli dan mendorong perilaku yang bertujuan untuk melaksanakan pembelian berulang dan menciptakan kelayakitan pelanggan terhadap produk atau jasa yang diproduksi oleh badan perusahaan. Bisnis manufaktur membutuhkan banyak waktu melalui proses pembelian berulang.

Sebagaimana diungkapkan Kotler, kepuasan nasabah adalah suatu kondisi dimana perasaan senang atau kecewa seseorang muncul dari perbandingan antara kesan yang diterima atas kinerja atau hasil suatu produk dengan apa yang diharapkannya. Bilamana kenyataan tidak lebih baik dari harapan, layanan bisa dianggap berkualitas buruk. Bilamana pelayanan sesuai dengan apa yang diekspektasikan sehingga bisa dinyatakan memuaskan.<sup>37</sup>

---

<sup>35</sup> Tjiptono Fandy, “*Pemasaran jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*” (Yogyakarta, Andi Publisher, 2014). hl. 353.

<sup>36</sup> Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry, and A. Parasuraman, ‘The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service’, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21.1 (1993), 1–12 <<https://doi.org/10.1177/0092070393211001>>.

<sup>37</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta, Prenhalindo, 1997). hl. 56.

Nasabah ialah orang perseorangan atau badan hukum yang mempunyai rekening, baik rekening simpanan maupun rekening pinjaman, pada suatu bank.<sup>38</sup> Dengan demikian, nasabah ialah orang perseorangan atau badan hukum yang dapat mengidentifikasi diri dengan bank atau menjadi nasabah bank dengan menggunakan produk dan fasilitas bank. Kepuasan nasabah ialah umpan balik pelanggan yang mengevaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara ekspektasi sebelumnya dan kinerja produk aktual yang dialami setelah penggunaan.<sup>39</sup>

Kepuasan nasabah ialah tujuan yang sangat penting namun tidak cukup. Di pasar dengan persaingan yang ketat, kepuasan pelanggan hanyalah indikator lemah dari loyalitas pelanggan.<sup>40</sup> Variabel utama yang mengidentifikasi kepuasan adalah apa yang diharapkan (*expectations*) dan pelayanan yang diterima (*perceived performance*). Bilamana *perceived performance* melebihi *expectations* sehingga nasabah akan merasa puas, namun kebalikannya bilamana *perceived performance* jauh lebih rendah dari *expectations* sehingga bisa dinyatakan pelanggan tidak merasa puas.<sup>41</sup>

Kepuasan nasabah terlahir karena diberikannya kualitas pelayanan yang baik, yang mencakup *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.<sup>42</sup> Kelima unsur kualitas pelayanan ini, paling tidak akan memberikan kepuasan nasabah bila Bank selalu melayani melebihi harapan nasabahnya. Selain dari kualitas pelayanan faktor kepercayaan merupakan faktor penting, karena tanpa kepercayaan maka

---

<sup>38</sup> Al Arif M. Nur Rianto, “*dasar-dasar pemasaran Bank Syariah*”, (bandung, Alfabeta, 2012), h.189

<sup>39</sup> Tjiptono Fandy and Anastasia Diana, “*Total Quality Management (TQM)*”. Edisi Revisi, (Yogyakarta: ANDI, 2003), hl. 102.

<sup>40</sup> Sigit Soehardi, “*Esensi Perilaku Organisasional*”, (Yogyakarta: Bagian Penerbitan Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa, 2023), hl. 49-50.

<sup>41</sup> Buchory Herry Achmad, dan Djaslim Saladin, *Dasar-dasar Pemasaran Bank* (Bandung: Linda Karya, 2006), hl. 115.

<sup>42</sup> Parasuraman, Ananthanarayanan, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. " Servqual: Skala multi-item untuk mengukur Persepsi konsumen terhadap Kualitas Layanan." *Journal of retailing* 4.1 (1988). hl. 12.

nasabah tidak akan menyimpan dananya di bank. Untuk itu bank harus mampu menjaga kepercayaan dari nasabah bahwa dana yang disimpan aman.

b) Kepuasan Nasabah Dalam Pespektif Islam

Muhammad Nejatullah Siddiqi menjabarkan bahwasanya kepuasan nasabah dalam islam yaitu nasabah harus merasa puas akan perilaku konsumsi dengan mematuhi norma-norma islam dan tidak mengikuti hawa nafsu.<sup>43</sup>

Kepuasan nasabah yaitu sejauh mana mafaat sebuah produk yang di rasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang di harapkan pelanggan. Konsumsi bukanlah aktifitas tanpa batas, melainkan juga terbatas oleh sifat kehalalan dan keharaman yang telah di gariskan oleh syara', sebagaimana firman Allah dalam Al-quran surat Al-Maidah ayat 87:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تُحَرِّمُوا طَيِّبَاتِ مَا أَحَلَّ اللَّهُ لَكُمْ وَلَا تَعْتَدُوا ۚ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُعْتَدِينَ

Terjemahan: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu haramkan apa-apa yang baik yang telah Allah halalkan bagi kamu, dan janganlah kamu melampaui batas. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas.

Dari ayat Al-quran di atas dapat dijadikan dasar dan rujukan dalam membangun teori konsumen secara umum dan kepuasan nasabah dalam Islam. Dan di dalam Islam ada 3 hukum yang berlaku dalam konsumsi, yaitu halal, mubah, haram yang harus di perhatikan dalam menjual, memproduksi suatu barang dalam suatu usaha.<sup>44</sup>

<sup>43</sup> Syakhabyatin Iik, and Jubaedah Jubaedah. *Rasionalitas Konsumen Dalam Perspektif Islam*. Tsarwah 1.01 (2016). hl.53-68.

<sup>44</sup> Fitria Isnaini, Hendra Hermain, and Nuri Aslami, 'Analisis Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Pendapatan CV Sagu Basah Pak Udin Dalam Perspektif Ekonomi Islam', *Sibatik Journal*, 2.1 (2022), 129-42.

Menurut Qardhawi, sebagai pedoman dalam mengidentifikasi kepuasan yang dirasakan nasabah, suatu perusahaan barang atau jasa hendaknya mengkaji operasionalnya terhadap hal-hal antara lain:<sup>45</sup>

a. Sifat jujur

Suatu perusahaan hendaknya menanamkan kejujuran, selain benar dan memegang amanah, agar orang lain merasakan kebaikan dan kebahagiaan yang diinginkannya, dengan mengatasi segala kekurangan perusahaan tersebut. Apabila suatu perusahaan berlaku jujur maka akan mendapatkan kebaikan dan kebahagiaan yang di inginkan.

b. Sifat amanah

Amanah artinya mengembalikan segala hak kepada pemiliknya, tidak mengambil apapun diluar haknya, dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berbentuk hadiah maupun yang lainnya. Sebagaimana penjabaran tersebut, sehingga perusahaan memberi pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan, termasuk klarifikasi atas setiap pertanyaan mengenai barang atau layanan yang akan dijual kepada nasabah.

c. Benar

Yang benar merupakan sifat-sifat para Nabi, serta semangat iman, yang merupakan ciri dasar orang beriman. Agama tidak akan terbentuk atau stabil jika tidak didasarkan pada kebenaran. Di sisi lain, mentalitas orang munafik termasuk berbohong dan berbohong. Masalah paling serius di perusahaan saat ini adalah penggunaan penipuan dan kesia-siaan yang meluas, seperti kebohongan dan barang iklan serta

---

<sup>45</sup> Yusuf Qardhawi, *Daurul Qiyam wal Akhlaq fill Iqtishadil Islam*, (Kairo Mesir: Makhtabah Wahbah, Cet- I. 1415 H- 1995 M) Diterjemahkan oleh, Zainal Arifin dan Dahlia Husain, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, (Jakarta: Gema Insani,1997), hl. 175-178.

penetapan harga. Akibatnya, kebenaran adalah salah satu sifat paling penting dari para saudagar yang berkenan kepada Allah.

Wilkie membagi kepuasan nasabah dalam beberapa kelompok yaitu:<sup>46</sup>

1. Harapan ialah sebelum masyarakat melaksanakan pembelian suatu produk atau jasa di bank, telah mempunyai ekspektasi terhadap baik kualitas produk dan jasa yang akan diterimanya, hal ini sebagai salah satu langkah kunci dalam membuat keputusan pembelian. faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan nasabah adalah sebagai berikut:
  - a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan konsumen ketika sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsenproduk.
  - b. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupunpesaing-pesaingnya.
  - c. Pengalaman dari teman-teman
  - d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran Dimana kampanye yang berlebihan dan secara aktual tidak mampu memenuhi harapan nasabah akan mengakibatkan dampak negatif terhadap persepsi nasabah.
2. Kinerja, artinya setelah melaksanakan transaksi pembelian, lalu nasabah atau masyarakat akan mempersepsikan kondisi yang ditimbulkan oleh kinerja produk atau jasa yang sudah dibeli.

---

<sup>46</sup> Wilkie, L. *Perilaku Konsumen*, (New York 1994), John Wiley & Sons

3. Perbandingan, artinya nasabah atau masyarakat mulai membandingkan ekspektasi yang diharapkan terhadap produk atau layanan dengan perasaan atau pengalaman yang diterima dalam menggunakan produk atau jasa tersebut.
4. Konfirmasi atau dikonfirmasi, yakni ketika masyarakat menerima hasil perbandingan antara ekspektasi, kinerja produk dan jasa yang dibeli, bilamana kinerja produk dan jasa tersebut sama dengan yang diekspektasikan sehingga masyarakat atau pelanggan akan mengalami *confirmation expectations*. Sementara, kinerja produk atau jasa tidak sesuai dengan yang diekspektasikan, sehingga nasabah akan mengalami *disconfirmation expectations*.
5. Ketidaksesuaian, yaitu nasabah mengalami ketidakpuasan dikarenakan produk atau kinerja tidak sesuai yang diharapkan. Perihal ini akan meningkatkan pembuatan keputusan untuk mengubah produk atau jasa.<sup>47</sup>

Hal-hal yang harus dipertimbangkan dalam memenuhi kepuasan nasabah antara lain:

- a. Bank tetap memberikan pelayanan dasar agar nasabah merasa puas dan tetap bertransaksi di bank.
- b. Melaksanakan hal baik kepada nasabah seperti mengucapkan salam menyapa kepada nasabah, tersenyum, bersikap ramah, dan menyikapi keluhan nasabah dengan baik.
- c. Tidak melakukan hal-hal yang membuat nasabah tidak nyaman.<sup>48</sup>

---

<sup>47</sup> Sondakh Conny, *Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tambungan (Studi pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)*, Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen, Vol. 3, No. 1, (2015), h. 22.

<sup>48</sup> Putri Apriyanti, Djasuro Surya, dan Lutfi, *Analisis Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Manajemen Tirtayasa*, Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa 1.2 (2017). hl. 136

### c) Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah

Demi memberikan kepuasan pada nasabah tentu saja harus mengetahui berbagai faktor yang mempengaruhi. Kemiripan makna antara konsumen dan nasabah berbeda-beda tergantung pada tingkat status penggunaan produk dan jasa, sehingga faktor kepuasan konsumen serupa dengan faktor kepuasan nasabah. Berdasarkan Handi Irawan, terdapat 5 faktor yang mengidentifikasi kepuasan nasabah, yakni:

#### 1. Kualitas produk

Pelanggan merasa puas bilamana setelah membeli dan mempergunakan suatu produk ternyata kualitas produknya baik. Terdapat beberapa faktor yang menciptakan kualitas produk, yakni: *performance* (kegunaan), *durability* (daya tahan), *reliability* (keandalan), *function* (keutamaan), *consistency* (biaya) dan *design* (desain).<sup>49</sup>

Pelanggan akan merasa puas bilamana produk yang dibeli memenuhi kriteria seperti kegunaan, daya tahan, produk mempunyai banyak kegunaan dan desain yang menarik.

