

**PENGARUH KEMUDAHAN LAYANAN DAN BIAYA
TRANSAKSI TERHADAP MINAT MASYARAKAT
MENGUNAKAN JASA BRILINK
(Studi Pada Agen Brilink Di Kelurahan Balandai)**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



Diajukan Oleh

ADE ZALSABILA

1904020002

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2025**

**PENGARUH KEMUDAHAN LAYANAN DAN BIAYA
TRANSAKSI TERHADAP MINAT MASYARAKAT
MENGUNAKAN JASA BRILINK
(Studi Pada Agen Brilink Di Kelurahan Balandai)**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



Diajukan Oleh

ADE ZALSABILA

1904020002

Pembimbing:

Hendra Safri, S.E., M.M

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2025**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ade Zalsabila
NIM : 19 0402 0002
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya sendiri, bukan plagiasi atau duplikat dari tulisan atau karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya selain dari kutipan yang ditujukan sumbernya, segala kekeliruan dan kesalahan di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bila mana dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunkan semestinya.

Palopo, 30 Mei 2025

ng membuat pernyataan



Ade Zalsabila

19 0402 0002

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh Kemudahan Layanan dan Biaya Transaksi terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Jasa BRILink (Studi pada Agen BRILink di Kelurahan Balandai) yang ditulis oleh Ade Zalsabila Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 1904020002, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Rabu, tanggal 7 Mei 2025 bertepatan dengan 9 Zulkaidah 1446 Hijriah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Palopo, 2 Juni 2025

TIM PENGUJI

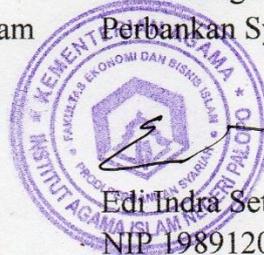
1. Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I. Ketua Sidang ()
2. Dr. Fasiha, S.E.I., M.E.I. Sekretaris Sidang ()
3. Akbar Sabani, S.El., M.E. Penguji I ()
4. M. Ikhsan Purnama, S.E.Sy, M.E. Penguji II ()
5. Hendra Safri, S.E., M.M. Pembimbing ()

Mengetahui:



a.n. Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I.
NIP. 198201242009012006



Ketua Program Studi
Perbankan Syariah

Edi Indra Setiawan, S.E., M.M.
NIP. 198912072019031005

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ.

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا وَمَوْلَانَا

مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu wa ta'ala, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kemudahan Layanan dan Biaya Trnsaksi Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Jasa BRI Link (Studi Pada Agen BRILink di Keurahan Balandai ” setelah melalui proses yang panjang.

Shalawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Muhammad Shallallahu alaihi wa sallam, kepada keluarga, sahabat, serta para pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana ekonomi dalam program studi Perbankan Syariah di Universitas Agama Islam Negeri (UIN) Palopo. Penulisan tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis meyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan terkhusus untuk orang tua tercinta ayahanda Yunus dan ibunda Masniati yang sangat luar biasa dalam memberi cinta, kasih sayang dan dukungan dalam keadaan apapun selama ini. Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Dr. Abbas Langaji, M.Ag. Wakil Rektor I Bidang Akademik dan Pengembangan, Bapak Dr. Munir Yusuf, M.Pd. Wakil Rektor II Bidang Administrasi Umum, Bapak Dr. Masruddin, S.S., M.Hum. Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, Bapak Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Ibu Dr. Hj. Anita Marwing, S.H., M.HI selaku pimpinan sidang.
3. Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Bapak Edi Indra Setiawan, S.E., M.M. Sekertaris Program Studi Perbankan Syariah, Bapak Umar, S.E., M.S.E.
4. Kepala perpustakaan UIN Palopo, Bapak Abu Bakar, S.Pd.I., M.Pd. beserta staf yang telah menyediakan buku-buku untuk keperluan studi kepustakaan dalam menyusun skripsi ini.
5. Bapak Ibu Dosen dan Staf UIN Palopo yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu, terkhusus staf prodi Perbankan Syariah.
6. Pembimbing, Bapak Hendra Safri, S.E., M.M., yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dengan ikhlas dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada penguji I, Akbar Sabani, S.E.I., M.E dan Penguji II, Bapak M. Ikhsan Purnama, S.E.Sy., M.E. yang telah banyak memberi arahan dan bimbingan kepada penulis dengan ikhlas dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Penasehat akademik, Ibu Hamida, S.E.Sy., M.E.Sy.
9. Terkhusus kepada Alm Samsuriati, seorang yang saya sebut nenek yang sangat-sangat ku sayangi, ku cintai, dan sangat berarti dalam hidup ku.

Semoga Allah melampungkan kuburmu atas segala kebaikan-kebaikan mu kepada ku. Saya adalah saksi betapa baiknya dirimu dan sabar mu membesarkan ku. Alhamdulillah kini penulisan skripsi ku sudah sampai tahap ini, menyelesaikannya tulis sederhana ini sebagai perwujudan terakhir sebelum engkau benar-benar pergi meninggalkan ku. Maaf atas keterlambatan ku menyelesaikannya, hingga skripsi ku selesai, engkau juga telah pergi. Terima kasih atas support mu untuk tetap melanjutkan kuliah ku. terima kasih atas semua yang telah kau berikan kepada ku sampai aku bisa menjadi saat ini. terima kasih sudah mengantarkanku pada tempat ini, walaupun pada akhirnya saya harus berjuang berlatih sendiri tanpa kau temani

10. Teruntuk saudara ku Fadilazaki, Aura Sakina, dan Aqila Misha Shafana terimakasih karena telah mendukung semoga setiap bantuan doa, dukungan, motivasi yang telah di berikan kepada penulis mendapat balasan dari sisi Allah SWT.
11. Teruntuk sahabat-sahabat tersayang Rafika Hasram, Sasnita, Norma, Zaka, dan sahabat penulis dari masa kecil Evianti. Terima kasih telah mendukung, memberi doa, dan semangat menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah angkatan 19 (khususnya kelas A), yang sudah membantu, menyemangati, serta mendukung dalam penyusunan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran dari berbagai pihak yang sifatnya membangun sangat diharapkan.

Akhir kata penulis berharap, semoga skripsi ini bermanfaat dan semoga Allah Menuntun ke arah yang benar dan lurus.

Palopo, 03 Oktober 2024
Yang membuat pernyataan

Ade Zalsabila
1904020002

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. Transliterasi Arab-Latin

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

1. Kosonan

Tabel 0.1 Tansliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	s/a	s\	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	h}a	h}	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	z/al	z\	zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	s}ad	s}	es (dengan titik dibawah)
ض	d}ad	d}	es (dengan titik dibawah)
ط	t}a	t}	te (dengan titik dibawah)
ظ	z}a	z}	zet (dengan titik dibawah)
ع	'ain	'	apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

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

2. Vokal

Vokal bahasa arab, seperti vokal bahasa indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

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

Tabel 0.2 Transliterasi Vokal Tunggal

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
آ	<i>fathah</i>	A	A
إ	<i>Kasrah</i>	I	I
أ	<i>dammah</i>	U	U

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

Tabel 0.3 Transliterasi Vokal Rangkap

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
آئ	<i>Fathah dan ya'</i>	Ai	a dan i
آو	<i>Fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ: *kaifa*

هَوَّلَ: *hauला*

B. Maddah

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

Tabel 0.4 Maddah

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا...ى	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> Atau <i>ya'</i>	ā	a dan garis di atas
ى	<i>Kasrah</i> dan <i>ya'</i>	ī	I dangaris di atas
و	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	ū	U dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

C. Ta' Marbutah

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

Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta'marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, makata' *marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h)

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	: <i>raudhah al-athfāl</i>
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ	: <i>al-madinah al-fādhilah</i>
الْحِكْمَةُ	: <i>al-ḥikmah</i>

D. Syaddah (Tasydid)

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

Contoh:

رَبَّنَا	: <i>rabbanā</i>
نَجَّيْنَا	: <i>najjainā</i>
الْحَقُّ	: <i>al-ḥaqq</i>
نُعِمْ	: <i>nu'ima</i>
عَدُوٌّ	: <i>'aduwwun</i>

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

Contoh:

عَلِيٌّ	: 'Alī (bukan 'Aliyy atau 'Aly)
عَرَبِيٌّ	: 'Arabi (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)

E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *ال* (*alif lam ma'rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang transliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah*

maupun huruf *qomariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

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

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah*(*az-zalزالah*)

الفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

F. Hamzah

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

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْعُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أُمِرْتُ : *umirtu*

G. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

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

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

Contoh:

Syarh al-Arba 'īn al-Nawāwī

Risālah fi Ri'āyah al-Maslahah

H. Lafz al-Jalālah (الله)

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

Contoh:

بِاللهِ *dīnullāh* دِينُ اللهِ *billāh*

Adapun *tā' marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafaz al-jalālah*, di transliterasikan dengan huruf [t].

Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللهِ *hum fi rahmatillāh*

I. Huruf Kapital

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

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

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi‘a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadhān al-lazī unzila fīh al-Qur‘ān

Naṣīr al-Dīn al-Ṭūsī

Naṣr Ḥāmid Abū Zayd

Al-Ṭūfi

Al-Maṣlahah fi al-Tasyrī‘ al-Islāmī

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

Contoh:

Abū al-Walīd Muḥammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad Ibnu)

Naṣr Ḥāmid Abū Zāid, ditulismenjadi: Abū Zāid, Naṣr Ḥāmid (bukan: Zāid, Naṣr Ḥamīd Abū)

J. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SWT	= <i>Subhānahū wa ta'ālā</i>
SAW	= <i>Ṣallallāhu 'Alaihi wa Sallam</i>
AS	= <i>'Alaihi al-Salām</i>
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l	= Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
W	= Wafat tahun
QS.../...: 4	= QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Āli 'Imrān/3: 4
HR	= Hadist Riwayat

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PRAKATA	v
PEDOMAN TRANSLITERIASI	ix
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
ABSTRAK	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORI	10
A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	10
B. Landasan Teori	12
C. Kerangka Pikir	24
D. Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	27
C. Definisi Operasional Variabel.....	28
D. Populasi dan Sampel	29
E. Teknik Pengumpulan Data	31
F. Teknik Analisis Data.....	33

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Hasil Penelitian	40
B. Pembahasan.....	52
BAB V PENUTUP	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN-LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

Tabel 0.1 Transliterasi Konsonan	ix
Tabel 0.2 Transliterasi Vokal Tunggal.....	x
Tabel 0.3 Transliterasi Vokal Rangkap.....	x
Tabel 0.4 Maddah.....	xi
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 3.2 Skala Likeart	32
Tabel 4.1 Validitas Instrumen	42
Tabel 4.2 Reliabilitas Statistics (X1)	43
Tabel 4.3 Reliabilitas Statistics (X2)	43
Tabel 4.4 Reliabilitas Statistics (Y)	43
Tabel 4.5 Usia Responden.....	44
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas.....	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	48
Tabel 4.9 Hasil Uji T.....	49
Tabel 4.10 Hasil Uji F.....	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisiern Determinasi (R^2)	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Karangka Pikir.....	25
Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas	47

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner atau Daftar Pernyataan.....	68
2. Tabulasi Data Penelitian.....	73
3. Tabulasi Identitas Responden.....	78
4. Statistik Deskriptif Variabel	81
5. Regresi Linear Berganda.....	81
6. Tabel Uji F	82
7. Tabel Uji t.....	82
8. Surat Izin Penelitian.....	83
9. Wawancara Masyarakat Nelayan	84
10. Riwayat Hidup	85

ABSTRAK

Ade Zalsabila, 2024 “*Pengaruh Kemudahan Layanan dan Biaya Transaksi Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan BRI Link (Studi Pada Agen BRI Link Kelurahan Balandai)*”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Dibimbing oleh Bapak Hendra Safri.