#### 2. Harga

Bagi nasabah yang sensitif, umumnya harga yang rendah merupakan sumber kepuasan yang penting dikarenakan mereka akan memperoleh tingginya *value for money*. Elemen harga ini *relative* tidak berharga bagi nasabah yang tidak sensitif dengan harga.

Jadi, faktor harga lebih bersifat relatif, bergantung individu masing-masing, dikarenakan tidak semua orang menilai atau menentukan kualitas suatu produk melalui harga, ada juga yang mengabaikan harga selama mendapatkan produk tersebut, sekalipun produk tersebut kualitasnya buruk kualitas.

#### 3. Kualitas pelayanan

---

<sup>49</sup> Irawan Handi, "*Prinsip kepuasan pelanggan*", (Jakarta: PT Elexmedia komputindo, 2010). hl. 37

Salah satu konsep kualitas pelayanan yang terpopuler yaitu ServQual, yang dikenal oleh *Berry* dan *Zeithalm*. Sebagaimana konsepsi ini, kualitas pelayanan memiliki lima dimensi, yakni *reliability* (kahandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *empathy* (empati), *assurance* (jaminan), dan *tangibles* (bukti fisik).<sup>50</sup>

Kualitas pelayanan ini tentu saja menjadi ukuran kepuasan nasabah setelah pembelian. Alasannya adalah nasabah tidak hanya mengevaluasi produk yang dibeli tetapi juga layanan yang diterima. Bertambah baik pelayanan yang diberikan, sehingga akan semakin loyal pula pelanggan saat membeli produk tersebut.

#### 4. *Emosional*

Pelanggan yang merasa bangga dan percaya bahwa orang lain mengaguminya ketika menggunakan merek produk tertentu cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan bukan dikarenakan kualitas produk, namun karena rasa percaya diri dan bangga.

Faktor emosional ini cenderung merupakan perilaku individu yang bangga menggunakan produk suatu merek tertentu, nasabah akan merasa bangga sekaligus akan mengalami peningkatan rasa percaya diri setelah mempergunakan merek tersebut.

#### 5. Biaya dan Ketersediaan Untuk Mendapatkan Produk dan Jasa

Nasabah akan bertambah puas dan bahagia bilamana pembelian suatu produk atau jasa relative mudah dan efisien. Perihal ini diakibatkan nasabah tidak perlu membuang waktu untuk memperoleh produk dan layanan.

Diantara kelima faktor tersebut mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan nasabah. Faktor yang menunjang kepuasan

---

<sup>50</sup> Parasuraman, Ananthanarayanan, Valerie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. " Servqual: Skala multi-item untuk mengukur Persepsi konsumen terhadap Kualitas Layanan." *Journal of retailing* 4.1 (1988). hl. 12.

konsumen tidak hanya faktor pelayanannya saja tetapi banyak faktor lainnya seperti efisiensi harga, produk dan waktu. Oleh karena itu, ada faktor lain yang berperan yang dapat mempengaruhinya.

Nasution mengemukakan ada beberapa faktor yang juga mempengaruhi kepuasan nasabah ketika mempertimbangkan harapan dan cara pandang nasabah:<sup>51</sup>

1. Bilamana kebutuhan dan keinginan nasabah tinggi, sehingga ekspektasi nasabah juga akan tinggi. Kebalikannya, bilamana keinginan dan kebutuhan nasabah rendah, sehingga ekspektasi nasabah juga akan rendah. Dikatakan bahwa keinginan dan kebutuhan nasabah bisa ditentukan dari apa yang mereka persepsikan ketika berhubungan dengan perbankan syariah.
2. Pengalaman dimasa lalu ketika mempergunakan jasa perusahaan atau kompetitor.
3. Nasabah menyatakan kuallitas pelayanan pada bank syariah sangat baik sehingga hal ini jelas akan mempengaruhi persepsi nasabah khususnya yang ingin menggunakan pembiayaan atau transaksi di bank syariah.
4. Memberikan informasi berlebihan terkait produk atau jasa yang dipergunakan dalam perbankan syariah melalui iklan dari tenaga sales yang sebenarnya tidak dapat memenuhi harapan tersebut sehingga bisa mengakibatkan persepsi negatif pada nasabah.

#### d) Strategis Kepuasan Nasabah

Terdapat sejumlah strategi yang bisa digabungkan untuk mencapai dan meningkatkan kepuasan nasabah, antara lain :

1. Strategi pemasaran dalam bentuk *relational marketing*, ialah strategi dimana transaksi pertukaran yang berlangsung antara pembeli dan penjual tidak berakhir pada saat penjualan berakhir .

---

<sup>51</sup> M, Nasution. *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010). hl. 104

2. Strategi penanganan pengaduan yang efektif, yakni penanganan pengaduan dengan menciptakan peluang untuk mengubah nasabah yang tidak puas menjadi nasabah yang puas.
3. Strategi *superior Customer Service*, yakni memberikan layanan yang lebih baik dibandingkan pesaing.
4. Strategi peningkatan kinerja perusahaan mencakup segala upaya seperti: secara berkelanjutan memantau atau mengukur kepuasan nasabah, memberikan pendidikan dan pelatihan di bidang komunikasi, *salesmanship*, dan *public relation* dengan manajemen dan karyawan, serta menyediakan *empowerments* yang lebih besar terhadap karyawan saat menjalankan tugasnya.<sup>52</sup>

Dalam strategi pemasaran, kepuasan nasabah erat kaitannya dengan kehandalan produk dan layanan keuangan yang disediakan serta layanan yang ditawarkan oleh bank. Kehandalan produk erat kaitannya dengan kualitas produk. Dengan demikian, program penyempurnaan kualitas seringkali meningkatkan profitabilitas strategi yang harus dilaksanakan yaitu:<sup>53</sup>

- a. Bank wajib mendengarkan “suara” nasabah agar kualitas produk dan layanan keuangan sesuai dengan keinginan nasabahnya. Penyempurnaan kualitas layanan keuangan hanya akan bermakna apabila hal tersebut dapat dicapai dan dirasakan oleh nasabah.
- b. Peningkatan kualitas membutuhkan komitmen penuh dari petugas bank. Karyawan harus bekerja sebagai *team work* untuk memuaskan nasabah internal dan eksternal.
- c. Dengan *benchmarking*, yakni dengan mengukur kinerja suatu

---

<sup>52</sup> Lamandasa, Serlia R. “Kualitas Produk, Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Depot Air Isi Ulang Ryan di Kota Poso.” *Jurnal Ekomen* 11.02 (2011).

<sup>53</sup> Murti Sumarni, Manajemen Pemasaran Bank (Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 2011). hl.229.

bank terhadap pesaing-pesaing terbaik di kelasnya dan berusaha meniru atau bahkan mengunggulinya, maka kuantitas kualitas produk atau jasa keuangan dapat ditingkatkan.

e) Pengukuran Kepuasan Nasabah

Perlu dilakukan penelitian atau pengukuran tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, terdapat empat metode yang digunakan perusahaan untuk menentukan tingkat kepuasan nasabah, yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi yang berorientasi dengan nasabah harus memberikan peluang dan akses yang mudah dan nyaman untuk nasabahnya agar berguna dalam mengkomunikasikan kritik, saran, keluhan, dan pendapat nasabah. Media yang umum dipergunakan dapat berupa kotak saran, kartu komentar, saluran telepon bebas pulsa, website, dan lainnya. Cara ini dapat memberikan ide atau masukan yang berharga bagi perusahaan.

2. *Ghost Shopping* (Pembelajaran Misteri)

Salah satu cara untuk mendapatkan rasa kepuasan nasabah adalah dengan mempekerjakan beberapa *Ghost Shopping* untuk bertindak atau berpura-pura menjadi calon nasabah produk perusahaan dan pesaingnya. Pembeli misterius akan diajak untuk mengamati dan mengevaluasi secara dekat bagaimana perusahaan dan pesaingnya menanggapi permintaan spesifik nasabah, menjawab pertanyaan nasabah, dan menangani keluhan yang mungkin terjadi. Hal ini dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mengevaluasi kinerja karyawan perusahaan.

### 3. *Lost Customer Analysis* (Analisis nasabah yang Hilang)

Jika memungkinkan, perusahaan menghubungi nasabah yang sudah berhenti membeli atau berganti pemasok untuk memahami mengapa hal ini terjadi dan agar mereka dapat mengambil kebijakan perbaikan atau perbaikan lebih lanjut.

### 4. Survey Kepuasan Nasabah

Sebagian besar penelitian kepuasan nasabah dilaksanakan dengan menggunakan metode survey, baik survey lewat pos, telepon, e-mail, internet, atau wawancara langsung. Melalui survey, perusahaan akan menerima tanggapan langsung dari nasabah dan juga akan menimbulkan kesan positif bahwa perusahaan tersebut peduli terhadap nasabahnya.<sup>54</sup>

#### f) Indikator Kepuasan Nasabah

Menurut Tjiptono indikator kepuasan yang terkait dengan objek pengukuran kepuasan nasabah antara lain:<sup>55</sup>

1. Kepuasan nasabah secara keseluruhan, yakni kepuasan nasabah, pengukuran dilakukan dengan menanyakan langsung kepada nasabah seberapa puas terhadap produk atau layanan tertentu.
2. Konfirmasi ekspektasi, yaitu kepuasan nasabah tidak diukur secara langsung tetapi diambil kesimpulan berdasar pada kesesuaian atau ketidaksesuaian ekspektasi nasabah dengan kinerja produk perusahaan yang sebenarnya.
3. Niat membeli ulang, yaitu ketika nasabah merasa puas, kemungkinan besar nasabah akan kembali membeli produk atau mempergunakan jasa dari perusahaan yang sama.

---

<sup>54</sup> I Gede Wiyase, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Convenience Sebagai Variabel Moderating', *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 10.1 (2022), 118–19.

<sup>55</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan Dan Penelitian)* (Yogyakarta: Andi, 2014), hl. 368-369

4. Ketersediaan untuk merekomendasi, artinya nasabah akan merekomendasikan produk atau jasa perusahaan kepada orang lain.
5. Ketidakpuasan nasabah, yaitu perasaan tidak puas nasabah setelah menggunakan produk atau jasa. Beberapa aspek yang biasa ditelaah untuk mengetahui ketidakpuasan nasabah antara lain keluhan, pengembalian produk, dan peralihan nasabah ke produk pesaing.

g) Manfaat Kepuasan Nasabah

Manfaat kepuasan nasabah bagi perusahaan antara lain:

1. Mengisolasi nasabah dari pesaingnya.
2. Dapat menciptakan keuntungan jangka panjang.
3. Menurunkan biaya kegagalan.
4. Mendorong nasabah kembali dan mendorong loyalitas mereka.
5. Mempromosikan/meningkatkan informasi positif dari mulut ke mulut.
6. Mengurangi biaya untuk menarik nasabah baru.<sup>56</sup>

h) Faktor-faktor Meningkatkan Kepuasan Nasabah

1. Pertugas *customer service* berpenampilan menarik dan memiliki gaya bicara yang tidak menjenuhkan.
2. Menyediakan ruang tunggu yang nyaman seperti ruangan yang luas, sejuk, cukup penerangan, suasana tenang, dekorasi yang indah, kebersihan selalu terjaga dan nasabah selalu merasa nyaman dan aman.
3. Sebagai *customer service*, sigap menanggapi keinginan nasabah

---

<sup>56</sup> Fetria Eka Yudiana and Joko Setyono, 'Analisis Corporate Social Responsibility, Loyalitas Nasabah, Corporate Image Dan Kepuasan Nasabah Pada Perbankan Syariah', *Inferensi*, 10.1 (2016), 93 <<https://doi.org/10.18326/infsl3.v10i1.93-114>>.

dengan serta mengerjakan atau melayani nasabah dengan cepat. Selain itu, pelayanan yang diberikan harus akurat dan tepat waktu.

4. Brosur yang disediakan lengkap dan dapat menjelaskan semuanya sesuai keinginan nasabah.<sup>57</sup>

i) Sebab-sebab Terjadinya ketidakpuasan Nasabah

Bank syariah sudah berusaha memuaskan nasabahnya namun masih ada beberapa nasabah yang belum puas. Penyebab ketidakpuasan nasabah yaitu:

1. Hasil yang diekspektasikan sebenarnya yang diperoleh nasabah tidak konsisten.
2. Pelayanan yang diberikan bank kurang memuaskan.
3. Suasana, kondisi lingkungan atau lokasi peralatan fisik tidak rapi, kekurangan peralatan, dan sebagainya.
4. Karyawan mempunyai sikap yang tidak ramah, kurang sopan santun dan baik maka membuat nasabah kecewa.
5. Biaya administrasi terlalu tinggi dibandingkan bank lain. Promosi iklan berlebihan yang tidak selaras ekspektasi sebenarnya.<sup>58</sup>

j) Tipe-tipe Nasabah

Sebagian penelitian mengaitkan kepuasan nasabah dengan perilaku yang dilakukan oleh nasabah itu sendiri, dimana ada beberapa tipe nasabah, antara lain:<sup>59</sup>

1. *Demanding customer satisfaction*, tipe ini merupakan tipe

---

<sup>57</sup> Indonesia Ikatan Bankir, *Mengelola Kualitas layanan Bank* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014). hl. 83.

<sup>58</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2004), hl.213.

<sup>59</sup> Miah Said, *Manajemen Pemasaran dan Kepuasan Konsumen Perusahaan Ritel Modern*, (Makassar: Intelektual Karya Nusantara, 2022). hl. 92

kepuasan yang aktif. Adanya emosi positif dari konsumen, yakni optimisme dan kepercayaan.

2. *Stable customer satisfaction*, nasabah dengan tipe ini memiliki tingkat aspirasi pasif dan perilaku yang menuntut. Emosi positifnya terhadap penyedia jasa bercirikan *steadiness* dan *trust* dalam relasi yang terbina saat ini. Nasabah menginginkan segala sesuatunya tetap sama.
3. *Resigned customer satisfaction*, nasabah dalam tipe ini juga merasa puas. Namun, kepuasannya bukan disebabkan oleh pemenuhan harapan, namun lebih didasarkan padakesan bahwa tidak realistis untuk berharap lebih.
4. *Stable customer dissatisfaction*, nasabah dalam tipe ini tidak puas terhadap kinerjanya, namun mereka cenderung tidak melakukan apa-apa.
5. *Demanding dissatisfaction*, tipe ini bercirikan tingkat aspirasi aktif dan perilaku menuntut. Pada tingkat emosi, ketidakpuasannya menimbulkan protes dan oposisi.

Di antara tipe-tipe nasabah yang disebutkan di atas, perusahaan perlu lebih mewaspadaai strategi yang digunakan untuk menghadapi tipe nasabah yang berbeda-beda dikarenakan setiap nasabah mempunyai kepribadian yang berbeda-beda, dengan demikian perusahaan juga harus menerapkan sikap yang berbeda-beda tergantung pada kepribadian nasabah.

#### k) Model Kepuasan Nasabah

Secara umum, penelitian kepuasan nasabah berdasarkan tiga teori

yaitu:<sup>60</sup>

1. *Contrast theory*, mengemukakan bahwasanya nasabah akan memperbandingkan data aktual dengan ekspektasi sebelum melakukan pembelian. Bilamana hasil aktual lebih besar atau sama dengan ekspektasi sehingga nasabah akan merasa puas dan sebaliknya.
2. *Assimilation theory*, mengemukakan bahwasanya evaluasi pasca pembelian adalah fungsi positif dari ekspektasi nasabah sebelum pembelian. Secara kognitif, nasabah cenderung mendistorsi perbedaan antara ekspektasi dan kinerja dibandingkan dengan ekspektasi awal dikarenakan proses konfirmasi secara psikologis tidak nyaman untuk dilaksanakan. Artinya, penyimpangan dari ekspektasi cenderung diterima oleh pelanggan yang bersangkutan.
3. *Assimilation contrast theory*, menegaskan bahwa terjadinya efek kontras atau efek asimilasi adalah fungsi dari besarnya perbedaan antara kinerja yang diekspektasikan dan kinerja aktual. Bilamana perbedaannya besar maka nasabah akan meningkatkan gap tersebut, maka produk dipersepsi jauh lebih baik atau lebih buruk dibandingkan dengan kenyataan (*contrast theory*).

---

<sup>60</sup> Ujang Sumarwan, Ahmad Jauzi, Asep Mulyana, Bagio Nugroho Karno, Ponti Kurniawan Mawardi, dan Wahyu Nugroho, Riset Pemasaran dan Konsumen, Seri 1 (Bogor: IPB Press, 2013), hl.143.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Tempat dan Waktu Penelitian**

Tempat dalam penelitian ini dilakukan di PT. Bank Syariah Indonesi, Tbk KC Megamas Manado Jl. Piere Tendean Boulevard Blok I D-1 No. 28, Manado, Sulawesi Utara Untuk waktu penelitian ini diselenggarakan pada bulan Maret hingga bulan Oktober 2024.

#### **B. Rancangan Penelitian**

Pada penelitian ini, digunakan model metode kuantitatif. Penelitian yang menggunakan angka, pertanyaan, atau pernyataan yang dievaluasi dan dianalisis secara dinamis menggunakan analisis statistik dikenal sebagai penelitian kuantitatif. Menggunakan kuesioner pada teknik pengambilan data pada penelitian ini.

Menurut Sugiyono, Penelitian kuantitatif yakni:

“Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.”<sup>61</sup>

#### **C. Populasi dan Sampel**

##### **a. Populasi**

Populasi merupakan keseluruhan objek yang akan diteliti. Populasi kerap disebut dengan istilah universe. Anggota dari populasi dapat berupa benda hidup hingga benda mati, serta manusia di mana rangkaian sifat-sifatnya dapat diukur dan diamati.

---

<sup>61</sup> Sugiyono, ‘Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2010). hl.7

Sedangkan sampel merupakan salah satu bagian dari populasi yang menjadi objek dari sebuah penelitian.<sup>62</sup> Secara sederhana dapat diartikan bahwasanya populasi merupakan serangkaian keseluruhan kelompok dimana sebuah sampel diambil, sedangkan sampel merupakan sebagian dari populasi.

#### b. Sampel

Sampel ialah sebagian dari kuantitas dan sifat keseluruhan pada populasi. Bilamana populasinya besar dan peneliti tidak dapat mengkaji seluruhnya yang ada dalam populasi dikarenakan kendala seperti dana, waktu dan tenaga. Pengambilan jumlah sampel pada penelitian ini mempergunakan rumus Lameshow. Rumus Lameshow (1997) antara lain :

$$n = \frac{z^2 p(1 - p)}{d^2}$$

Keterangannya:

n = Jumlah Sampel

z = Nilai Standart = 1.96

p = perkiraan maksimum = 50% = 0.5

d = alpha (0,10) atau *sampling error* = 10%

Dengan rumus di atas, sehingga jumlah sampel yang akan dipergunakan yaitu:

$$n = \frac{z^2 p(1 - p)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1 - 0,5)}{0,10^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1 - 0,5)}{0,10^2}$$

---

<sup>62</sup> Syahrudin and Salim, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Citapustaka Media, 2014).  
hl.32

$$n = \frac{1,9208 \cdot 0,5}{0,01}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Jadi, sebagaimana rumus tersebut diperoleh  $n$  sebesar 96,04 yang dibulatkan 96 orang, maka dalam penelitian ini penulis sekiranya harus mengambil data dari jumlah sampel minimal 96 orang.

#### **D. Sumber Data**

##### a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung di lapangan melalui observasi, kuesioner yang disebarakan kepada nasabah PT. Bank Syariah Indonesi, Tbk KC Megamas Manado.

##### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan peneliti yang berasal dari sumber yang sudah ada. Untuk mendapatkan data ini peneliti mengambil referensi dari buku-buku, jurnal atau website yang berhubungan dengan peneliti ini.

#### **E. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang dipakai untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik seluruh fenomena ini disebut variabel penelitian. Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti yaitu menggunakan kuesioner. Oleh karena itu, instrumen penelitian yang akan digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka setiap instrumen mempunyai skala.

Skala Likert yaitu skala pengukuran dengan tipe ini digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian yang dilakukan peneliti telah menetapkan secara spesifik fenomena sosial ini. Dengan menggunakan *skala likert* maka variabel yang telah ditetapkan akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel. Setelah itu, indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Data interval tersebut kemudian di analisis dengan menghitung rata-rata jawaban berdasarkan skor setiap jawaban dari responden.<sup>63</sup>

**Tabel 3.1 Nilai Skala Likert**

Keterangan	Skor
Sangat Setuju Setuju	1
Tidak Setuju	2
Setuju	3
Sangat Setuju	4

*Sumber: Sugiyono hal. 93 Tahun 2019*

## F. Teknik Pengumpulan Data

Berbagai cara dan sumber dilakukan dalam pengumpulan data dari penelitian ini. Jika dilihat dari data primer dan data sekunder teknik yang dipakai yaitu:

1. Kuesioner (Angket), merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan yang tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Data yang akan diperoleh dari kuesioner berisi pertanyaan atau pernyataan yang akan dibagikan kepada nasabah PT. Bank

---

<sup>63</sup> Sugiyono, (2019). "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Da R&D*", 27th edn (Bandung: Alfabeta CV). hl. 93

Syariah Indonesi, Tbk KC Megamas Manado.