Skripsi ini membahas tentang Pengaruh Kemudahan Layanan dan Biaya Transaksi Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan BRI Link (Studi Pada Agen BRI Link Kelurahan Balandai). Pada penelitian ini terdapat tiga rumusan masalah yang ingin dipecahkan yaitu apakah ada pengaruh kemudahan layanan terhadap minat masyarakat menggunakan BRI Link, apakah ada pengaruh biaya transaksi terhadap minat masyarakat menggunakan BRI Link, dan apakah ada pengaruh kemudahan layanan dan biaya transaksi terhadap minat masyarakat menggunakan BRI Link (Studi pada agen BRI Link Kelurahan Balandai). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kemudahan layanan terhadap minat masyarakat menggunakan BRI Link, pengaruh biaya transaksi terhadap minat masyarakat menggunakan BRI Link, dan pengaruh kemudahan layanan dan biaya transaksi terhadap minat masyarakat menggunakan BRI Link (Studi pada agen BRI Link Kelurahan Balandai).

Metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. Sumber data yang digunakan adalah data primer melalui kuesioner dan dokumentasi dengan jumlah sampel 96 masyarakat Kelurahan Balandai. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu uji asumsi klasik yang terdiri dari uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas serta uji hipotesis yang terdiri dari uji parsial, uji simultan, dan koefisien determinasi (R^2). Uji asumsi klasik digunakan agar kesimpulan yang didapat tidak menyimpang dari kebenaran yang seharusnya. Uji hipotesis untuk mengetahui signifikan antar variabel dependen dan variabel independen.

Dari hasil penelitian ini diketahui, variabel kemudahan layanan berpengaruh positif signifikan terhadap minat masyarakat menggunakan BRI Link. Di samping itu, biaya transaksi berpengaruh negatif signifikan terhadap minat masyarakat menggunakan BRI Link. Sedangkan variabel kemudahan layanan dan biaya transaksi berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat menggunakan BRI Link (Studi pada agen BRI Link Kelurahan Balandai).

Kata Kunci: Biaya Transaksi, Kemudahan Layanan, Minat Masyarakat.

BAB I

PENDAHUUAN

A. Latar Belakang

Sektor keuangan di Indonesia merupakan sektor yang memiliki peranan yang sangat penting dalam mendorong peningkatan perekonomian nasional dan ekonomi masyarakat. Kegiatan sektor keuangan hampir seluruhnya bersifat jasa (keuangan), baik jasa keuangan perbankan maupun jasa keuangan non-perbankan. Perkembangan dan kemajuan pada sektor keuangan, baik sektor perbankan maupun non-perbankan menuntut adanya perbaikan yang terus-menerus, baik dari aspek kelembagaan (organisasi), regulasi (kebijakan), sistem dan prosedur operasional, maupun sumber daya manusia (SDM).¹

Sebagai sebuah institusi bisnis, perbankan di Indonesia telah berkembang dalam kurun waktu yang sangat panjang. Dalam perjalannya, perbankan nasional milik pemerintah maupun swasta telah memberi andil yang amat penting dalam pembangunan nasional, khususnya pembangunan di sektor ekonomi.² Bank memegang peranan yang sangat penting dalam perekonomian kita. Jasa-jasanya merupakan sentral bagi efektifnya sistem perekonomian.³

Adanya lembaga keuangan seperti bank, tentu sangat membantu masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi keuangan. namun, jika

¹Fasiha, *Islamic Finance (Konsep dan Aplikasi dalam Lembaga Keuangan Syariah)*, (Palopo: Laskar Perubahan, 2016), h.1

²Veithzal Rivai, Andria Permata, dan Ferry N. Idrose, “*Bank dan Vinancial Institution Management*.” (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), h. 11.

³A. Hasyimi Ali, *Management Bank*, cet 4, (Jakarta: Bumi Aksara, 1995), h.1

berbicara mengenai Bank, ada saja permasalahan yang seringkali dirasakan oleh kebanyakan orang jika berkunjung ke bank yaitu harus melakukan antrian yang cukup lama baru dapat menerima pelayanan, sedangkan nasabah berharap bahwa jika mereka ke bank, mereka langsung menerima pelayanan sesuai kebutuhan dan keinginan tanpa harus menunggu lama dalam antrian. Selain itu, adanya keterbatasan jam kerja pada bank menjadi hambatan tersendiri bagi sebagian orang karena tidak semua nasabah bisa melakukan transaksi di waktu yang telah ditentukan. Nasabah berharap bisa melakukan berbagai transaksi perbankan kapanpun mereka inginkan.

Sebuah sistem informasi merupakan suatu komponen penting dalam suatu entitas organisasi dalam menjalankan aktivitasnya. Dalam era global seperti sekarang ini, sistem informasi merupakan sesuatu yang penting dalam membantu organisasi menjalankan kegiatannya.⁴ Penerapan teknologi informasi dalam suatu sistem perbankan tepat sasaran karena dapat menghindari human error dan proses internal, meminimalkan waktu penyelesaian dalam memberikan hasil, serta bermanfaat untuk menyediakan data yang cukup dalam pengambilan keputusan di masa mendatang.⁵ Berbagai cara bisa dilakukan oleh pihak bank dalam rangka melebihi (bukan hanya memenuhi) harapan-harapan nasabah, diantaranya yaitu: memahami jenis-jenis harapan, mengetahui harapan mana dari nasabah yang ingin dilebihi, mengetahui dampak di masa mendatang atas pelebihan harapan hari

⁴Ahmad Syarif Iskandar, Aplikasi Model TAM Terhadap Pengguna Layanan Internet Banking Di Kantor Bank Jatim Cabang Situbondo, *Jurnal Ecobuss*, Vol.4 No.1, Maret (2016), h.40.

⁵Mujahidin, Information Technology Utilization on the Performance of Sharia Bank Employees in Palopo City, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol.6 No.2, (2021), h. 220.

ini, mendemonstrasikan pemahaman tentang harapan-harapan nasabah, kewajiban atas dimensi penyerahan, tidak banyak janji dan banyak memberi, layanan yang tidak biasa adalah keunikan, bukan layanan standar.

Banyak pakar pemasaran yang telah mendefinisikan pemasaran hubungan pelanggan. Salah satunya adalah Kotler dan Keller yang mengemukakan bahwa pemasaran hubungan pelanggan merupakan serangkaian cara bagi produsen untuk mendekati diri kepada konsumennya.⁶ Kegiatan mengelola harapan-harapan nasabah ini dimulai dengan menawarkan pilihan-pilihan yang mungkin bisa dinikmati oleh nasabah, caranya yaitu bank dapat menyiapkan produk atau jasa alternatif sebagai pengganti bila nasabah tidak menginginkan salah satu dari pilihan yang ditawarkan. Bila bank mampu menyiapkan produk atau jasa pengganti, maka nasabah akan merasa senang karena tidak terjebak pada pilihan yang terbatas. Sehingga kepuasan nasabah akan muncul jika kebutuhan dasar nasabah atas produk atau jasa bank dapat terpenuhi meski tidak seperti yang diharapkan.⁷

Salah satu bank terkemuka yang ada di Indonesia yaitu PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. juga berusaha memberi yang terbaik kepada nasabahnya agar mereka senantiasa merasa puas. salah satu caranya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan dengan tehnik yang sedikit berbeda

⁶Edi Indra Setiawan, Muh Sadri, Rikal Fajar, Customer Loyalty: Improve Customer Relationship Management That Impact The Customer Satisfaction, *Journal of Islamic Economic Law*. Vol.5 No.1, Maret (2021), 48.

⁷Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, Ed. 1 Cet. 2, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013). H. 172-174.

sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah. Tujuannya untuk mempertahankan nasabahnya agar tidak berpaling kepada para pesaing. Tanggung jawab yang besar pada pihak manajemen bank, sangat penting untuk diperhatikan dalam meningkatkan kinerja dan pengembangan aset dan kewajiban yang dimiliki. Semakin baik pengelolaan aset dan kewajiban bank, ditunjukkan dengan semakin tingginya tingkat keuntungan dalam kinerja perbankan. Manajemen aset dan kewajiban sebagai alat untuk analisis dan pengelolaan operasional perbankan.⁸

Bank Rakyat Indonesia (BRI) telah melakukan terobosan baru dengan melakukan pengembangan inovasi terhadap layanan produk yang mampu memahami kebutuhan para nasabah dalam bertransaksi. Produk perbankan yang dimaksud adalah layanan laku pandai atau disebut BRILink. Bentuk program laku pandai ini, bank memilih nasabahnya yang loyal di daerah tertentu menjadi agen atau perwakilan bank dalam memberikan layanan perbankan kepada masyarakat sekitar. Melalui BRILink, bank berupaya memberi pelayanan terbaik kepada para nasabah dengan sistem nirkantor yang artinya pelayanan tanpa harus pergi ke bank lagi sehingga nasabah lebih mudah untuk melakukan transaksi.

Proses kerja BRILink dibantu dengan adanya alat EDC (Electronic Data Capture) yang merupakan mesin gesek kartu yang dapat digunakan untuk menerima transaksi keuangan, hal ini telah di uji coba sejak tahun 2013

⁸Burhan Rifuddin, Pengaruh Asset Liability Management Terhadap Bank Kinerja (Studi Komaratif Pada PT.Bank Rakyat Indonesia, TBK. dan PT. Bank BRI Syariah), *Journal of Institution and Sharia Finance*, Vol.1 No.1 (2018).

dan resmi diluncurkan pada pekan kedua bulan desember 2014. BRILink tidak hanya memberikan manfaat efisien operasional, namun juga memberikan kemudahan dalam bertransaksi. keberadaan BRILink juga sudah dapat menjangkau berbagai wilayah pedesaan hingga ke wilayah perbatasan yang memiliki akses jaringan sehingga masyarakat ataupun nasabah bank BRI dapat menggunakannya.⁹

Keunggulan dari BRILink adalah kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan misalnya: cek saldo, transfer, pembayaran listrik, dan lain sebagainya melalui mesin EDC. Dapat dijangkau oleh semua kalangan masyarakat tanpa terkecuali, efisiensi waktu dan biaya, keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi perbankan. Sedangkan kelemahannya adalah terbatasnya jaringan proider pada lokasi tertentu yang menyebabkan gagalnya transaksi.¹⁰

Hadirnya BRILink dengan segala kelebihan maupun kekurangannya diharapkan dapat memenuhi harapan-harapan nasabah yang mampu menciptakan nilai kepuasan terhadap bank dan produk-produknya. Dalam dunia perbankan, kepuasan nasabah sangat penting untuk keberhasilan bisnis bank. karena kepuasan nasabah diyakini sebagai kunci sukses dalam pemasaran jasa bank.

⁹Herman Ahmadi, *Analisis Penerapan BRILink di Bank BRI Kota Madiun Sebagai Upaya Mendorong Financial Inclusion*, (Universitas PGRI Madiun, 2018) Jurnal Akuntansi, Vol.1, No.2, h. 215.

¹⁰Nindya Linggar Amita, *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Layanan Produk BRILink*, (Universitas Brawijaya, 2015), Jurnal Ilmiah, Vol. 4 No. 1, h.3.

Salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan pada produk BRILink yaitu karena adanya persepsi. Persepsi adalah proses yang digunakan oleh seorang individu untuk memilih, mengorganisasikan, dan menginterpretasi masukan – masukan informasi guna menciptakan gambaran yang memiliki arti.¹¹ Dalam Teori Technology Acceptance Model (TAM), Nindya menjelaskan bahwa persepsi kemudahan sangat berpengaruh terhadap keputusan seseorang dalam menggunakan sistem teknologi. Persepsi kemudahan yaitu sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha.

Selain itu, keputusan pembelian jasa BRILink juga di pengaruhi oleh puas tidaknya nabasah terhadap pelayanan yang diterima. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memenuhi semua kebutuhan dan keinginan nasabahnya yang kemudian akan menciptakan rasa kepuasan. Jika nasabah merasa puas akan pelayanan yang diterimanya, tidak menutup kemungkinan mereka akan melakukan pembelian ulang ditempat yang sama. begitupun sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima tidak memuaskan, nasabah tidak akan melakukan pembelian.

Setelah melakukan observasi maka peneliti memilih untuk melakukan penelitian mengapa nasabah masih banyak yang memilih menggunakan Brilink di kota palopo dari segi kemudahan layanan, nasabah seperti kerja kantoran yang terburu-buru dan tidak bisa mengantri lama sehingga memilih

¹¹Freddy Rangkuti, *Strategi Promosi yang Kreatif*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2009), h.105.

alternative yang mudah pada system pelayanannya di brilink sedangkan biaya transaksi relative masih murah sehingga masyarakat tidak terbebani pada biaya transaksi.

Dalam kaitannya dengan uraian tersebut di atas, maka hal inilah yang membuat penulis ingin membahas lebih jauh tema ini dengan memilih judul: **Pengaruh Kemudahan Layanan Dan Biaya Transaksi Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Jasa Brilink (Studi Pada Agen Brilink Di Kelurahan Balandai).**

B. Rumusan Masalah

Melihat uraian latar belakang yang disebutkan, maka dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh secara parsial dan signifikan kemudahan layanan terhadap minat masyarakat menggunakan BRI Link (Studi pada agen BRI Link Di Kelurahan Balandai)?
2. Apakah ada pengaruh secara parsial dan signifikan biaya transaksi terhadap minat masyarakat menggunakan BRI Link (Studi pada agen BRI Link Di Kelurahan Balandai)?
3. Apakah ada pengaruh secara simultan dan signifikan kemudahan layanan dan biaya transaksi terhadap minat masyarakat menggunakan BRI Link (Studi kasus BRI Link Di Kelurahan Balandai)?

C. Tujuan Penelitian

Melihat uraian latar belakang serta rumusan masalah yang disebutkan, maka dapat ditarik tujuan sebagai berikut sebagai berikut:

1. Pengaruh secara parsial dan signifikan kemudahan layanan terhadap minat masyarakat menggunakan BRI Link (Studi pada agen BRI Link Di Kelurahan Balandai).
2. Pengaruh secara parsial dan signifikan biaya transaksi terhadap minat masyarakat menggunakan BRI Link (Studi pada agen BRI Link Di Kelurahan Balandai).
3. Pengaruh secara simultan dan signifikan kemudahan layanan dan biaya transaksi terhadap minat masyarakat menggunakan BRI Link (Studi kasus BRI Link Di Kelurahan Balandai).

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis di harapkan kita dapat mengetahui Pengaruh Kemudahan Layanan Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Brilink

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Brilink, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perbankan syariah khususnya Pengaruh Kemudahan Layanan Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Brilink.

- b. Masyarakat memiliki alternative dalam sistem perbankan jika melakukan hubungan dengan perbankan dan masalah keuangan baik itu berupa bentuk penyimpanan dan pembiayaan.

Dapat memperluas jaringan, cabang, dan unit suatu lembaga keuangan khususnya dalam masalah perbankan serta dapat memperbanyak Masyarakat mengetahui tentang brilink.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Berikut adalah beberapa temuan dari penelitian terdahulu yang relevan dan berkaitan dengan topik ini:

1. Dina Pratiwi, dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Layanan Agen Brilink Terhadap Minat Menabung Di Bank BRI Kota Pare-pare.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara persepsi nasabah tentang kualitas layanan agen BRILink dengan minat menabung, dibuktikan dengan hasil persamaan regresi: $Y = 8.050 + 0.314 X$. Di mana penambahan 1% nilai (*Trust*) maka nilai minat menabung bertambah sebesar 0.314. dari hasil tersebut koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,246 yang berarti bahwa pengaruh persepsi nasabah tentang kualitas layanan agen BRILink terhadap minat menabung sebesar 24,6% yang dimana 76,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diamati pada penelitian ini. Persamaan dari penelitian ini adalah sama sama membahas mengenai minat nasabah terhadap BRILink, sedangkan perbedaannya terletak pada faktor dan variabel penelitian yang digunakan.¹²
2. Nurul Musfirah Khairiyah, dalam skripsinya yang berjudul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Balikpapan dalam

¹²Dina Pratiwi, *Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Layanan Agen Brilink Terhadap Minat Menabung Nasabah Bri Kota Parepare (Analisis Manajemen Syariah)*, Skripsi IAIN Parepare, 2020

Menggunakan Produk dan Jasa BRILink.” Penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat Balikpapan dalam menggunakan produk dan jasa BRILink, dengan menggunakan Variabel tempat, variabel pelayanan, dan variabel harga sebagai variabel dependen. jenis data yang digunakan adalah data primer melalui metode penyebaran kuesioner. Sumber data dalam penelitian ini adalah nasabah agen BRILink yang tersebar di kota Balikpapan. Hasil penelitian variabel tempat (X1), Pelayanan (X2), dan harga (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah (Y) melakukan transaksi di BRILink. Variabel tempat (X1) dan harga (X3) berpengaruh signifikan dan berhubungan positif terhadap minat nasabah (Y) melakukan transaksi di BRILink. Variabel tempat (X1) merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi minat konsumen dalam melakukan transaksi di agen BRILink dengan angka donasi efektif 75.9% di antara variabel pelayanan (X2) dan variabel harga (X3).¹³

3. Lilis Indriyani, dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh Minat, Kepercayaan dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Loyalitas Konsumen Bertransaksi di Agen BRILink Palu Barat.” Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, teknik pengumpulan data melalui observasi dan kuesioner, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis linear berganda, analisis validitas, analisis reliabilitas

¹³Nurul Musfirah Khairiyah, “*Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Balikpapan dalam Menggunakan Produk dan Jasa BRILink*”, Skripsi Manajemen, 2020.

dan uji parsial. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan dimana variabel minat, kepercayaan dan kepuasan meningkat maka loyalitas konsumen juga meningkat. Variabel yang paling berpengaruh terhadap loyalitas konsumen adalah variabel kepuasan. Dari kesimpulan yang diperoleh disarankan agar pihak agen BRILink dapat tetap mempertahankan variabel tingkat kepuasan konsumen sebagai pengaruh yang paling dominan.¹⁴

B. Landasan Teori

Landasan teori pada penelitian ini yaitu:

1. Kemudahan Layanan

Menurut Schiffman dan Kanuk, persepsi adalah cara orang memandang dunia ini. dari definisi yang umum, dapat dilihat bahwa persepsi seseorang akan berbeda dari yang lain. Solomon juga mendefinisikan bahwa persepsi merupakan proses dimana sensasi diterima oleh seseorang dipilah dan dipilih, kemudian diatur dan akhirnya diinterpretasikan.¹⁵

Persepsi setiap orang akan berbeda-beda terhadap suatu objek bahkan jika objek tersebut sama. Terbentuknya persepsi seseorang, dipengaruhi oleh beberapa hal, salah satunya adalah pemikiran dan lingkungan sekitar. Contohnya, pada penggunaan sebuah aplikasi yang sama di hp android. Ada sebagian orang yang menilai bahwa aplikasi

¹⁴Lilia Indriyani, “Pengaruh Minat, Kepercayaan dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Loyalitas Konsumen Bertransaksi di Agen BRILink Palu Barat”. Skripsi UIN Datokarama Palu, 2023.

¹⁵Ristiyanti Prasetijo dan Jhon J.O.I Ihalauw, *Perilaku Konsumen*, Ed. 1, (Yogyakarta: Andi, 2005), h.67

tersebut terlalu rumit untuk di mengerti dan sulit untuk di gunakan. Tetapi disisi lain, sebagian orang menganggap aplikasi tersebut sangat mudah digunakan. Sehingga terlihat jelas bahwa adanya perbedaan persepsi setiap orang.

Menurut Mahendra Adhi Nugroho dan Irmadhani, Persepsi kemudahan penggunaan merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi mudah untuk dipahami. Definisi tersebut juga di dukung oleh Arief Wibowo yang menyatakan bahwa persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan.¹⁶

Konteks persepsi kemudahan dalam penggunaan BRILink, berarti nasabah percaya bahwa bertransaksi melalui media BRILink mudah dipahami, akan mengurangi usaha (baik waktu maupun tenaga). Dengan demikian, bila layanan BRILink dipersepsikan mudah digunakan oleh para nasabah maka layanan tersebut akan sering digunakan. Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya.

¹⁶Mahendra Adhi Nugroho dan Irmadhani, “Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Computer Self Efficac, Terhadap Penggunaan Online Banking”, (Universitas Negeri Yogyakarta, 2012), Jurnal, Vol.1, No. 3 h. 7

a. Pengukuran Persepsi Kemudahan

Indikator yang digunakan untuk mengukur persepsi kemudahan terhadap penggunaan terhadap suatu sistem, yaitu:¹⁷

- 1) Sistem mudah digunakan (easy to use) Easy to use adalah kemudahan sebuah sistem untuk digunakan. Dalam lingkup BRILink sendiri, hal ini mengacu pada semudah apa transaksi perbankan dapat dilakukan. Persepsi nasabah tentang kemudahan BRILink menjadi bahan pertimbangan untuk memutuskan ingin menggunakannya atau tidak.
- 2) Interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti (clear and understandable). Setiap individu tentu menginginkan adanya kejelasan dalam menggunakan suatu sistem. Begitupun nasabah, apabila ingin melakukan berbagai macam transaksi keuangan di BRILink, mereka menginginkan kejelasan berupa bukti atau struk pembayaran bahwa transaksi tersebut benar-benar dilakukan tanpa adanya kesalahan.
- 3) Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem tersebut (does not require a lot of mental effort) Pada dasarnya, setiap orang tentu ingin terbebas dari banyaknya usaha dalam melakukan suatu kegiatan begitupun dalam penggunaan terhadap suatu sistem. Adanya informasi yang jelas membuat pengguna lebih mudah dalam memahami cara menggunakan suatu sistem ataupun teknologi. Dengan adanya teknologi dengan sistem yang mudah, dapat

¹⁷I Putu Agus Swastika dan I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, *Audit Sistem Informasi dan Tata Kelola Teknologi Informasi*, Ed.1, (Yogyakarta : Andi, 2016) h. 124

membantu meringankan dan menyelesaikan suatu pekerjaan dengan cepat.