2. Penelitian Pustaka, studi kepustakaan bisa didapatkan dari data sekunder dan buku-buku atau jurnal yang berhubungan dengan objek yang diteliti dan bertujuan mengetahui teori yang ada hubungannya. Peneliti memperoleh data sekunder ini dari:
  - a. Jurnal, informasi pendukung dari penelitian yang mengkaji berbagai faktor yang mempengaruhi inklusi keuangan dan kepuasan nasabah.
  - b. Website, mengumpulkan data-data yang berhubungan dengan topik judul penelitian yang dipublikasi dengan cara mencari di *internet* baik yang berbentuk jurnal atau skripsi.
  - c. Artikel, adalah sebuah esai yang sebenarnya lengkap dengan panjang tentunya yang dibuat untuk dipublikasikan (melalui koran, majalah, bulletin, dll) dan bertujuan untuk menyajikan ide-ide dan fakta-fakta yang dapat meyakinkan, mendidik dan menghibur. Isi artikel bisa bermacam-macam beberapa contoh yang sering kita baca seperti sejarah, petualangan, argumentasi, penelitian bimbingan untuk melakukan/mengerjakan sesuatu.<sup>64</sup>

### **G. Teknik Analisis Data**

Analisis data didefinisikan sebagai upaya mengumpulkan data yang sudah ada, yang selanjutnya diolah dengan menggunakan statistik dan dapat digunakan untuk menanggapi perumusan masalah. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini ialah analisis kuantitatif, yakni proses analisis data dalam bentuk numerik dengan penghitungan statistik untuk mengukur Pengaruh Inklusi Keuangan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesi, Tbk KC Megamas Manado. Dalam penelitian ini

---

<sup>64</sup> Sri Rahayu, Putri Adelia Harahap, dan Harkin Ainun, *Artikel*, (Bogor: Guepedia, 2020).

data dianalisis menggunakan bantuan software IBM SPSS (*Statistical Product and service solutions*) v 26.

Pengujian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Uji Validitas**

Uji Validitas, merupakan pengujian ketetapan dan kecermatan pada instrumen dalam setiap pengukuran. Validitas melambangkan sejauhmana suatu alat ukur penelitian dapat mengukur apa yang akan diukur/diteliti. Maka dari itu, jika menggunakan kuesioner dalam pengumpulan data, maka kuesioner yang telah disusun dan harus dapat mengukur apa yang akan diukur, serta untuk memastikan hal tersebut sebelum instrument penelitian itu digunakan perlu adanya dilakukan uji validitas terlebih terdahulu.<sup>65</sup>

### **2. Uji Reliabilitas**

Uji Reliabilitas, merupakan alat yang dipergunakan dalam tingkat konsistensi suatu kuesioner dari indikator variabel kusruk. Reliabilitas merupakan suatu nilai yang menampilkan jumlah konsistensi dari suatu alat ukur penelitian dalam mengukur gejala yang serupa, setiap alat ukur sudah semestinya memiliki kemampuan dalam memberikan hasil pengukuran yang konsisten.

Uji reliabilitas dilakukan terhadap semua pernyataan atau pertanyaan dalam penelitian ini dan mempergunakan program SPSS dengan uji statistik *Cronbach's Alpha* Suatu variabel dinyatakan reliabel bilamana memberikan nilai lebih besar dari 0,60.<sup>66</sup>

### **3. Uji Asumsi Klasik**

#### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas digunakan bertujuan untuk membuktikan sebaran

---

<sup>65</sup> Ma'ruf Abdullaj, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2015). h. 76

<sup>66</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 21*, (Cet. VII; Semarang: Badan Penerbit Undip, 2016), hl.47

data pada beberapa variabel yang akan dipergunakan pada penelitian ini. Data yang baik dan sesuai akan dipergunakan pada penelitian yang berdistribusi normal. Normalitas data dapat diamati dengan berbagai cara, termasuk dengan mengamati kurva *P - plot*.

Data dinyatakan normal bilamana grafik yang ditampilkan pada grafik persebaran data berada di posisi mengelilingi garis lurus yang membentuk garis kemiringan dari arah kiri bawah ke kanan atas.<sup>67</sup> Terdapat beberapa cara untuk membuktikan normalitas dengan mengamati sebaran data pada sumbu diagonal grafik. Dasar pengambilan keputusan dalam pengujian normalitas yaitu:

#### **b. Uji Heteroskedastisitas**

Uji ini dimaksudkan guna memeriksa akankah pada model regresi terjadi ketidak samaan variansi dari residual pengamatan satu ke lainnya.<sup>68</sup> Heteroskedastisitas terdeteksi bilamana residual tidak mempunyai varian yang konstans. Uji Heteroskedastisitas pada penelitian ini mempergunakan analisa dari grafik *Scatterplot*.

#### **4. Analisis Regresi Linier Sederhana**

Analisis Regresi Linier sederhana merupakan model *probabilistic* yang menyatakan suatu hubungan linier antara dua variabel dimana salah satu variabel di anggap dapat mempengaruhi variabel lain. Variabel yang dapat mempengaruhi tersebut dinamakan variabel independent dan variabel yang dapat dipengaruhi dinamakan variabel dependen.<sup>69</sup>

Rumus regresi linier sederhana:

$$Y = a + bX$$

---

<sup>67</sup> Sarwono Jonathan, *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif: Menggunakan Prosedur SPSS* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2012), hl. 194.

<sup>68</sup> Harefa Dasarli, dan Andre Bustari, "Peranan Audit Internal Dalam Resiko Kredit Mengurangi Tingkat Kredit Macet Pada PT. BPR Sijunjung." *Pareso Jurnal* 2.2 (2020). hl. 1-23

<sup>69</sup> Suyono, *Analisis Regresi Untuk Penelitian*, 1st edn (Yogyakarta: Deepublish, 2018).

Dimana:

$Y$  = Variabel dependent (kepuasan Nasabah)

$a$  = konstantan

$b$  = koefisien regresi

$X$  = Variabel independent (Inklusi Keuangan)

## 5. Uji Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan yang mendeskripsikan hubungan antara dua variabel yang relevan dengan suatu kejadian tertentu dan menjadi hipotesis sementara yang harus diuji benar atau tidaknya hubungan dengan dugaan dan manfaat penelitian agar proses penelitian dapat efisien dan efektif. Hipotesis adalah dugaan atau asumsi tentang sesuatu yang dikemukakan untuk menjelaskannya dan diperlukan untuk membuktikannya. Dimana suatu dugaan atau asumsi berkaitan secara khusus dengan suatu populasi, seringkali berkaitan dengan nilai parameter populasi, sehingga hipotesis tersebut disebut hipotesis statistik.

Hipotesis ini merupakan jawaban sementara atas pernyataan dalam kuesioner penelitian, dikatakan bersifat sementara karena jawaban yang akan diberikan hanya berdasarkan teori yang relevan.<sup>70</sup> Hipotesis dalam penelitian ini ada 2 yaitu:

$H_a$  : Inklusi Keuangan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KC Megamas Manado

$H_o$ : Inklusi Keuangan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KC Megamas Manado.

### 1. Uji Parsial (Uji t)

Uji t membantu membuktikan apakah terdapat pengaruh masing-masing secara individual variabel independent terhadap variabel

---

<sup>70</sup> Nanang martono, *Metode Penelitian Kuantitatif (Analisis Isi Dan Analisis Data Skunder)* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012). hl. 50

dependen yang diuji. Pengujian dilaksanakan dengan menggunakan uji-t atau t-test yakni membandingkan t hitung dengan t tabel. Uji ini dilaksanakan dengan cara:

- a) Bilamana  $t \text{ tabel} > t \text{ hitung}$ , sehingga variabel bebas tidak mempengaruhi variabel terikat.
- b) Bilamana  $t \text{ tabel} < t \text{ hitung}$ , sehingga variabel bebas secara signifikan mempengaruhi variabel terikat.

Uji ini juga bisa digunakan dengan mengamati nilai signifikansi t pada taraf  $\alpha$  yang dipergunakan (penelitian ini memakai taraf  $\alpha$  5%). Analisisnya berdasarkan perbandingan antara nilai sig. t dengan nilai sig. 0,05, dengan syarat antara lain:

- a) Bilamana signifikansi  $t > 0.05$ , sehingga variabel bebas secara signifikan mempengaruhi variabel terikat.
- b) Bilamana signifikansi  $t < 0.05$ , sehingga variabel bebas tidak signifikan mempengaruhi variabel terikat.

Ho: tidak ada pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y

Ha: ada berpengaruh antara variabel X terhadap variabel Y

## 2. Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Uji  $R^2$  bertujuan untuk melihat seberapa besar kemampuan variabel independet menjelaskan variabel dependent. Pada *output* SPSS, koefisien determinasi terdapat pada tabel *Model Summary* dan ditulis sebagai *R Square*.

Nilai ( $R^2$ ) sebesar 1, yaitu besarnya pengaruh variabel terikat dapat dijelaskan sepenuhnya oleh variabel bebas dan tidak ada faktor lain yang mengakibatkan pengaruh variabel terikat. Bilamana nilai  $R^2$  antara 0 dan 1, bermakna kemampuan menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin kuat.<sup>71</sup>

---

<sup>71</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006), hl. 45

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Bank Syariah Indonesia Megamas Manado**

Industri perbankan Indonesia menandai lembaran sejarah baru dengan kehadiran PT. Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) resmi lahir pada tanggal 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Jokowi meresmikan langsung Bank Syariah terbesar di Indonesia di Istana Negara.

Bank Syariah Indonesia telah mengantongi izin dari OJK dengan nomor: SR-3/PB.1/2021 tertanggal 27 Januari 2021 tentang memberi izin penggabungan PT Bank Syariah Tbk. Serta izin perubahan nama mempergunakan Usaha PT Bank BRI Syariah Tbk. Menjadi izin usaha dengan nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai bank hasil penggabungan<sup>72</sup>. Pemegang saham BSI yaitu PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85% dan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. 17,25% sselebihnya yaitu pemegang saham, masing-masing memiliki kurang dari 5%.

Merger ini menggabungkan kelebihan tiga bank syariah, menawarkan pelayanan yang lebih komprehensif, jangkauannya yang lebih luas, dan kapasitas permodalan yang lebih baik. Ditunjang oleh keikutsertaan perusahaan dan pemerintah yang terkoordinasikan

---

<sup>72</sup> Bank Syariah Indonesia, "Company Information, 5 Oktober 2021," Oktober 2021, <http://www.bankbsi.co.id>.

melalui Kementerian BUMN, BSI didorong untuk berdaya saing global.

BSI adalah upaya ikhtiar mengenai terlahirnya bank syariah yang mengharumkan umat, dan hendaknya dapat menjadi sumber energi baru bagi pengembangan perekonomian nasional dan berkontribusi terhadap kemakmuran masyarakat luas. Keberadaan BSI juga mencerminkan wajah bank syariah di Indonesia yang universal, modern, dan membawa kebaikan bagi alam.

BSI berpotensi untuk tumbuh dan menjadi bagian dari kelompok Bank syariah terkemuka secara global sangatlah terbuka. Selain pertumbuhan efisiensi operasional yang positif, dukungan pemerintahan Indonesia dalam misi menciptakan ekosistem industri halal dan mempunyai Bank Syariah Nasional yang kuat, sesungguhnya Indonesia adalah negara dengan populasi muslim terbesar di dunia juga membuka peluang.

Dalam konteks inilah kehadiran BSI menjadi begitu penting. Tidak hanya mampu berperan penting tetapi juga sebagai fasilitator dalam seluruh kegiatan perekonomian ekosistem industri halal, namun juga berupaya merealisasikan harapan negara. Dari gabungan tiga bank syariah BUMN membuat Bank Syariah Indonesia menjadi salah satu bank syariah terbesar di tanah air. Bahkan, hal ini disampaikan oleh Menteri BUMN Erick Thohir yang terkait cita-citanya membuat BSI menjadi bank syariah terbesar di Indonesia.

Cita-cita ini ternyata dapat tercapai dengan adanya bukti pada kuartal IV 2022, total aset Bank Syariah Indonesia tumbuh hingga 15% menjadi Rp 306 triliun. Angka ini dibarengi oleh dana dari pihak ketiga yang naik 12% menjadi Rp 261,49 triliun. Hal ini membuat BSI

masuk dalam posisi keenam sebagai bank dengan aset terbesar di Indonesia yang mengalahkan CIMB Niaga.