- 4) Mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan (easy to get the system to do what he/she wants to do)
- Seluruh perusahaan di dunia saat ini menyadari kebutuhan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan untuk pelanggan. Dalam keinginan perusahaan tersebut mendorong banyak perusahaan terpaksa menciptakan program-program baru dan prosedur untuk memenuhi setiap permintaan pelanggan. Teknologi informasi tepat guna dan proses kerja yang fleksibel memungkinkan perusahaan untuk menyesuaikan barang atau jasa bagi pelanggan perorangan dalam volume tinggi dan dengan harga yang relatif biaya rendah. Sehingga perusahaan lebih kompetitif dalam memenuhi keinginan setiap pelanggan.¹⁸

2. Minat Masyarakat

Minat merupakan suatu keinginan yang ditimbulkan dari diri sendiri tanpa adanya paksaan dari orang lain untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Minat adalah rasa suka, rasa senang dan rasa tertarik pada suatu objek atau aktivitas tanpa adanya yang menyeluruh dan biasanya ada kecenderungan untuk mencari kembali objek yang disukai tersebut. Minat

¹⁸I Putu Agus Swastika dan I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, *Audit Sistem Informasi dan Tata Kelola Teknologi Informasi*, Ed.1, (Yogyakarta : Andi, 2016) h. 126

lebih dikenal sebagai keputusan seseorang untuk menggunakan atau membeli jasa/produk tertentu.¹⁹

Minat merupakan kecenderungan psikologis seseorang untuk memperhatikan dan merasakan ketertarikan terhadap suatu objek atau aktivitas. Dalam konteks masyarakat, minat berperan sebagai faktor awal dalam pengambilan keputusan untuk menggunakan suatu produk atau layanan. Menurut Slameto (2003), minat adalah rasa lebih suka dan rasa bertahan pada suatu hal tanpa adanya paksaan. Minat timbul karena pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh individu. Oleh karena itu, minat masyarakat terhadap layanan tertentu muncul seiring meningkatnya pemahaman dan persepsi positif terhadap layanan tersebut.

Teori Planned Behavior (Ajzen, 1991) menjelaskan bahwa minat atau niat seseorang dalam melakukan suatu tindakan dipengaruhi oleh tiga faktor: sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku. Sikap yang positif terhadap suatu layanan akan mendorong individu untuk tertarik menggunakannya. Norma subjektif, yaitu pengaruh sosial dari lingkungan sekitar, turut memperkuat minat tersebut. Persepsi kontrol mencerminkan keyakinan seseorang terhadap kemampuannya untuk melakukan suatu tindakan. Jika masyarakat merasa mampu dan didukung lingkungan, maka minat mereka terhadap suatu layanan akan semakin besar.

¹⁹Khairiyah, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Balikpapan Dalam Menggunakan Produk Dan Jasa Brilink", (Journal of management Studies, Vol 14, No. 2 , 2020) hlm. 147.

Teori Technology Acceptance Model (TAM) oleh Davis (1989) juga memuat penjelasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat terhadap teknologi. Dua komponen utama dalam TAM adalah persepsi tentang kemudahan penggunaan dan persepsi tentang manfaat. Ketika masyarakat merasa bahwa suatu teknologi mudah digunakan dan memberi manfaat nyata, maka minat untuk mengadopsi teknologi tersebut akan meningkat. TAM telah digunakan secara luas dalam penelitian mengenai penerapan layanan digital, termasuk perbankan digital. Minat dalam hal ini menjadi indikator awal diadopsinya teknologi oleh masyarakat.

Teori motivasi Maslow menempatkan minat sebagai bentuk dari menyediakan kebutuhan pada tingkat tertentu. Setelah kebutuhan dasar seperti fisiologis dan keamanan terpenuhi, manusia akan mencari kebutuhan sosial, penghargaan, dan aktualisasi diri. Dalam konteks layanan keuangan, masyarakat yang merasa aman dan stabil secara ekonomi akan mulai tertarik menggunakan layanan yang dapat meningkatkan kesejahteraannya. Minat untuk menggunakan layanan BRI Link, misalnya, muncul ketika masyarakat melihat layanan tersebut dapat mendukung aktivitas finansial mereka. Hal ini menunjukkan bahwa minat berkaitan erat dengan tahapan kebutuhan yang sedang dicapai.

Dalam pendekatan psikologi sosial, minat masyarakat juga dipengaruhi oleh proses belajar sosial (social learning). Masyarakat cenderung meniru perilaku yang mereka lihat dari orang lain di

lingkungan mereka, terutama jika perilaku tersebut menghasilkan manfaat. Ketika seseorang melihat bahwa tetangganya merasa puas menggunakan BRI Link, maka ia akan memiliki minat untuk mencoba layanan yang sama. Hal ini menunjukkan bahwa minat tidak hanya berasal dari faktor internal, tetapi juga dari pengaruh eksternal dan lingkungan sosial. Oleh karena itu, pengalaman pengguna lain dapat membentuk minat secara tidak langsung.

Minat juga dapat dipahami melalui teori ekspektansi (Expectancy Theory) yang dikembangkan oleh Victor Vroom. Teori ini menyatakan bahwa seseorang akan memiliki minat untuk melakukan sesuatu jika ia yakin bahwa tindakannya akan menghasilkan hasil yang diharapkan. Dalam konteks masyarakat, jika mereka percaya bahwa menggunakan BRI Link akan memberikan kemudahan dan keuntungan finansial, maka minat mereka untuk menggunakan layanan tersebut akan muncul. Keyakinan ini bisa dibentuk melalui promosi, edukasi, dan pengalaman pribadi. Semakin besar ekspektasi positif, semakin tinggi pula minat masyarakat.

Kesimpulannya, minat masyarakat merupakan hasil interaksi antara faktor psikologis, sosial, dan lingkungan. Berbagai teori seperti Theory of Planned Behavior, Technology Acceptance Model, hingga teori motivasi dan ekspektansi menunjukkan bahwa minat bukanlah hal yang muncul secara spontan, tetapi melalui proses kognitif dan sosial. Dalam penerapan nyata, peningkatan minat masyarakat terhadap suatu

layanan memerlukan pendekatan yang menyeluruh dan terencana. Faktor seperti kemudahan akses, manfaat nyata, dan pengaruh sosial harus dikelola dengan baik. Dengan memahami teori-teori tersebut, penyedia layanan dapat merancang strategi yang tepat untuk membangun dan mempertahankan minat masyarakat.

3. Biaya Transaksi

Teori biaya transaksi merupakan biaya yang harus dikeluarkan akibat terjadinya transaksi berupa pertukaran barang atau jasa antara individu dalam berbagai batasan. Biaya eksplisit adalah biaya yang benar-benar dikeluarkan oleh perusahaan untuk member atau menyewa input yang dibutuhkan dalam perusahaan. Sedangkan biaya implicit mengacu pada nilai imput yang dimiliki perusahaan dan digunakan untuk proses produksinya sendiri. Menurut Yustika (2008), semakin tinggi biaya transaksi yang terjadi dalam kegiatan ekonomi (transaksi), berarti tidak efisien kelembagaan yang di desain. Demikian juga sebaliknya.

Teori biaya transaksi pertama kali diperkenalkan oleh Ronald Coase pada tahun 1937 melalui karya berjudul *The Nature of the Firm*. Coase menjelaskan bahwa biaya transaksi merupakan biaya yang muncul ketika individu atau organisasi melakukan pertukaran ekonomi. Biaya ini mencakup pencarian informasi, negosiasi, dan pelaksanaan kontrak. Menurut Coase, perusahaan atau lembaga hadir untuk mengurangi biaya transaksi yang tinggi jika aktivitas dilakukan melalui pasar. Oleh karena

itu, semakin rendah biaya transaksi, semakin efisien suatu sistem ekonomi berjalan.

Pengembangan teori biaya transaksi dilanjutkan oleh Oliver E. Williamson yang dikenal dengan Transaction Cost Economics (TCE). Williamson menambahkan elemen-elemen penting dalam biaya transaksi seperti kulit, frekuensi transaksi, dan spesifisitas aset. Ia juga memperkenalkan konsep oportunistik, yaitu perilaku pihak yang mementingkan kepentingan sendiri dan dapat merugikan pihak lain. Menurut Williamson, struktur organisasi yang efisien adalah yang mampu meminimalkan total biaya transaksi. Semakin kompleks dan berisiko suatu transaksi, maka semakin besar biaya yang harus dikeluarkan.

Biaya transaksi tidak hanya berupa biaya moneter langsung, tetapi juga biaya waktu, tenaga, dan risiko yang dirasakan. Dalam praktik layanan keuangan, seperti BRI Link, masyarakat mempertimbangkan kemudahan dan efisiensi dalam setiap transaksi. Jika proses terlalu rumit atau mahal, maka masyarakat cenderung menghindari penggunaan layanan tersebut. Oleh karena itu, pengurangan biaya transaksi menjadi strategi penting dalam meningkatkan penerapan layanan keuangan. Hal ini juga sejalan dengan tujuan inklusi keuangan yang dicanangkan oleh pemerintah.

Teori hukum permintaan dalam ekonomi juga mendukung konsep biaya transaksi. Hukum ini menyatakan bahwa jika harga atau

biaya suatu produk meningkat, maka permintaan terhadap produk tersebut akan menurun. Dalam konteks biaya transaksi, jika masyarakat harus membayar lebih untuk menggunakan layanan seperti BRI Link, minat mereka akan menurun. Oleh karena itu, struktur biaya harus dirancang agar tetap kompetitif dan sesuai daya beli masyarakat. Ketidaksesuaian antara biaya dan nilai manfaat akan menjadi penghambat utama.

Dari sudut pandang ekonomi perilaku, biaya transaksi juga mencakup faktor psikologis dan persepsi konsumen. Masyarakat mungkin merasa enggan menggunakan layanan jika mereka menganggap biayanya tidak transparan atau sulit dipahami. Bahkan biaya kecil bisa terasa besar jika tidak diimbangi dengan pengalaman layanan yang baik. Persepsi negatif ini dapat mengurangi kepercayaan dan loyalitas terhadap layanan keuangan digital. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan untuk mengedukasi pengguna dan membangun kepercayaan melalui keterbukaan informasi.

New Institutional Economics melihat layanan keuangan seperti BRI Link sebagai institusi yang bertujuan menurunkan biaya transaksi di masyarakat. Di wilayah pedesaan yang belum terjangkau bank, kehadiran agen BRI Link menjadi solusi untuk mengatasi kendala akses dan efisiensi biaya. Layanan ini memungkinkan masyarakat bertransaksi tanpa harus pergi jauh ke kota. Dengan demikian, biaya transportasi dan waktu dapat ditekan, serta inklusi keuangan dapat ditingkatkan. Hal ini

menunjukkan bahwa pengurangan biaya transaksi mendukung pembangunan ekonomi lokal.

Secara keseluruhan, teori biaya transaksi pentingnya efisiensi dalam hubungan ekonomi. Ketika suatu layanan mampu meminimalkan biaya dalam berbagai aspek, maka minat masyarakat untuk menggunakannya akan meningkat. Ini juga berlaku dalam konteks layanan BRI Link, yang menyasar masyarakat akar rumput. Keberhasilan layanan ini sangat tergantung pada seberapa rendah biaya transaksi yang dirasakan pengguna. Oleh karena itu, pengelolaan biaya transaksi menjadi kunci dalam membangun layanan keuangan yang inklusif dan berkelanjutan.

4. Brilink

Agen BRILink merupakan layanan agen Laku Pandai milik Bank BRI. Dengan menggandeng pihak ketiga dalam hal ini nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebagai agen, agen BRILink memberikan berbagai layanan perbankan bagi masyarakat, baik nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) maupun non-nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) melalui pemanfaatan teknologi digital, maka dari itu nasabah yang menjadi Agen BRILink sudah banyak didesa-desa jadi bagi masyarakat awam bisa langsung ke Agen BRILink tersebut dan mempermudah mereka dalam melakukan transaksi.

Tujuan utama dari agen BRILink adalah untuk memberikan pelayanan perbankan khususnya kepada masyarakat yang belum terlayani

oleh bank secara administratif (unbanked atau unbankable). Melalui agen BRILink, nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) maupun masyarakat umum lainnya bisa mendapatkan pelayanan yang sama seperti halnya di kantor Bank Rakyat Indonesia (BRI). Masyarakat dapat melakukan setoran tabungan, penarikan secara tunai serta melakukan transaksi pembayaran melalui agen.