## 2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia megamas Manado

Visi:

TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK

Misi:

a) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia *melayani > 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50 T ditahun 2025.*

b) Menjadi Bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.

*Top 5 Bank yang akan paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).*

c) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indoonesia.

*Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.*

## 3. Macam-macam Tabungan di BSI

a. BSI Tabungan Easy adalah salah satunya produk yang paling banyak diminta nasabah. Perihal ini terjadi dikarenakan fasilitas dan keuntungan yang menarik minat nasabah terhadap fasilitas tabungan *easy* Wadiah diladasi pada fatwa yang mengatur penghimpunan dana di bank syariah. Tabungan ini mempunyai

pilihan akad Mudharabah Muthlaqah atau Wadiah Yad Dhamanah yang merupakan prinsip syariah dan dilengkapi dengan fasilitas BSI Debit dan e-Channel yang berupa BSI Mobile dan BSI Net Banking dengan memberikan keuntungan berupa sistem bagi hasil khususnya akad Mudharabah Muthlaqah.

- b.** BSI Tabungan Ku adalah bagian dari gerakan tabungan yang dikeluarkan oleh bank-bank Indonesia serta tabungan pribadi dengan persyaratan sederhana dan ringan yang dikeluarkan bersama oleh bank-bank di Indonesia untuk meningkatkan budaya menabung dan mendorong kesejahteraan masyarakat. Dalam Tabungan Ku menerapkan prinsip syariah dengan akad Wadiah Yad Dhamanah.
- c.** BSI Tabungan Pensiun, tabungan ini diperuntukkan bagi nasabah perseorangan yang menjadi mitra pembayaran dengan organisasi pengelola dana pensiun yang sudah bekerja sama dengan bank. Di sisi lain, tabungan pensiunan juga memperoleh fasilitas *Smart Card Taspen (Co-Branding Taspen)* yang tidak dipungut biaya jika tarik tunai di jaringan ATM BSI dan ATM Mandiri.
- d.** BSI Tabungan Bisnis memberikan kemudahan perbankan bagi para wiraswasta dengan prinsip syariah dan tabungan dengan mata uang rupiah sehingga dapat memudahkan bertransaksi. Tabungan bisnis ini memanfaatkan limit transaksi harian yang besar dan bebas biaya setoran kliring melalui teller.
- e.** BSI Giro, adalah titipan ana pihak ketiga yang dikelola dengan pilihan akad serta fasilitas penyimpanan dana dengan mata uang rupiah untuk memudahkan transaksi dengan pengelolaan pengelolaannya berdasarkan prinsip Wadi'ah Yah Dhamanah.

- f.** BSI Tbaungan Junior, Tabungan untuk anak dibawah 17 tahun dilengkapi dengan SABI Junior Debit Khusus Anak yaitu debit GPN atas nama anak yang berguna seperti kartu ATM dan kartu debit yang bisa dipergunakan di semua EDC di Indonesia. Tabungan ini tidak dipungut biaya administrasi dan dikelola sesuai syariat Islam dengan menggunakan akad Mudharabah atau Wadiah.
- g.** BSI Tabungan SIMPEL IB, tabungan ini digunakan oleh kalangan pelajar dan diterbitkan secara nasional oleh bank-bank syariah di Indonesia dalam rangka pendidikan dan inklusi keuangan untuk meningkatkan budaya menabung sejak dini dan meningkatkan pengetahuan keuangan dengan menggunakan akad Wadiah Yad Dhamanah.
- h.** BSI Tabungan Haji Muda Indonesia, adalah tabungan khusus untuk merencanakan ibadah haji dan umrah bagi nasabah dibawah 17 tahun dan ingin menunaikan ibadah haji.
- i.** BSI Tabungan Pendidikan, tabungan yang berjangka guna keperluan dana pendidikan yang jumlah setoran tiap bulan tetap sekaligus lengkap dengan perlindungan asuransi. Dengan tabungan ini bisa memudahkan nasabah untuk disiplin menabung setiap bulannya demi tujuan pendidikan
- j.** BSI Tabungan Tapenas, tabungan ini dapat membantu nasabah merencanakan keuangannya untuk mencapai tujuan masa depannya dengan lebih pasti dan aman. Tabungan ini dipergunakan untuk keperluan dengan jumlah setoran bulanan tetap dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi.

- k. BSI Deposito ialah investasi untuk jangka waktu tertentu untuk individu dan perusahaan dalam mata uang rupiah yang dikelola. Terdapat pilihan jangka waktu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan. Berdasarkan prinsip Mudharabah Muthlaqah.<sup>73</sup>

## B. Deskripsi Data

### a. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang ada pada penelitian ini dibagi menjadi 3 jenis yakni: jenis kelamin, pekerjaan dan usia. Penelitian ini bermaksud untuk membuktikan apakah inklusi keuangan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Megamas Manado. Dalam penelitian ini mengambil 96 responden berbentuk penyebaran kuesioner kepada responden, selanjutnya diolah dan disediakan antara lain:

#### 1. Jenis kelamin responden

Terdapat data tentang jenis kelamin responden nasabah Bank Syariah Indonesia KC Megamas Manado pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	46
2	Perempuan	50
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>

*Sumber: Data Primer yang diolah spss 26*

Sebagaimana penyusunan pada tabel di atas dapat dilihat mengenai jenis kelamin responden nasabah Bank Syariah Indonesia KC Megamas Manado, yang membuktikan bahwa sebagian besar responden yaitu laki-laki berjumlah 46 orang,

<sup>73</sup> <https://www.bankbsi.co.id>

sementara responden perempuan berjumlah 50 orang. Hal ini memperlihatkan bahwa mayoritas nasabah dari Bank Syariah Indonesia KC Megamas Manado adalah perempuan.

## 2. Pekerjaan Responden

Terdapat data mengenai pekerjaan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Megamas Manado seperti pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.2 Karakteristik Pekerjaan Responden**

No	Pekerjaan	Jumlah
1	Guru	19
2	Pedagang	22
3	Wiraswasta	15
4	Mahasiswa	18
5	Irt	14
6	Karyawan	3
7	Pensiunan	1
8	Nelayan	1
9	Dosen	1
10	ASN	1
11	Freelance	1
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>

*Sumber: Data Primer yang diolah spss 26*

Sebagaimana penyusunan pada tabel tersebut, didapatkan mengenai pekerjaan responden nasabah Bank Syariah Indonesia KC Megamas Manado, yakni menunjukkan bahwa sebagian besar responden ialah pekerjaan Guru yaitu sejumlah 19 orang, Pedagang 22 orang, Wiraswasta 15 orang, Mahasiswa 18 orang, karyawan 3 orang, Irt 14 orang, Pensiunan 1 orang, Nelayan 1

orang, Dosen 1 orang, ASN 1 orang, Freelance 1 orang. Hal ini menunjukkan mayoritas nasabah dari Bank Syariah Indonesia KC Megamas Manado yaitu pekerjaan Pedagang.

### 3. Usia Responden

Terdapat data terkait usia responden nasabah Bank Syariah Indonesia KC Megamas Manado pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.3 Karakteristik usia Responden**

No	Usia	Jumlah
1	19-29	45
2	30-39	24
3	40-61	27
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>

*Sumber: Data Primer yang diolah spss 26*

Sebagaimana penyusunan pada tabel tersebut bisa diketahui bahwa usia responden nasabah Bank Syariah Indonesia KC Megamas Manado yang diambil sebagai populasi, yang mengungkapkan bahwasanya kebanyakan responden usianya antara 19-29 tahun terdapat 45 orang, 30-39 terdapat 24 orang, dan 40-61 terdapat 27 orang.

## C. Hasil Analisis Data

### a. Uji Validitas

Uji validitas bermnafaat untuk mengungkapkan kesesuaian variabel dengan kuesioner yang disebarkan oleh peneliti guna memperoleh data responden. Kuesioner bisa dipercaya valid bilamana nilai  $r$ -hitung  $>$   $r$ -tabel juga bilamana nilai  $r$ -hitung  $<$   $r$ -tabel sehingga dipercaya tidak valid. Pada studi ini, menggunakan distribusi nilai  $r$ -tabel signifikansi 5% yang dimana bilamana terlihat pada distribusi nilai  $t$ -tabel 5% didapat 0.200.

## 1) Uji Validitas

Variabel Inklusi Keuangan terdapat 9 pernyataan, di mana semua pernyataan memperoleh koefisien korelasi nilai r-hitung > r-tabel. Hal itu telah tersajikan pada tabel bawah ini:

**Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Inklusi Keuangan (X)**

No Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0,452	0,200	Valid
2	0,535	0,200	Valid
3	0,242	0,200	Valid
4	0,708	0,200	Valid
5	0,684	0,200	Valid
6	0,539	0,200	Valid
7	0,232	0,200	Valid
8	0,316	0,200	Valid
9	0,518	0,200	Valid

*Sumber: Data primer yang diolah spss 26*

## 2) Uji Validitas

Variabel kepuasan nasabah terdapat 8 pernyataan, di mana semua pernyataan memperoleh koefisien korelasi nilai r-hitung > r-tabel. Hal ini telah tersajikan pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

No.Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0,574	0,200	Valid
2	0,289	0,200	Valid
3	0,682	0,200	Valid
4	0,623	0,200	Valid
5	0,733	0,200	Valid
6	0,674	0,200	Valid

7	0,373	0,200	Valid
8	0,691	0,200	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah spss 26

#### b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas bermanfaat agar bisa mengungkapkan sejauh mana konsistensi hasil sebuah pengukuran antara variabel dengan kuesioner yang disebabkan oleh peneliti. Pada pengambilan uji reabilitas menggunakan *cronbach alpha* yang di mana kuesioner dapat dikatakan reliabelitas bilamana *cronbach alpha* > 0,60.

**Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Inklusi Keuangan**

Cronbach's Alpha	N of item
0,49	9

Sumber: Data Primer yang diolah spss 26

Sebagaimana pada tabel tersebut, hasil uji reliabilitas Inklusi keuangan memperoleh angka *cronbach alpha* yaitu 0,49 dari 9 pernyataan. Dari kesimpulan variabel Inklusi Keuangan (X) maka diyakini reliabel sebab *cronbach alpha* 0,492 dan melebihi 0,60.

**Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah**

Cronbach's Alpha	N of item
0,67	8

Sumber: Data Primer yang diolah spss 26

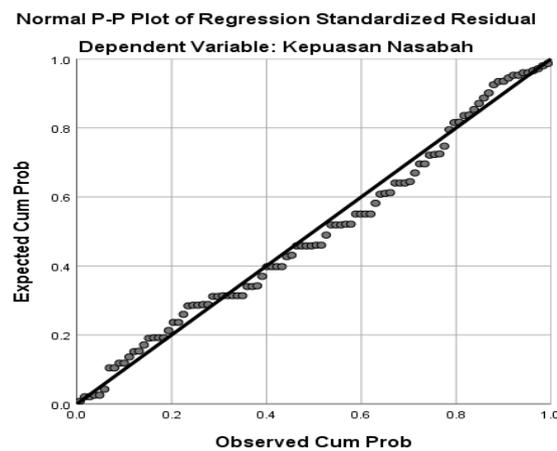
Sebagaimana pada tabel di atas, hasil uji reliabilitas variabel Kepuasan Nasabah memperoleh angka *cronbach alpha* yaitu 0,67 dari 8 pernyataan. Dapat disimpulkan variabel kepuasan Nasabah (Y) diyakini reliabel sebab *cronbach alpha* 0,677 melebihi 0,60.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bermanfaat dalam membuktikan apakah variabel independen dan variabel dependen bisa terdistribusi dengan normal dalam suatu penelitian yang dilaksanakan.

**Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Propability Plot**

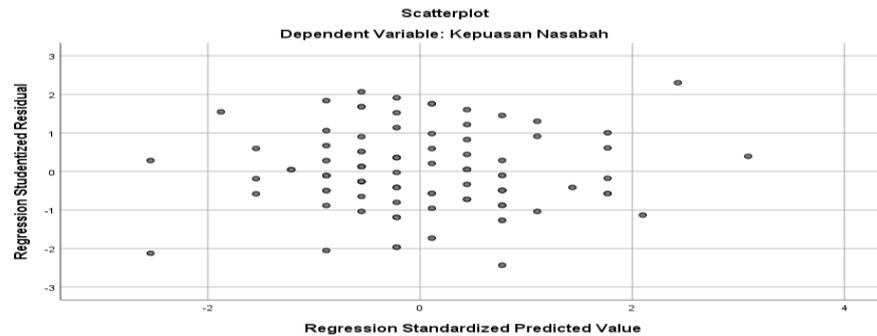


Sumber: Data Primer yang diolah spss 26

Berdasarkan *probability plot* standar, persebaran yang dihasilkan terdapat pada titik-titik diagonal. Oleh karena itu, kesimpulannya yaitu data tersebut dapat dianggap normal sehingga model regresi yang dipergunakan dapat memprediksi *propability*.

#### b. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas ialah suatu kondisi di mana terdapat ketidaksamaan varians pada residu untuk seluruh observasi dalam suatu model regresi. Pengujian heteroskedastisitas bermanfaat untuk membuktikan apakah model regresi sesuai dengan varians residu dari pengamatan satu ke yang lainnya. Bilamana pada grafik plot menunjukkan gelombang melebar dan kemudian menyempit berarti terjadi heteroskedastisitas dan sebaliknya.

**Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Sumber: Data Primer yang diolah spss 26

Sebagaimana gambar tersebut dinyatakan mempunyai titik-titik persebaran pada bagian bawah dan bagian atas sumbu Y dan tidak terdapat pola yang beraturan. Sehingga, berkesimpulan bahwasanya variabel di atas tersebut tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

#### 4. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana bermanfaat guna dapat membuktikan akankah adanya hubungan berserta pengaruh dari variabel independent terhadap variabel dependent.

**Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,140	2,279		5,765	,000
	Inklusi Keuangan	,397	,088	,421	4,503	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah
---

*Sumber: Data Primer yang diolah spss 26*

Berdasarkan hasil di atas dapat dilihat nilai *constant* yaitu 13,140, sementara nilai inklusi keuangan koefisien yaitu 0,397. Maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 13,140 + 0,397X$$

Dari hasil persamaan di atas maka *konstant* sebesar 13,140 yang mengandung arti bahwa nilai konsistensi variabel Kepuasan Nasabah koefisien regresi X yaitu 0,397. Yang mengatakan bahwa tambahan 1% nilai inklusi keuangan, maka kepuasan nasabah akan meningkatkan 0,397%. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, oleh sebab itu dipercaya bahwa arah pengaruh inklusi keuangan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) yaitu positif.

## 5. Uji Hipotesis

### a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t pada dasarnya digunakan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Dimana pada penelitian ini untuk melihat pengaruh inklusi keuangan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KC Megamas Manado.

Untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen dalam regresi linear sederhana digunakan uji t.

- a. Jika nilai signifikansi uji t > 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya tidak ada pengaruh antara variabel independent terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai signifikansi uji t < 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$

diterima. Artinya terdapat pengaruh antara variabel independent terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.9 Hasil Uji Parsial (Uji t)**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,140	2,279		5,765	,000
	Inklusi Keuangan	,397	,088	,421	4,503	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

*Sumber: Data Primer yang diolah spss 26*

Berdasarkan penjumlahan data tersebut inklusi keuangan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah karena  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  atau juga  $4,503 > 1.985$  dan nilai signifikansi yang didapat  $0,00 < 0,05$ . Maka  $H_0$  **ditolak** dan  $H_a$  **diterima** kesimpulannya yaitu variabel inklusi keuangan berpengaruh dan signifikansi terhadap kepuasan nasabah.

b. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji  $R^2$  bermanfaat untuk membuktikan seberapa besar variabel independent (inklusi keuangan) dibandingkan dengan variabel dependent (kepuasan nasabah). Nilai  $R^2$  menunjukkan sejauh mana banyaknya variabel terikat yang dapat diterangkan oleh variabel penjelas. Bertambah tinggi nilai  $R^2$  sehingga semakin besar derajat perbandingan dan besarnya variansi variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas.

**Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,681 <sup>a</sup>	,463	,457	1,297
a. Predictors: (Constant), Inklusi Keuangan				

Sumber: Data Primer yang diolah spss 26

Berdasarkan hasil pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai korelasi atau besarnya hubungan R yaitu 0,681, dan R<sup>2</sup> ditentukan menjadi 0,463 atau 46,3%. Variabel independen (inklusi keuangan) memiliki pengaruh sebesar 46,3% terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) di BSI. Sedangkan sisanya (100% - 46,3% = 53,7%) dipengaruhi oleh faktor diluar penelitian ini.

### C. Pembahasan

#### 1. Pengaruh Inklusi Keuangan pada Bank Syariah

Sebagaimana hasil yang telah dikumpulkan melalui pembagian kuesioner dengan jumlah sampel 96 orang. Laki-laki 46 orang dan perempuan 50 orang. Berdasar pada hasil analisis yang dilaksanakan maka peneliti mendapatkan informasi dari 17 pernyataan yang diisi oleh 96 sampel, hasil uji validitas pada kuesioner variabel inklusi keuangan dapat dinyatakan valid dikarenakan nilai  $r$ -hitung  $>$   $r$ -tabel. Sebagaimana hasil uji reliabilitas yang didapatkan nilai variabel inklusi keuangan (X) reliabilitasnya sudah teruji dan dapat diterima. Hal ini disebabkan nilai *cronbach's alpha* 0,492  $>$  0,60. sehingga instrumen pada variabel X layak untuk diikutsertakan dalam analisis selanjutnya.

Tingkat inklusi keuangan yang tinggi mengandung makna semakin banyak penduduk yang memiliki akses dan terlibat dalam penggunaan produk dan layanan keuangan. Sebaliknya, indeks inklusi keuangan

yang rendah dimaknai sebagai terbatasnya akses penduduk terhadap beragam produk dan layanan keuangan. Keterbatasan ini akan menjadi kendala dalam memenuhi kebutuhan keuangan untuk berbagai transaksi, baik yang bersifat konsumtif maupun produktif.

Dalam peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 tahun 2016 mengatur bahwasanya inklusi keuangan diartikan sebagai keadaan di mana seluruh anggota masyarakat dapat mengakses layanan keuangan formal dengan berbagai kualitas secara tepat waktu, lancar dan aman, dengan biaya yang terjangkau sebagaimana kebutuhan dan kemampuan dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dalam masyarakat.<sup>74</sup>

## 2. Pengaruh Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah

Sebagaimana hasil yang telah dikumpulkan melalui pembagian kuesioner dengan jumlah sampel 96 orang. Laki-laki 46 orang dan perempuan 50 orang. Berdasar pada hasil analisis yang dilaksanakan maka peneliti mendapatkan informasi bahwasanya dari 17 pernyataan yang diisi oleh 96 sampel, hasil uji validitas pada kuesioner variabel kepuasan nasabah dapat dikatakan valid dikarenakan nilai  $r$ -hitung  $>$   $r$ -tabel. Berdasarkan grafik normal *propability plot* yang didapatkan hasil penyebaran berada di titik-titik garis diagonal. Maka kesimpulannya data tersebut dapat dikatakan normal, maka dari itu model regresi yang digunakan dapat memprediksi *propability*. Sedangkan hasil pengujian reliabilitas yang diperoleh nilai variabel kepuasan nasabah (Y) telah teruji reliabilitasnya dan dapat diterima. Hal ini diakibatkan nilai *cronbach's alpha*  $0,677 > 0,60$ . sehingga instrumen pada variabel Y layak untuk diikutsertakan dalam analisis selanjutnya.

---

<sup>74</sup> Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2016 dalam Rezky Soelaekah Putri, *Pengaruh Inklusi Keuangan dan Literasi Keuangan terhadap Kinerja UMKM* (Surakarta: Institusi Agama Islam Negeri Surakarta, 2020), h. 20.

kepuasan nasabah merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu perusahaan. Hal ini dikarenakan dengan memuaskan nasabah dalam organisasi atau suatu usaha dapat meningkatkan tingkat keuntungan dan juga dapat memperluas pasar-pasar yang dimilikinya.

Wilkie membagi kepuasan nasabah dalam beberapa kelompok diantaranya yaitu:

- a. Pengharapan, yaitu sebelum nasabah melakukan transaksi dibank dalam pembelian produk maupun jasa, sudah terdapat suatu ekspektasi didalam dirinya akan kualitas produk dan layanan jasa yang baik akan diterimanya, kemudian hal itu menjadi salah satu langkah utama dalam mengambil keputusan pembelian.
- b. Membandingkan, yaitu nasabah mulai membandingkan antara harapan yang diinginkan sebelum produk atau jasa tersebut dengan perasaan atau pengalaman yang diterima dari kinerja produk atau jasa tersebut.
- c. Konfirmasi atau diskonfirmasi, yaitu ketika masyarakat memperoleh suatu hasil dari perbandingan antara harapan atau kinerja produk dan jasa yang dibelinya. Apabila kinerja produk dan jasa tersebut sama yang diharapkan, maka nasabah akan mengalami *confirmation expectations*. Sedangkan apabila kinerja produk atau jasa lebih kurang dari yang diharapkan, maka nasabah akan mengalami *disconfirmation expectations*.
- d. Ketidak sesuaian, yaitu nasabah akan mengalami ketidakpuasan karena kinerja atau produk tidak sesuai yang diharapkan, hal ini akan mendorong pengambilan keputusan untuk berpindah produk atau jasa.