Dilihat dari sisi konsumen, beberapa masyarakat memandang sebagai produk yang memiliki kemudahan dan sangat menolong dalam memenuhi kebutuhan perbankan mereka. Namun faktanya, tidak banyak masyarakat yang belum memahami terhadap kemampuan BRILink dalam menggantikan fungsi bank konvensional, terlebih bagi mereka yang tempat tinggalnya jauh dari lokasi bank tersebut.²⁰

Peran Bank Rakyat Indonesia (BRI) dalam mengatur operasional Agen BRILink adalah layanan milik Bank Rakyat Indonesia (BRI) untuk melayani transaksi perbankan melalui Agen bagi masyarakat sekitarnya terutama masyarakat yang berlokasi jauh dari jangkauan kantor bank sehingga dapat melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantor bank sebagai bank penyelenggara Agen laku pandai yang di kenal dengan Agen BRILink, Bank Rakyat Indonesia (BRI) memiliki tugas untuk mengatur segala kegiatan atau transaksi perbankan yang dilakukan oleh

²⁰Jeane Elisabeth Lelengboto, “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Prilaku Agen Brilink PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk Kantor Cabang Bitung, Sam Ratulangi*”, (Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Sam Ratulangi, Vol.5, No.4, 2014), hlm 458-461.

Agen BRILink, hal tersebut dilakukan dari sejak pemberi segala fasilitas yang dibutuhkan oleh Agen BRILink.

Bank Rakyat Indoneis (BRI) bertanggung jawab atas kegiatan operasional BRILink. Seperti misalnya, nasabah yang tidak melakukan transaksi selama menjadi Agen BRILink, dalam hal ini Bank Rakyat Indoneis (BRI) memiliki petugas Agen BRILink yang selalu melakukan pemantauan langsung di lapangan dengan cara mendatangi agen BRILink, baik yang melakukan transaksi secara lancar ataupun tidak. Apabila terjadi kendala atau permasalahan yang terjadi, agen BRILink dapat menyampaikan langsung kepada petugas untuk mendapatkan solusi dengan cepat. Mengenai agen yang tidak melakukan transaksi biasanya petugas Agen BRILink memberikan pelayanan edukasi serta sharing secara langsung apa yang menjadi kendala agen sehingga agen tidak melakukan transaksi. Selanjutnya petugas akan menawarkan kepada agen untuk membantu melakukan sosialisasi dan promosi kepada masyarakat sekitar mengenai keberadaan Agen BRILink tersebut.²¹

C. Kerangka Pikir

Kerangka Pikir adalah dasar pemikiran dan penelitian yang disusun dari dasar fakta-fakta, observasi, dan kajian peerpustakaan. Itulah sebabnya, saat menulis dan membuat penelitian, seseorang harus menyiapkan kerangka pemikiran.

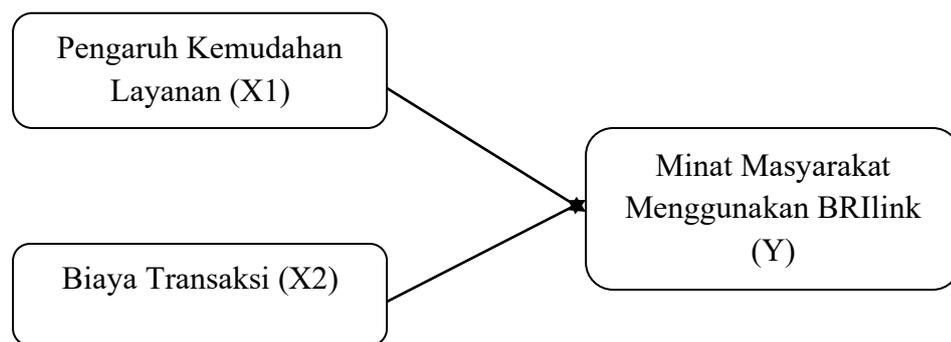
²¹Rosa Komalasari, “*Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Layanan Agen BRILink Pada Kegiatan Perbankan Di Kantor Cabang BRI Parakan*”, (Semarang: Fakultas Hukum Universitas Deponegoro, Vol. 14 No.1 Tahun 2018), hlm. 47.

Purnomo, dkk turut mengemukakan bahwa melalui kerangka pemikiran, seseorang dapat memaparkan penjelasan sementara terhadap gejala-gejala permasalahan yang sedang diteliti. Penyusunan kerangka pikir dibuat berdasarkan hasil penelitian dan tinjauan pustaka yang relevan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kerangka pemikiran adalah proses berhasilnya pembelajaran. Selain itu, kerangka pemikiran juga melampirkan berbagai permasalahan objek yang nantinya akan diteliti.

Berdasarkan tinjauan pustaka atau studi terdahulu bahwa kualitas pelayanan sebagai sarana yang mendorong efisiensi dan kinerja perusahaan. Dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk mengetahui Bagaimana Pengaruh Kemudahan Layanan Terhadap Minat Masyarakat Mrnggunakan Brilink.

Gambar 2.1 Kerangka Pikir



Jadi sesuai judulnya “Pengaruh Kemudahan Layanan, dan Biaya Transaksi Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan BRILink” maka penulis ingin mengetahui bagaimana minat masyarakat menggunakan BRILink (Y). Untuk mengetahui minat masyarakat maka penulis akan meneliti bagaimana

pengaruh kemudahan layanan (X1) dan Biaya Transaksi sehingga masyarakat berminat menggunakan jasa Brilink.

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Penelitian yang merumuskan hipotesis adalah penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Pada kualitatif tidak merumuskan hipotesis. Selanjutnya hipotesis, tersebut akan diuji oleh peneliti dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.²²

Adapun hipotesis dalam penelitian ini dideskripsikan sebagai berikut:

H_0 = Tidak terdapat pengaruh kemudahan layanan terhadap minat masyarakat menggunakan BRILink

H_a = Terdapat pengaruh kemudahan layanan terhadap minat masyarakat menggunakan BRILink.

²² H. Elfrianto dan Gusman Lesmana, "*Metodologi Penelitian Pendidikan*" (Medan: Umsu Press, 2022), Hlm. 46.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian dengan populasi dan sampel tertentu, menggunakan instrument, serta analisis data berupa angka untuk pengujian hipotesis penelitian.²³

Menurut Sugiyono (metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai 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 instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan dekriptif dengan tujuan untuk mendeskripsikan objek penelitian ataupun hasil penelitian.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ialah tempat atau wilayah geografis di mana aktivitas penelitian dilaksanakan. Lokasi penelitian dapat berupa daerah, kota, desa, lembaga, organisasi, atau bahkan suatu negara. Penelitian ini akan dilakukan di BRILink daerah Balandai, yang berlokasi di Balandai, Kec. Bara, Kota Palopo. Waktu penelitian merujuk pada periode atau rentang waktu tertentu di

²³Sugiyono, “*Metode Penelitian Manajemen*” (Bandung: Alfabeta, 2018), Hlm. 35-36.

mana aktivitas penelitian seperti pengumpulan data, observasi, atau eksperimen dilakukan. Waktu yang dilakukan untuk penelitian ini yaitu dari bulan 2 Februari – 28 Maret 2024.

C. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah suatu deskripsi yang mengaitkan konsep variabel dengan langkah-langkah pengukuran atau pengamatan yang konkret, memungkinkan pengamatan atau pengukuran secara langsung dari fenomena yang diamati. Ini melibatkan menerjemahkan konsep abstrak menjadi tindakan atau prosedur yang dapat diamati atau diukur secara empiris.²⁴ Definisi operasional dalam suatu penelitian mempunyai peranan yang sangat penting, karena akan memberikan pemahaman kepada pembaca tentang bagaimana suatu variabel dioperasionalkan dan sebagai dasar untuk menyusun indikator pengukurannya.

Menurut Sugiyono, definisi operasional variabel adalah seperangkat petunjuk yang lengkap tentang apa yang harus diamati dan mengukur suatu variabel atau konsep untuk menguji kesempurnaan. Definisi operasional variabel ditemukan item-item yang dituangkan dalam instrument penelitian.²⁵

Tabel 3.1 Devinisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kemudahan Layanan (X1)	Suatu kegiatan yang bisa dilihat tetapi bisa dirasakan dan diambil manfaatnya	1. <i>Reliability</i> (Keandalan) 2. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) 3. Tidak mengeluarkan banyak usaha	Likert

²⁴Kurniawan dan Puspitaning Tyas, “*Metode Penelitian Kuantitatif*”

²⁵Rahmawati, “*Apa Saja Variabel Penelitian Dala, Bidang Marketing?*” (Samarinda: Mulawarman University, 2022), Hlm. 4.

	baik bagi individu maupun organisasi.	4. System jelas dan mudah dimengerti 5. Mudah mengoperasikan system sesuai keinginan.	
Biaya Transaksi (X2)	Teori biaya transaksi merupakan biaya yang harus dikeluarkan akibat terjadinya transaksi berupa pertukaran barang atau jasa antara individu dalam berbagai batasan.	1. <i>Informasi Cost</i> (Biaya Informasi). 2. <i>Communication Cost</i> (Biaya Komunikasi). 3. <i>Paper Cost</i> (Biaya Persuratan).	Likert
Minat Masyarakat (Y)	Gejala psikologi dari manusia yang menunjukkan bahwa adanya suatu perhatian kepada objek yang menimbulkan perasaan senang atau bahagia sehingga menimbulkan kecenderungan melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan.	1. Kualitas Pelayanan 2. Persepsi Kemudahan 3. Kepuasan nasabah	Likert

D. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono mengartikan populasi sebagai generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.²⁶ Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang

²⁶Martinis Yamin, “*Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial Kualitatif dan Kuantitatif*” (Jakarta: Komplek Kejaksaan Agung, 2009), Hlm. 177.

ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi merupakan area generalisasi yang mencakup objek atau subjek yang memiliki karakteristik atau kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk studi dan analisis. Populasi tidak hanya terbatas pada individu, tetapi juga mencakup objek dan fenomena alam lainnya. Ini juga tidak hanya mengacu pada jumlah individu atau objek dalam studi, tetapi juga mencakup seluruh ciri atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek tersebut.²⁷ Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat yang menggunakan brilink di daerah balandai.

Sampel merupakan bagian dari anggota populasi yang diambil berdasarkan jumlah serta karakteristik tertentu dengan prosedur tertentu, sampel adalah subkelompok dari suatu populasi yang akan diteliti, oleh karena itu suatu sampel harus mewakili dan juga memberikan gambaran yang benar tentang populasi.²⁸ Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang ada dalam populasi tersebut. Ketika populasi sangat besar dan tidak memungkinkan bagi peneliti untuk mengkaji seluruhnya, sampel diambil dari populasi harus secara akurat merepresentasikan populasi.

Sampel penelitian sendiri merupakan gambaran umum mengenai populasi yang mampu mewakili populasi yang diamati. Dikutip dari buku *Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan, Dan Eksperimen* oleh Slamet Riyanto dan Andhita Hatmawa,

²⁷Prof. Dr. Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung, 2014), 80

²⁸Gulo W, "*Metodologi Penelitian*" (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2002), Hlm. 56.

penelitian dengan populasi besar dapat mempersulit peneliti untuk mengambil data. Rumus Cochran digunakan oleh peneliti untuk menetapkan ukuran sampel karena populasi yang besar dan jumlah konsumen yang tidak terbatas atau tidak diketahui. rumusnya adalah sebagai berikut:

$$no = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

Keterangan:

no : Jumlah sampel yang dicari.

z^2 : tingkat kepercayaan 96%.

e : tingkat ketepatan 10%.

p : proporsi 0,5

q : 1-p sebesar 0,5

Jumlah sampel berikut yang dapat diperoleh berdasarkan rumus di atas:

$$no = \frac{(1.96^2)(0.5)(0.5)}{0.1^2}$$

$$no = \frac{0.96}{0.01} = 96,04$$

Dengan menggunakan rumus cochran didapatkan sampel sebanyak 96 masyarakat kelurahan balandai yang menggunakan BRI Link

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dan fakta penelitian.²⁹ Item kajian dikumpulkan melalui beberapa teknik, dimulai dengan observasi awal terhadap fenomena yang

²⁹Sayuti Una, “*Pedoman Penulisan Skripsi*” (Jambi: Syariah Press Fakultas Syariah IAIN STS Jambi, 2014), Hlm. 37.

sedang diteliti. Untuk data primer, peneliti menggunakan kuesioner yang akan diisi oleh responden:

1. Angket (Kuesioner)

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dengan cara member pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuosioner dapat berupa pertanyaan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet. Adapun skala yang digunakan skala likert mempunyai gradasi yang sangat positive sampai negative, dan untuk keperluan analisis kuantitatif maka jawaban itu dapat diberi skor diantaranya:

Tabel 3.2 Skala likeart

SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
KS	Kurang Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan memanfaatkan data sekunder yang tersedia dalam perpustakaan, dan instansi yang diteliti atau dari tempat lain berupa dokumen-dokumen resmi seperti grafik dan arsip. Sementara data yang diperoleh dari sumber

pustaka berupa bahan-bahan referensi, buku-buku, artikel, dan sebagainya yang sesuai dengan masalah yang dikaji.

F. Teknik Analisis Data

Analisis kuantitatif menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel dalam penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistic. Analisis terdiri dari uji kualitas data dan uji asumsi klasik.

1. Uji Kualitas Data

Uji kualitas data dimaksudkan mengetahui seberapa besar tingkat konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan dari penggunaan instrument penelitian berupa kuesioner. Pengujian terhadap kualitas data penelitian ini dapat dilakukan dengan uji validitas dan uji realibilitas.

a. Uji Validitas

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar ketepatan dan kecepatan suatu alat ukur melakukan fungsinya. Alat ukur yang valid berarti alat ukur tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Tinggi rendahnya validitas ditentukan oleh satu angka yang disebut dengan koefisien validitas.³⁰ Validitas dilakukan dengan cara membandingkan r-hitung dan r-tabel dengan ketentuan:

- 1) Jika $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$, maka data valid;
- 2) Jika $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$, maka data tidak valid.

³⁰Yaya Jakaria, “*Mengelola Data Penelitian Kuantitatif Dengan SPSS*” (Bandung: Alfabeta, 2015), Hlm. 104.

b. *Uji Reliabilitas*

Uji reabilitas data adalah suatu uji yang dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel atau konstruk. Suatu kuosioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang dalam kuesioner konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* di atas 0,6. Pengujian alpha akan dilakukan pada tiap bagian variabel independen dan variabel dependen.

2. *Statistik Deskriptif*

Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari rata-rata (Mean), standard deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis, dan skewness (kemencengan distribusi).

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memenuhi asumsi regresi linear berganda yang digunakan untuk menjawab hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini heterokedastisitas. Adapun uji autokorelasi tidak dilakukan dalam penelitian ini, karena data akan dikumpulkan dan diolah merupakan data *cross section* (data lintas individu) bukan data *time series* (data lintas waktu).

a. *Uji Multikolinearitas*

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Jika ditemukan korelasi antarvariabel independen, maka adanya masalah multikolinearitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak menimbulkan masalah multikolinearitas. Metode pengujian yang paling sering digunakan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *VarianceInflationFactor* (VIF) pada model regresi. Menurut Ghozali (2011) bahwa dasar pengambilan keputusan untuk uji multikolinearitas adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai *Tolerance* variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka tidak terjadi multikolinearitas.
- 2) Jika nilai *Tolerance* variabel lebih kecil dari 0,10 dan nilai VIF lebih besar dari 10, maka terjadi multikolinearitas.

b. *Uji Heteroskedastisitas*

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Menurut Ghozali sebagaimana yang dikutip oleh Yaya Jakaria bahwa jika varian data residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Dalam penelitian ini, untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan cara melihat grafik *Scatter Plot*. Adapun dasar pengambilan keputusan yaitu sebagai berikut:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Analisis Regresi Linier Sederhana

Adapun model statistik yang digunakan adalah Analisis regresi linear berganda dipilih sebagai Alat analisis digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini karena melibatkan lebih dari satu variabel bebas. Oleh karena itu, persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Pola konsumsi rumah tangga nelayan

a = Konstanta

X₁ = Pendapatan nelayan

X₂ = Tingkat pendidikan nelayan

$\beta_1 \beta_2$ = Koefisien variabel bebas

e = Error

5. Uji Hipotesis

a. Koefisien Determinasi

Uji ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, jika $R^2 = 100\%$ berarti variabel independen berpengaruh sempurna terhadap variabel dependen, demikian sebaliknya jika $R^2 = 0$ berarti variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Nilai R^2 yang semakin tinggi menjelaskan bahwa semakin cocok variabel independen menjelaskan variabel dependen. Semakin kecil nilai R^2 berarti semakin sedikit kemampuan variabel-variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen. Hal-hal yang perlu diperhatikan mengenai koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

- 1) Nilai R^2 harus berkisar 0 sampai 1 ($0 < R^2 < 1$)
- 2) Bila $R^2 = 1$ berarti terjadi kecocokan sempurna dari variabel independen menjelaskan variabel dependen.
- 3) Bila $R^2 = 0$ berarti tidak ada hubungan sama sekali antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Oleh karena dalam analisis regresi berganda menggunakan lebih dari satu variabel independen, maka nilai yang diambil adalah nilai *Adjusted R-Square*.

b. Uji F (*Uji Simultan*)

Uji F dalam analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui apakah variabel Kualitas pelayanan berpengaruh

terhadap kepuasan nasabah non muslim. Uji F digunakan untuk menguji keberartian regresi. Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut:

1) Perumusan hipotesis

H_0 = Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah non muslim

H_{a1} = Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah non muslim

2) Menentukan tingkat signifikansi (α) sebesar 5% atau 0,05 untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima atau ditolak.

3) Menentukan kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis:

Jika $P\text{-Value} > 0,05$ = menerima H_0 dan menolak H_a

Jika $P\text{-Value} < 0,05$ = menolak H_0 dan menerima H_a

4) Pengambilan keputusan

c. Uji t (*Uji Parsial*)

Selain uji F perlu juga dilakukan uji t yang digunakan untuk mengetahui pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah non muslim. Pengujian pada penelitian ini digunakan dengan tingkat kepercayaan sebesar 0,05. Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut:

1) Perumusan hipotesis

H_0 = Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah non muslim

H_a = Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah non muslim

2) Menentukan tingkat signifikansi (α) sebesar 5% atau 0,05 untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima atau ditolak.

3) Menentukan kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis:

Jika $P-Value > 0,05$ = menerima H_0 dan menolak H_a

Jika $P-Value < 0,05$ = menolak H_0 dan menerima H_a

Pengambilan keputusan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran umum lokasi Penelitian

Gambaran umum tentang daerah penelitian menggaris bawahi kondisi geografis Kelurahan Balandai, yang menjadi objek penelitian. Kelurahan Balandai terletak di wilayah Kota Palopo, dengan posisi geografis antara $1^{\circ}0'22,6''$ LS dan $120^{\circ}0'30,2''$ BT. Menurut data dari Badan Pusat Statistik Kota Palopo tahun 2023, daerah ini memiliki sekitar 7.000 penduduk, dengan jumlah 1.800 kepala keluarga (KK). Sebagian besar penduduk Balandai bekerja di sektor perdagangan dan pertanian. Batas administrasi Kelurahan Balandai meliputi:

- a. Sebelah Utara: Terdapat Kelurahan Sumarambu, Kecamatan Palopo Selatan.
- b. Sebelah Selatan: Terdapat Kelurahan Salubukang, Kecamatan Palopo Selatan.
- c. Sebelah Timur: Terdapat Kelurahan Balandai Timur, Kecamatan Palopo Selatan.
- d. Sebelah Barat: Terdapat Kelurahan Tanjung Ringgit, Kecamatan Palopo Utara.

2. Uji instrumen penelitian

a. Uji validitas

Uji Validitas adalah sebuah metode untuk menilai seberapa baik suatu instrumen pengukuran mengukur variabel yang dimaksud. Dalam pengujian ini, dengan melibatkan 96 responden, data dianggap valid jika nilai Rhitung lebih besar daripada nilai Rtabel. Penelitian ini menggunakan uji dua sisi dengan tingkat signifikansi 0,05. Dengan rumus: $df = (N-2)$

$$= 96-2$$

$$= 94$$

Dengan menggunakan rumus yang telah disebutkan, diperoleh nilai Rtabel sebesar 0,2006. Peneliti menggunakan perangkat lunak SPSS versi 22 untuk melakukan uji validitas, dan dalam pengambilan keputusan, ia melakukan langkah-langkah berikut:

- 1) Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka pernyataan tersebut valid.
- 2) Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka pernyataan tersebut tidak valid.

Penulis menyusun kuesioner yang mencakup sepuluh pernyataan untuk variabel kemudahan layanan (x1), enam pernyataan untuk variabel biaya transaksi (x2), dan enam pernyataan untuk variabel minat masyarakat (y).

Tabel 4.1 Validitas Instrumen

Item Total Statistics				
Variabel	Kode Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kemudahan Layanan (X1)	X1.1	0,205	0,2006	Valid
	X1.2	0,319	0,2006	Valid
	X1.3	0,367	0,2006	Valid
	X1.4	0,220	0,2006	Valid
	X1.5	0,295	0,2006	Valid
	X1.6	0,345	0,2006	Valid
	X1.7	0,639	0,2006	Valid
	X1.8	0,616	0,2006	Valid
	X1.9	0,695	0,2006	Valid
	X1.10	0,535	0,2006	Valid
Biaya Transaksi (X2)	X2.1	0,585	0,2006	Valid
X2.2	0,685	0,2006	Valid	
X2.3	0,694	0,2006	Valid	
X2.4	0,602	0,2006	Valid	
X2.5	0,452	0,2006	Valid	
X2.6	0,570	0,2006	Valid	
Minat Masyarakat (Y)	Y.1	0,565	0,2006	Valid
Y.2	0,768	0,2006	Valid	
Y.3	0,779	0,2006	Valid	
Y.4	0,817	0,2006	Valid	
Y.5	0,776		Valid	
Y.6	0,595		Valid	

Sumber: Hasil penelitian data diolah oleh SPSS 22

b. Uji reliabilitas

Dalam melakukan uji reliabilitas, peneliti menggunakan metode *Cronbach's Alpha* untuk mengukur konsistensi alat pengukuran dalam penelitian. Dalam hal ini, peneliti mengevaluasi apakah kuesioner

tersebut dapat diandalkan atau tidak. Berdasarkan hasil jawaban dari para responden, hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2 Reliability Statistics (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,556	10

Dari hasil uji reliabilitas, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,556, yang berada dalam rentang 0,400 hingga 0,600. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini dikategorikan sebagai "Cukup Relabel".

Tabel 4.3 Reliability Statistics (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,645	6

Dari hasil uji reliabilitas, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,645, yang berada dalam rentang 0,600 hingga 0,800. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini dikategorikan sebagai "Realibel".

Tabel 4.4 Reliability Statistics (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,799	6

Dari hasil uji reliabilitas, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,798, yang berada dalam rentang 0,800 hingga 1.000. Oleh karena itu, alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikategorikan sebagai "Sangat Realibel".