### 3. Pengaruh Inklusi Keuangan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah

Sebagaimana hasil yang telah dikumpulkan melalui pembagian kuesioner dengan jumlah sampel 96 orang. Laki-laki 46 orang dan perempuan 50 orang. Berdasar pada hasil analisis yang dilaksanakan maka peneliti mendapatkan informasi dari 17 pernyataan yang diisi oleh 96 sampel. Dari uji hipotesis yang dilakukan dari pengaruh inklusi keuangan terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah, maka pada penelitian ini memperoleh hasil dari uji t terdapat nilai signifikan 0,00. Nilai signifikan lebih kecil dari t-tabel 0,05 atau  $0,00 < 0,05$ , maka inklusi keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel kepuasan nasabah yaitu t-hitung sebesar 4,503 dengan t-tabel 1,985, maka t-hitung  $>$  t-tabel atau  $4,503 > 1,985$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh inklusi keuangan terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah. Hasil dari penelitian didapati bahwa nilai korelasi atau besarnya hubungan R yaitu 0,681, dan R<sup>2</sup> ditentukan menjadi 0,463 atau 46,3%. Variabel independen (inklusi keuangan) memiliki pengaruh sebesar 46,3% terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) di BSI. Sedangkan sisanya ( $100\% - 46,3\% = 53,7\%$ ) dipengaruhi oleh faktor diluar penelitian ini.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian yang sudah dijabarkan, sehingga bisa ditarik kesimpulannya yaitu:

1. Variabel Inklusi Keuangan dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah karena  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  yaitu  $4,503 > 1.985$  dan nilai signifikansi yang diperoleh  $0,00 < 0,05$ . Maka  $H_0$  **ditolak** dan  $H_a$  **diterima** kesimpulannya yaitu variabel inklusi keuangan berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah.
2. Adapun hasil dari pengujian koefisien determinasi didapatkan nilai R Square bahwa nilai korelasi atau besarnya hubungan R yaitu 0,681, dan R<sup>2</sup> ditentukan menjadi 0,463 atau 46,3%. Variabel independen (inklusi keuangan) memiliki pengaruh sebesar 46,3% terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) di BSI. Sedangkan sisanya ( $100\% - 46,3\% = 53,7\%$ ) dipengaruhi oleh faktor diluar penelitian ini.

#### **B. Saran**

Sebagaimana hasil penelitian dan pembahasannya, penulis sadar bahwasanya penelitian ini masih memiliki banyak kekurangannya, sehingga penulis memberikan masukan atau saran terkait dengan penelitian ini. Pada hal ini penulis mengemukakan saran antara lain:

1. Bagi Bank Syariah

Penelitian ini hendaknya memberikan hasil yang signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah bank syariah supaya tetap menjaga kepercayaan dan tanggung jawab, dan juga bisa ditingkatkan lagi supaya

nasabah merasa lebih puas terhadap layanan yang didukung oleh Bank Syariah.

## 2. Bagi akademis

Peneliti menyadari terdapat beberapa kekurangan pada penelitian ini, dengan demikian diharapkan pada penelitian berikutnya dapat lebih memahami dan juga mempertimbangkan pengaruh inklusi keuangan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah dan lebih menggali lebih dalam tentang kedua variabel yang diteliti.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abd. Mukhid. (2014). *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. CV Jakad media publishing
- Abdullaj, M. (2015). *Metodologi Penelitian kuantitatif*. Aswaja Pressindo.
- Akyuwen, R. J. W. (2018). *Memahami Inklusi Keuangan*. Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada.
- Boga, R. (2023). Transaksi Riba dengan Pendekatan Tafsir AL-QURAN Surah Ali-Imran [3] Ayat 130. *JAHE: Jurnal Ayat dan Hadist Ekonomi*, 1(3), 41-48.
- Buchory, H. A., & Saladin, D. (2006). *Dasar-dasar Pemasaran Bank*. Linda Karya.
- Erdiansyah Surya Aznur, (2023). Skripsi “Pengaruh Financial Technology (Fintech) Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Lingkungan Griya Pagutan Indah)”, Lingkungan Griya Pagutan Indah.
- Fandy, T., & Diana, A. (2003). “*Total Quality Manegement (TQM)*”. Edisi Revisi.
- Ghazali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Universitas Diponegoro.
- Harefa, D., & Bustari, A. (2020). Peranan Audit Internal Dalam Resiko Kredit Mengurangi Tingkat Kredit Macet Pada PT. BPR Sijunjung. *Pareso Jurnal*, 2(2).
- Hasan, I. (2004). *Analisis Data Penelitian Dengan Statistika*. Bumi Aksara.
- Iqbal Hidayatulloh. (2020). Skripsi “Pengaruh Inklusi Keuangan dan kemampuan Menyusun Laporan Keuangan Terhadap Kinerja Keunagan UMKM Kabupaten Tegal”.
- Irawan, H. (2010), *Prinsip kepuasan pelanggan*. PT Elexmedia komputindo.
- Indonesia, B. (2014), “Booklet Keuangan Inklusif, *Departemen Pengembangan Akses Keuangan dan UMKM*.”

- Jaya, I. M. L. M. (2020). *Metode Penelitian kuantitatif dan kualitatif: Teori Penerapan dan Riset Nyata*, Anak Hebat Indonesia.
- Kusumaningtuti Sandriharmy, S., & Setiawan, C. (2018). *Literasi dan inklusi keuangan Indonesia*. Rajawali Pers.
- Komputer, Wahana. (2009). *Solusi Mudah dan Cepat Menguasai SPSS 17.0 untuk Pengolahan Data Statistik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Morgan, Peter J. dan Victor Pontines, (2014 ). 'Financial Stability and Financial Inclusion', *SSRN Electronic Journal*, 488,
- Martono, N. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif (Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder)*, PT Raja Grafindo Persada.
- Nengsih, N. (2015). Peran perbankan syariah dalam mengimplementasikan keuangan inklusif di indonesia. *Jurnal Etikonomi*, 14(2).
- Putri Ainun Ifadoh Amir. (2023). Skripri "Pengaruh Literasi Keuangan Syariah dan Inklusi Keuangan Syariah Terhadap Minat Menabung Anggota KSPPS BMT Bina Umat Mandiri Tegal", Tegal.
- Rizky Solaekah Putri. (2020). Skripsi "Pengaruh Inklusi Keuangan Dan Literasi Keuangan Terhadap Kinerja UMKM", Salatiga.
- Ridwan, R. (2018). Analisis Pembiayaan Murabahah Dan Pengaruhnya Terhadap Tingkat Likuiditas Bank Muamalat Indonesia Cabang Manado. *Tasharruf: Journal Economics and Business of Islam*, 2.
- Riwayati, H. E. (2017). Financial inclusion of business players in mediating the success of small and medium enterprises in Indonesia. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 7.
- Sarma, M., & Pais, J. (2011). Financial inclusion and development. *Journal of international development*, 23(5).
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabet
- Sujarweni, W. (2014). *Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami*. Pustaka Baru Press.
- Sutan, R. S. (2007). *Perbankan Islam dan Kedudukannya dalam Tata Hukum*

*Perbankan Indonesia*. PT Pustaka Utama Grafiti.

Septia, Y. F. (2022), *Inklusifitas UMKM: Pendekatan keuangan Syariah*, CV. Putra Santosa.

Suyono, (2018). *Analisis Regresi untuk Penelitian*. 1st edn, Deepublish.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset.

Wiyase, I. G. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Emosi Positif Sebagai Variabel Moderating. *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 10 (1), 01-15.

Zeithaml, Valarie A., Leonard L. Berry, and A. Parasuraman, (1993) 'The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service', *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21.1, 1-12  
<<https://doi.org/10.1177/0092070393211001>>

# LAMPIRAN

**Lampiran 1 kuesioner penelitian****KUESIONER**

Bersama ini saya mohon kesediaan bapak/ibu untuk mengisi daftar kuesioner yang diberikan. Informasi yang bapak/ibu nasabah BSI KC Megamas Manado berikan merupakan bantuan yang sangat berarti bagi saya dalam menyelesaikan penelitian ini. Atas bantuan dan perhatian bapak/ibu saya ucapkan terima kasih.

**Identitas Responden**

Nama :

Jenis Kelamin :  Pria  Wanita

Umur :

Pekerjaan :

**Petunjuk Pengisian**

- 1) Jawablah pertanyaan ini dengan jujur dan benar.
- 2) Bacalah terlebih dahulu pernyataan dengan cermat sebelum anda memulai untuk menjawab.
- 3) Pilihlah salah satu jawaban yang tersedia dengan memberi tanda centang (✓) pada salah satu jawaban yang anda anggap benar.
- 4) Berilah tanda centang (✓) pada kolom yang paling sesuai dengan pilihan anda setiap responden diharapkan memilih hanya 1 jawaban.

Keterangan skor penilaian :

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Setuju (S)

4 = Sangat Setuju (SS)

## Form Kuesioner Variabel X (Inklusi Keuangan)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya menabung setiap bulan di bank				
2	Saya menggunakan layanan jasa keuangan baik transaksi maupun modal				
3	Saya merasa tempat atau lokasi lembaga keuangan tidak mudah dijangkau				
4	Saya merasa terbantu dalam mengakses layanan keuangan dalam melakukan transaksi				
5	Penggunaan layanan jasa keuangan dapat mempermudah saya dalam melakukan bertransaksi				
6	Saya merasa terbantu dengan layanan jasa keuangan yang diberikan bank				
7	Saya menggunkan layanan jasa keuangan sesuai kebutuhan saya				
8	Dalam 12 bulan terakhir saya sudah mengajukan pinjaman di bank BSI				
9	Saya memiliki akun atau rekening tabungan lebih dari satu				

## Form Kuesioner Variabel Y (Kepuasan Nasabah)

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai bank				
2	Saya merasa tidak aman menabung dan bertransaksi				
3	Karyawan bank selalu memberikan respon yang baik kepada nasabah yang membutuhkan pelayanan				
4	Menjadikan bank BSI sebagai pilihan pertama apabila ingin menggunakan sebagai jasa perbankan				
5	Nasabah merasa puas atas layanan bank BSI sehingga bersedia untuk merekomendasikan bank BSI kepada keluarga dan teman terdekat				
6	Saya merasa puas karena karyawan bank BSI selalu ramah dan sopan				
7	Selama menjadi nasabah saya tidak merasa puas dengan pelayanan jasa yang diberikan oleh pegawai bank				
8	Pelayanan bank BSI memberikan layanan yang terbaik yang pernah saya temui				

### Lampiran 2 Hasil Tanggapan Responden

Responden	INKLUSI KEUANGAN X									Total
	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	
1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	23
2	2	4	2	3	3	3	3	1	1	22
3	2	3	3	3	3	4	4	1	3	26
4	2	4	1	4	4	4	4	1	3	27
5	3	3	1	3	3	3	3	1	3	23
6	3	3	2	2	3	3	3	1	3	23
7	3	3	3	3	3	3	3	2	2	25
8	2	3	2	3	3	3	3	1	3	23
9	3	4	2	4	4	4	4	3	3	31
10	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26
11	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
12	3	3	2	4	4	3	3	2	4	28
13	4	3	3	4	4	4	1	2	3	28
14	3	3	2	4	3	3	4	3	3	28
15	2	3	2	3	4	3	4	1	3	25
16	1	1	2	2	2	3	4	4	1	20
17	3	3	3	4	4	3	3	2	3	28
18	3	3	2	4	4	4	3	2	3	28
19	3	3	2	4	4	4	3	1	4	28
20	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26
21	2	2	2	3	3	3	3	2	2	22
22	2	3	2	4	3	3	4	1	3	25
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
24	3	3	3	4	3	4	3	1	4	28
25	3	3	2	3	3	3	3	1	3	24
26	3	3	2	4	4	4	3	2	3	28
27	3	3	2	3	4	4	3	3	3	28
28	2	3	3	3	4	4	4	1	1	25
29	3	3	1	3	3	3	3	1	3	23
30	3	3	3	3	3	3	3	1	1	23
31	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28
32	2	3	3	4	4	4	4	2	2	28
33	3	3	2	3	3	3	3	2	2	24
34	2	3	4	3	3	3	3	1	3	25
35	1	1	3	2	2	3	3	2	1	18

36	3	3	2	4	4	4	3	2	2	27
37	3	3	1	3	3	3	3	2	3	24
38	3	2	2	4	3	1	4	1	3	23
39	4	4	2	4	4	4	3	2	4	31
40	2	4	3	2	2	1	2	1	1	18
41	3	3	2	4	4	4	3	2	3	28
42	3	3	1	3	3	3	3	1	3	23
43	3	2	3	4	4	3	3	1	2	25
44	1	3	2	3	4	4	4	3	1	25
45	4	3	2	4	4	4	3	3	3	30
46	3	3	4	3	3	3	4	2	2	27
47	3	3	3	3	3	3	4	3	1	26
48	3	3	3	3	3	3	3	3	1	25
49	2	3	3	3	3	3	4	1	2	24
50	2	3	3	4	3	3	4	3	1	26
51	1	3	3	3	3	3	3	1	1	21
52	2	2	1	3	3	3	4	1	2	21
53	2	2	1	3	3	4	4	2	4	25
54	3	3	4	4	4	4	4	3	3	32
55	2	2	3	3	3	3	4	2	1	23
56	2	2	3	3	3	4	4	1	2	24
57	3	3	4	4	4	4	4	2	3	31
58	2	3	4	3	3	3	3	3	2	26
59	2	3	4	3	3	3	4	3	2	27
60	2	2	3	3	4	4	4	3	1	26
61	3	3	4	3	3	3	4	2	2	27
62	2	2	3	3	3	3	3	3	1	23
63	2	3	3	3	4	4	4	3	2	28
64	2	3	2	3	3	4	4	3	2	26
65	2	2	3	3	3	3	4	3	1	24
66	3	2	3	3	3	3	3	2	2	24
67	3	2	3	3	3	3	3	2	2	24
68	2	2	3	4	4	4	4	2	2	27
69	2	4	3	4	4	4	4	3	1	29
70	2	2	3	3	3	3	4	2	2	24
71	2	3	1	3	3	3	4	2	3	24
72	3	3	2	4	4	3	4	1	1	25
73	2	4	4	4	4	4	4	1	4	31
74	1	4	4	4	4	4	4	4	4	33
75	4	1	3	2	4	1	4	3	2	24
76	3	2	3	2	4	3	4	2	2	25

77	1	3	2	3	3	3	3	4	2	24
78	2	3	3	3	4	4	4	1	1	25
79	1	4	3	3	3	3	3	3	1	24
80	2	2	3	3	3	3	4	4	1	25
81	3	3	3	3	4	4	4	1	1	26
82	2	2	4	3	3	3	3	1	1	22
83	4	3	2	4	4	4	3	2	3	29
84	2	2	3	2	3	4	4	1	3	24
85	3	2	2	3	3	4	2	2	2	23
86	4	4	4	4	4	2	4	1	4	31
87	2	3	3	3	3	3	3	3	1	24
88	2	3	3	4	4	4	4	3	2	29
89	1	2	4	3	3	3	3	1	1	21
90	3	4	1	4	3	4	3	3	3	28
91	4	4	1	4	3	4	3	2	3	28
92	3	3	3	3	3	3	3	3	1	25
93	2	3	1	3	3	3	4	3	1	23
94	3	3	4	3	3	3	4	2	2	27
95	2	3	3	4	4	4	4	2	1	27
96	3	2	4	2	4	3	2	1	3	24

Responden	KEPUASAN NASABAH Y								Total
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	24
2	3	2	3	3	3	3	2	3	22
3	4	1	4	3	4	4	1	4	25
4	4	1	4	3	3	4	4	3	26
5	3	1	3	2	2	2	2	2	17
6	3	3	3	3	3	3	1	3	22
7	4	2	4	3	4	4	2	4	27
8	3	2	3	3	3	3	1	3	21
9	4	2	4	3	4	4	2	4	27
10	3	2	3	3	3	3	2	3	22
11	4	2	4	4	4	4	2	4	28
12	3	2	3	3	3	4	2	3	23
13	4	1	4	2	4	4	1	4	24
14	4	1	4	3	4	4	1	4	25
15	3	4	3	1	3	3	2	3	22
16	3	3	3	3	4	4	2	3	25

17	3	2	3	3	3	3	3	3	23
18	4	1	4	3	3	3	1	4	23
19	4	1	3	2	3	3	2	3	21
20	3	2	3	3	3	3	2	3	22
21	3	2	3	3	3	3	2	3	22
22	3	2	3	1	1	3	3	2	18
23	3	3	3	3	3	3	3	3	24
24	3	2	3	3	3	3	2	3	22
25	3	3	3	3	3	3	3	3	24
26	4	1	4	3	3	4	1	3	23
27	3	1	3	3	3	3	1	1	18
28	4	2	3	3	3	4	2	3	24
29	3	1	3	3	3	3	3	3	22
30	3	1	4	3	3	3	1	3	21
31	3	3	3	3	3	3	3	3	24
32	3	1	4	3	3	3	1	3	21
33	3	2	3	3	3	3	3	3	23
34	3	2	3	3	3	4	2	4	24
35	3	2	2	2	1	3	1	1	15
36	3	2	3	3	3	3	4	4	25
37	3	2	3	3	3	3	2	3	22
38	2	3	3	4	3	3	2	3	23
39	4	1	4	3	4	4	1	4	25
40	2	2	3	3	3	3	2	3	21
41	3	2	3	3	3	3	2	3	22
42	3	1	3	3	3	3	1	3	20
43	3	2	3	3	3	2	1	3	20
44	4	1	4	4	4	4	2	3	26
45	4	1	4	4	3	3	1	4	24
46	3	3	3	3	3	4	1	3	23
47	2	1	3	3	3	3	1	3	19
48	3	1	3	3	3	3	1	3	20
49	4	1	3	4	3	3	1	3	22
50	3	1	3	3	3	3	1	4	21
51	3	1	4	3	3	3	2	4	23
52	3	1	3	3	3	3	1	3	20
53	4	2	4	4	4	4	2	4	28
54	4	2	3	3	3	3	2	3	23
55	3	2	3	4	4	4	2	3	25
56	4	1	3	3	3	3	2	3	22
57	4	2	4	4	4	4	2	4	28

58	4	2	4	4	4	4	2	4	28
59	4	2	4	4	4	4	2	4	28
60	3	1	3	3	4	4	2	4	24
61	4	2	3	3	3	4	2	3	24
62	3	2	3	3	3	3	2	3	22
63	4	2	4	4	4	4	2	4	28
64	4	2	4	4	4	4	2	4	28
65	4	2	4	4	3	3	2	3	25
66	4	2	3	3	3	3	2	4	24
67	4	2	4	4	4	4	2	4	28
68	4	2	3	3	3	3	1	3	22
69	4	1	4	4	4	4	2	4	27
70	3	2	3	3	3	3	2	3	22
71	3	1	3	3	3	3	1	3	20
72	3	2	3	3	3	1	1	2	18
73	3	3	3	3	3	3	3	3	24
74	4	4	4	4	4	4	4	4	32
75	4	1	3	2	4	2	4	3	23
76	3	2	4	3	3	4	2	3	24
77	4	2	4	4	4	4	2	3	27
78	3	2	3	3	3	3	2	3	22
79	3	2	3	3	3	4	1	4	23
80	3	2	3	3	3	3	1	3	21
81	3	2	4	4	4	4	2	3	26
82	4	2	3	3	3	3	1	3	22
83	3	2	3	3	3	3	2	3	22
84	3	4	3	3	3	3	4	4	27
85	3	2	3	4	2	3	2	3	22
86	4	4	4	2	2	2	4	2	24
87	3	1	3	3	3	3	2	3	21
88	4	2	4	4	4	4	2	4	28
89	3	2	3	2	3	3	2	3	21
90	3	1	3	3	4	4	1	3	22
91	3	2	4	3	3	4	1	3	23
92	4	2	3	3	3	3	2	3	23
93	4	2	4	4	4	4	2	3	27
94	4	2	4	4	4	4	2	3	27
95	4	2	3	3	3	3	1	3	22
96	3	2	4	3	2	3	4	2	23



X.8	Pearson Correlation	-.089	.015	.079	.047	-.003	.108	.140	1	-.162	.316**
	Sig. (2-tailed)	.387	.886	.444	.653	.980	.296	.174		.116	.002
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
X.9	Pearson Correlation	.422**	.299**	-.211*	.371**	.264**	.187	-.137	-.162	1	.518**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.039	.000	.009	.069	.183	.116		.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Total_X	Pearson Correlation	.452**	.535**	.242*	.708**	.684**	.539**	.232*	.316**	.518**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.018	.000	.000	.000	.023	.002	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96	96

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

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

## 2. Uji Validitas Data Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

		Correlations								Total_Y
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	-.142	.563**	.278**	.438**	.374**	.014	.379**	.574**
	Sig. (2-tailed)		.167	.000	.006	.000	.000	.890	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y.2	Pearson Correlation	-.142	1	-.138	-.038	-.108	-.053	.459**	-.063	.289**
	Sig. (2-tailed)	.167		.179	.717	.297	.610	.000	.544	.004
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y.3	Pearson Correlation	.563**	-.138	1	.455**	.536**	.513**	.035	.469**	.682**
	Sig. (2-tailed)	.000	.179		.000	.000	.000	.732	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y.4	Pearson Correlation	.278**	-.038	.455**	1	.559**	.442**	-.066	.413**	.623**
	Sig. (2-tailed)	.006	.717	.000		.000	.000	.525	.000	.000

	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y.5	Pearson	.438**	-.108	.536**	.559**	1	.603**	-.075	.652**	.733**
	Correlation									
	Sig. (2-tailed)	.000	.297	.000	.000		.000	.470	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y.6	Pearson	.374**	-.053	.513**	.442**	.603**	1	-.079	.516**	.674**
	Correlation									
	Sig. (2-tailed)	.000	.610	.000	.000	.000		.442	.000	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y.7	Pearson	.014	.459**	.035	-.066	-.075	-.079	1	-.014	.373**
	Correlation									
	Sig. (2-tailed)	.890	.000	.732	.525	.470	.442		.893	.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Y.8	Pearson	.379**	-.063	.469**	.413**	.652**	.516**	-.014	1	.691**
	Correlation									
	Sig. (2-tailed)	.000	.544	.000	.000	.000	.000	.893		.000
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96
Total_Y	Pearson	.574**	.289**	.682**	.623**	.733**	.674**	.373**	.691**	1
	Correlation									
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	96	96	96	96	96	96	96	96	96

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

Dokumentasi



## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

*(CURRICULUM VITAE)*

### **Data Pribadi**

Nama : Fitriani Timbalemba

Tempat Tanggal Lahir : Kotamobagu, 13 Desember 1999

Jenis Kelamin : Perempuan

Pekerjaan : Mahasiswa/i

Status Perkawinan : Belum Menikah

Agama : Islam

Alamat : Jl. Bunaken, Cempaka, Kecamatan Molas, Kota  
Manado, Sulawesi Utara

No Handphone : 081342169921

E-mail : fitrianitimbalemba@gmail.com

### **Data Orang Tua**

#### **1. Ayah**

Nama : Ibrahim Permata

Pekerjaan : Pedagang

#### **2. Ibu**

Nama : Endang Hubura

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

### **Riwayat Pendidikan**

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado	2019-Sekarang
SMK Negeri 4 Palu	2016-2019

SMP Alhairaat 1 Palu  
SD Inpres Sibedi Palu

2013-2016  
2008-2013

**Manado, 15 November 2024**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fitriani Timbalemba', written in a cursive style.

**Fitriani Timbalemba**  
**NIM. 1942049**