3. Deskripsi data responden

Penelitian ini dijalankan dengan melibatkan 96 responden yang ialah masyarakat Kelurahan Balandai, Kecamatan Bara, Kota Palopo diantaranya dari usia dan pendidikan masyarakat yang menggunakan jasa BRI Link.

a. Usia responden

Tabel 4.5 Usia Responden

No	Usia	Frekuensi	Presentase (%)
1	12 – 21 Tahun	28	29%
2	22 – 31 Tahun	25	26%
3	32 – 41 Tahun	25	26%
4	42 – 50 Tahun	18	19%
	Jumlah	96	100%

Sumber: Data Primer setelah diolah (2024)

Berdasarkan tabel di atas diperoleh data 96 responden, usia paling dominan yaitu antara umur 12 tahun – 21 tahun dengan jumlah 28 dengan presentase 29%. Kelompok umur 22 tahun – 31 tahun sebanyak 25 orang dengan presentase 26%. Kelompok umur

nelayan 32 tahun – 41 tahun sebanyak 25 orang dengan presentase 20%. Kelompok umur 46 tahun – 50 tahun sebanyak 18 orang dengan presentase 19%.

b. Statistik deskriptif variabel penelitian

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini meliputi Kemudahan layanan, biaya transaksi, dan minat masyarakat menggunakan jasa BRI Link

Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kemudahan Layanan	36,00	48,00	42,6250	2,60061
Biaya Transaksi	22,00	30,00	26,0313	1,63162
Minat Masyarakat	19,00	29,00	24,0521	3,24563

Sumber : Data Primer diolah oleh SPSS 22

Berdasarkan tabel di atas, kemudahan layanan berada pada rentang antara 36,00 sampai dengan 48,00 dengan rata-rata sebesar 42,6250 dan standar deviasi 2,60061. Biaya transaksi berada pada rentang antara 22,00 sampai dengan 30,00 dengan rata-rata sebesar 26,0313 dan standar deviasi 1,63162. Sedangkan minat masyarakat berada pada rentang antara 19,00 sampai dengan 29,00 dengan rata-rata sebesar 24,0521 dan standar deviasi 3,24563.

3. Hasil uji asumsi klasik

Dalam uji asumsi klasik memiliki tujuan untuk memperoleh nilai yang efisien dari suatu regresi berganda. Uji Asumsi Klasik adalah serangkaian proses pengujian yang harus dilakukan sebelum analisis regresi dilakukan, uji asumsi tersebut meliputi uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas. Berikut ini adalah serangkaian uji asumsi persyaratan analisis regresi untuk data hasil penelitian ini :

a. Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas untuk mengetahui keadaan suatu model *regression*. ditemukan ada atau tidak korelasi antar variabel *independent*. Diketahui jika model regresi bebas dari multikolinearitas mempunyai nilai VIF <10 dan mempunyai angka Tolerance > 0.1

Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kemudahan layanan	,770	1,298
	Biaya Transaksi	,770	1,298

a. Dependent Variable : Minat Masyarakat

Sumber: Hasil penelitian data diolah oleh SPSS 22

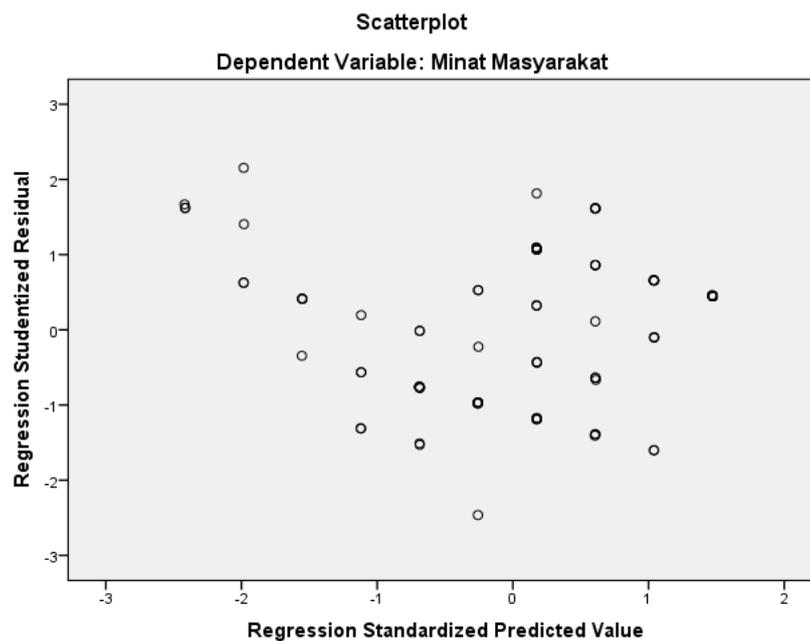
Hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai tolerance > 0,10 yang berarti tidak terjadi korelasi antar variabel independen.

Selanjutnya nilai VIF < 10 bahwa model regresi bebas dari multikolinearitas.

b. Uji heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas ditujukan untuk pengujian model regresi terjadi ketidaksamaan variance dan residual suatu pengamatan yang lain. Penguji heterokedastisitas diuji dengan pengamatan yang lain. Pengujian heterokedastisitas diuji dengan digunakannya grafik scatterplot. Apabila pola bergelombang menyebar, menyempit maka diidentifikasi terjadi heterokedastisitas. Kemudian apabila pola menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas



Berdasarkan grafik scatter plot menggambarkan pola perbedaan yang tidak normal dan tidak berkumpul di angka 0, sehingga menunjukkan bahwa hasil tersebut lolos uji heteroskedastisitas atau tidak menunjukkan heteroskedastisitas.

4. Uji hipotesis

a. Regresi linear berganda

Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Berganda

Model		Coefficients ^a			T	Sig.
		Unstandardized		Standardi		
		Coefficients		zed		
		B	Std.	Coefficien		
		ts	Beta			
		Error				
1	(Constant)	2,916	2,600		1,122	,265
	Kemudahan layanan	1,278	,060	1,024	21,142	,000
	Biaya transaksi	1,281	,096	-,644	-13,295	,000

a. Dependent Variable: Minat Masyarakat

Sumber: Hasil penelitian data diolah oleh SPSS 22

Persamaan regresi linear berganda yang dihasilkan dari SPSS 22 dalam penelitian ini ialah:

$$\begin{aligned}
 Y &= \alpha + b_1x_1 + b_2x_2 + e \\
 &= 2,916 + 1,278X - 1,281 + e
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil persamaan regresi linear berganda di atas dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Nilai *constant* 2,916 menunjukkan pengaruh positif variabel independent (X) terhadap variabel dependen (Y) artinya, jika nilai

dari kemudahan layanan dan biaya transaksi adalah 0, maka nilai dari minat masyarakat 2,916.

- 2) Persamaan regresi menunjukkan variabel kemudahan layanan (X1) memiliki nilai 1,278 bahwa apabila kemudahan layanan mengalami peningkatan sebesar 1% maka minat masyarakat meningkat sebesar 127,8% dengan asumsi variabel independen lainnya konstan.
- 3) Persamaan regresi menunjukkan variabel biaya transaksi (X2) memiliki nilai -1,281. Hal ini menunjukkan apabila biaya transaksi mengalami peningkatan sebesar 1% maka variabel minat masyarakat akan mengalami penurunan sebesar 128,1%.

b. Uji parsial (Uji t)

Uji t ialah untuk melihat masing-masing koefisien signifikan atau tidak signifikan terhadap variabel dependent dengan menganggap variabel lainnya tetap konstan.

Tabel 4.9 Hasil Uji T

Model	Coefficients ^a			T	Sig.	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2,916	2,600		1,122	,265
	Kemudahan layanan	1,278	,060	1,024	21,142	,000
	Biaya transaksi	1,281	,096	-,644	-13,295	,000

a. Dependent Variable: Minat Masyarakat

Sumber: Hasil penelitian data diolah oleh SPSS 22

Berdasarkan hasil dari hitungan pada t-tabel diketahui nilai t-tabel sebesar 1,985 atau dengan rumus $df = n-k-1$. Penjelasan Uji T Parsial sebagai berikut:

- 1) Variabel kemudahan layanan memiliki t-hitung sebesar $21,142 > 1,985$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kemudahan layanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap minat masyarakat. Artinya, perubahan pada kemudahan layanan memiliki hubungan yang searah, yang berarti apabila kemudahan layanan meningkat, maka minat masyarakat akan meningkat.
- 2) Variabel biaya transaksi memiliki $-t$ hitung $< -t$ tabel yaitu sebesar $-13,295 < -1,985$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel biaya transaksi memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap minat masyarakat. Artinya, perubahan pada biaya transaksi tidak memiliki hubungan yang searah dengan minat masyarakat, yang berarti apabila biaya transaksi meningkat, maka minat masyarakat akan menurun.

c. Uji simultan (Uji f)

Uji f simultan bertujuan untuk menguji pengaruh variabel *independent* secara bersama-sama terhadap variabel *dependent*.

Tabel 4.10 Hasil Uji F

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	832,441	2	416,221	230,000	,000 ^b
	Residual	168,298	93	1,810		
	Total	1000,740	95			

a. Dependent Variable: Persentase_Primer

b. Predictors: (Constant), Biaya Transaksi, minat masyarakat

Sumber: Hasil penelitian data diolah oleh SPSS 22

Sesuai hasil perhitungan Uji F yang dilakukan dengan bantuan program SPSS 22 di atas, diperoleh nilai sig adalah sebesar 0,00 sehingga nilai sig ini lebih kecil daripada nilai α yaitu 0,05. Karena nilai ($\text{sig} < \alpha = 0,00 < 0,05$) artinya seluruh variabel X berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat (Y).

d. Koefisien determinasi (R^2)

Dalam model linear berganda koefisien determinasi menunjukkan umumnya mengukur besarnya kontribusi variabel independen dalam menerangkan variabel dependen.

Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

		Model Summary			
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	,912 ^a	,832	,828	1,34524	

a. Predictors: (Constant), Biaya Transaksi, Kemudahan Layanan

Sumber: Hasil penelitian data diolah oleh SPSS 22

Hasil koefisien determinasi menunjukkan pengaruh seluruh variabel independe X1 dan X2 terhadap variabel dependen Y sebesar 0,828 atau 82,8% sisanya 17,2% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian ini.

B. Pembahasan

1. Pengaruh kemudahan layanan terhadap minat masyarakat menggunakan BRI Link

Berdasarkan hasil penelitian diketahui secara parsial variabel kemudahan layanan berpengaruh positif terhadap minat masyarakat. Hal ini terlihat dari nilai t-hitung yang lebih besar dari t-tabel atau $21,142 > 1,985$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ketika kemudahan layanan meningkat, minat masyarakat dalam menggunakan BRI Link juga akan meningkat secara signifikan. Teori yang mendukung temuan ini adalah Technology Acceptance Model (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis (1989), yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan suatu teknologi berperan penting dalam meningkatkan niat dan adopsi teknologi tersebut. Ketika layanan mudah digunakan, masyarakat cenderung lebih bersedia untuk menggunakannya, yang pada akhirnya meningkatkan minat mereka terhadap layanan tersebut. Penelitian sebelumnya oleh Setiawan juga mendukung temuan ini dengan menunjukkan bahwa kemudahan layanan berpengaruh langsung terhadap minat penggunaan perbankan digital yang cenderung memiliki tingkat literasi teknologi yang lebih rendah. Penelitian sebelumnya yang lebih spesifik pada perbankan digital di daerah pedesaan,

seperti yang dilakukan oleh Setiawan menunjukkan bahwa kemudahan layanan memainkan peran penting dalam meningkatkan minat masyarakat menggunakan teknologi baru, terutama di kalangan masyarakat yang memiliki keterbatasan akses dan pengetahuan mengenai teknologi.³¹

Kemudahan layanan BRI Link mencakup berbagai aspek seperti waktu pelayanan yang cepat, proses transaksi yang sederhana, serta kejelasan informasi yang diterima oleh nasabah. Ketika masyarakat merasa proses transaksi tidak menyulitkan dan dapat dilakukan dengan mudah, maka kepercayaan terhadap layanan meningkat. Hal ini juga menciptakan pengalaman positif yang dapat mendorong pengguna untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain.

Dalam konteks masyarakat pedesaan, kemudahan layanan sangat penting karena sebagian masyarakat belum terbiasa menggunakan teknologi digital dalam aktivitas sehari-hari. Agen BRI Link yang dapat memberikan penjelasan dan bantuan secara langsung menjadi jembatan penting antara masyarakat dan sistem perbankan. Kehadiran agen yang ramah, sabar, dan mampu menjelaskan langkah-langkah transaksi juga meningkatkan kenyamanan pengguna.

Kemudahan dalam mengakses layanan keuangan juga berdampak pada peningkatan literasi keuangan masyarakat. Ketika layanan mudah digunakan, maka secara tidak langsung masyarakat terdorong untuk memahami fungsi dan manfaat layanan keuangan. Ini sangat penting dalam upaya meningkatkan

³¹Setiawan. (2020). *Pengaruh Kemudahan Layanan Terhadap Minat Penggunaan Layanan Perbankan Digital di Daerah Pedesaan Indonesia*. Jurnal Teknologi Informasi dan Bisnis, 12(1), 85-99.

inklusi keuangan di Indonesia. Kemudahan layanan juga menciptakan loyalitas pelanggan. Masyarakat yang merasakan kenyamanan dalam bertransaksi akan cenderung menggunakan kembali layanan tersebut di masa mendatang. Hal ini memperkuat hubungan antara pelanggan dan penyedia layanan, dalam hal ini Bank Rakyat Indonesia (BRI). Faktor lain yang memperkuat pengaruh kemudahan layanan adalah keamanan. Jika sistem transaksi mudah namun tetap aman, maka masyarakat akan semakin percaya dan bersedia untuk melakukan berbagai transaksi keuangan melalui BRI Link.

Kemudahan layanan juga berhubungan erat dengan kualitas infrastruktur teknologi informasi yang digunakan. Sistem yang tidak sering mengalami gangguan, serta layanan yang tetap tersedia meski dalam kondisi sinyal lemah di desa, menjadi faktor pendukung yang sangat penting. Oleh karena itu, peningkatan kualitas jaringan internet dan sistem Bank Rakyat Indonesia (BRI) Link perlu terus dilakukan.

2. Pengaruh biaya transaksi terhadap minat masyarakat menggunakan BRI Link

Berdasarkan hasil penelitian diketahui secara parsial variabel biaya transaksi berpengaruh negatif terhadap minat masyarakat. Hal ini terlihat dari nilai $-t$ hitung $< -t$ tabel yaitu sebesar $-13,295 < -1,985$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Ini menunjukkan bahwa apabila biaya transaksi meningkat, maka minat masyarakat dalam menggunakan BRI Link akan menurun. Teori yang mendukung temuan ini adalah Teori Hukum Permintaan dalam ekonomi, yang menyatakan bahwa ketika harga suatu barang atau jasa

meningkat, permintaan terhadap barang atau jasa tersebut akan menurun, dengan asumsi faktor-faktor lain tetap. Dalam konteks ini, biaya transaksi yang lebih tinggi menyebabkan penurunan minat masyarakat dalam menggunakan layanan BRI Link. Penelitian sebelumnya oleh Suryani dan Akbar juga menemukan bahwa biaya transaksi yang tinggi menjadi salah satu faktor yang menghambat penggunaan layanan perbankan digital. Mereka menjelaskan bahwa masyarakat lebih cenderung menghindari layanan dengan biaya yang mahal, terutama bagi kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan pendapatan dan sangat sensitif terhadap perubahan biaya transaksi.³²

Biaya transaksi menjadi pertimbangan utama dalam pengambilan keputusan keuangan, terutama di kalangan masyarakat berpenghasilan rendah. Mereka akan cenderung memilih layanan yang menawarkan efisiensi biaya tanpa mengurangi kualitas pelayanan. Oleh karena itu, struktur tarif BRI Link harus dirancang agar tetap kompetitif dan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.

Kebijakan penyesuaian biaya transaksi yang dilakukan oleh BRI juga harus mempertimbangkan dampak sosial. Jika biaya terlalu tinggi, masyarakat dapat merasa terbebani dan menganggap bahwa layanan tersebut hanya untuk kalangan tertentu saja. Hal ini berpotensi menghambat tujuan inklusi keuangan nasional.

³²T Suryani., & M Akbar. (2022). *Analisis Pengaruh Biaya Transaksi terhadap Minat Penggunaan Layanan Perbankan Digital*. Jurnal Ekonomi Digital dan Teknologi, 20(2), 150-165.

Selain itu, perbandingan antara biaya transaksi dan nilai manfaat yang diperoleh harus seimbang. Jika masyarakat merasa biaya yang dikeluarkan sepadan dengan kemudahan dan keamanan yang diperoleh, maka kemungkinan besar mereka tetap akan menggunakan layanan tersebut. Dalam dunia digital yang kompetitif, Bank Rakyat Indonesia (BRI) juga harus memperhatikan strategi pesaing. Banyak layanan keuangan berbasis aplikasi yang menawarkan biaya transaksi rendah bahkan gratis. Oleh karena itu, BRI perlu terus berinovasi dan menciptakan nilai tambah agar tetap diminati masyarakat.

Untuk memperkecil dampak negatif biaya terhadap minat masyarakat, program-program promosi seperti penghapusan biaya untuk transaksi pertama, bundling layanan, atau loyalti poin bisa diterapkan. Strategi ini tidak hanya meningkatkan minat tetapi juga mendorong frekuensi penggunaan layanan. Dari sisi agen, biaya transaksi yang terlalu rendah justru dapat menurunkan motivasi mereka untuk melayani nasabah. Maka, BRI harus menemukan titik keseimbangan antara kepuasan nasabah dan insentif yang layak bagi agen.

3. Pengaruh kemudahan layanan dan biaya transaksi terhadap minat masyarakat menggunakan BRI Link

Berdasarkan hasil penelitian secara simultan, variabel kemudahan layanan dan biaya transaksi berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat, sebagaimana terlihat dari nilai signifikansi ini lebih kecil daripada nilai α yaitu 0,05. Karena nilai ($\text{sig} < \alpha = 0,00 < 0,05$) hal ini

menunjukkan bahwa seluruh variabel independen (X), yaitu kemudahan layanan dan biaya transaksi, berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat (Y), yaitu minat masyarakat. Teori yang mendukung temuan ini adalah Model Persamaan Struktural (Structural Equation Modeling/SEM), yang menyatakan bahwa variabel-variabel independen dapat secara simultan mempengaruhi variabel terikat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam konteks ini, kemudahan layanan dan biaya transaksi berperan bersama dalam memengaruhi minat masyarakat terhadap penggunaan BRI Link. Penelitian sebelumnya oleh Putra dan Rahma juga menemukan bahwa baik kemudahan layanan maupun biaya transaksi merupakan faktor signifikan yang mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan layanan perbankan digital. Mereka menunjukkan bahwa gabungan dari dua faktor tersebut secara bersamaan berperan penting dalam menentukan apakah masyarakat akan menggunakan layanan perbankan digital.³³

Sinergi antara kemudahan layanan dan biaya transaksi menciptakan nilai tambah yang besar bagi pelanggan. Ketika kedua faktor ini terpenuhi secara seimbang, maka potensi peningkatan penggunaan layanan akan lebih besar dibandingkan jika hanya salah satu faktor yang dioptimalkan. Pendekatan holistik sangat diperlukan dalam pengembangan BRI Link. Artinya, BRI tidak hanya fokus pada sistem atau teknologi, tetapi juga pada pendekatan psikologis dan ekonomi yang memengaruhi perilaku konsumen. Hal ini menjadi kunci dalam menciptakan pengalaman layanan yang utuh.

³³A Putra., & N Rahma. (2020). *Pengaruh Kemudahan Layanan dan Biaya Transaksi Terhadap Minat Penggunaan Layanan Perbankan Digital*. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 17(3), 112-127.

Studi perilaku konsumen menunjukkan bahwa pengguna cenderung mempertimbangkan lebih dari satu aspek sebelum memutuskan untuk menggunakan layanan keuangan. Oleh karena itu, jika Bank Rakyat Indonesia (BRI) dapat menyajikan layanan yang mudah digunakan dengan biaya yang terjangkau, maka kemungkinan adopsi layanan akan meningkat secara signifikan.

Peran pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga penting dalam menciptakan ekosistem yang mendukung layanan keuangan digital. Regulasi yang mendorong transparansi biaya, perlindungan konsumen, dan dukungan infrastruktur sangat berkontribusi terhadap keberhasilan layanan seperti BRI Link.

Selain itu, kampanye edukasi kepada masyarakat mengenai manfaat dan cara penggunaan BRI Link secara tepat akan memperkuat pengaruh kedua variabel tersebut terhadap minat masyarakat. Ketika masyarakat memahami bahwa mereka bisa mendapatkan layanan yang mudah dan murah, maka kepercayaan dan loyalitas terhadap layanan tersebut akan tumbuh. Gabungan antara kemudahan layanan dan biaya terjangkau tidak hanya berdampak pada minat awal, tetapi juga pada penggunaan berkelanjutan (retention). Oleh karena itu, strategi jangka panjang BRI perlu menasar pada pembangunan sistem yang stabil, hemat biaya, namun tetap inklusif dan adaptif.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kemudahan layanan dan biaya transaksi terhadap minat masyarakat menggunakan BRI Link (Studi pada agen BRI Link Di Kelurahan Balandai, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil penelitian diketahui secara parsial variabel kemudahan layanan berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat menggunakan BRI Link. Hal ini terlihat dari nilai t-hitung yang lebih besar dari t-tabel atau $21,142 > 1,985$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang menunjukkan bahwa ketika kemudahan layanan meningkat, minat masyarakat dalam menggunakan BRI Link juga akan meningkat secara signifikan
2. Secara parsial, variabel biaya transaksi berpengaruh negatif terhadap minat masyarakat. Hal ini terlihat dari nilai $-t$ hitung $< -t$ tabel yaitu sebesar $-13,295 < -1,985$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Ini menunjukkan bahwa apabila biaya transaksi meningkat, maka minat masyarakat dalam menggunakan BRI Link akan menurun.

3. Secara simultan, variabel kemudahan layanan dan biaya transaksi berpengaruh signifikan terhadap minat masyarakat, sebagaimana terlihat dari nilai signifikansi ini lebih kecil daripada nilai α yaitu 0,05. Karena nilai ($\text{sig} < \alpha = 0,00 < 0,05$) hal ini menunjukkan bahwa seluruh variabel independen (X), yaitu kemudahan layanan dan biaya transaksi, berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat (Y), yaitu minat masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, peneliti menyarankan beberapa hal, antara lain:

1. Saran bagi peneliti selanjutnya adalah untuk memperluas dan mengembangkan pengetahuan serta kajian terkait dengan masalah yang dihadapi. Disarankan juga untuk meningkatkan jumlah responden agar dapat mencakup representasi yang lebih luas dari masyarakat. Penulis berharap agar penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel independen lainnya yang berkaitan dengan minat masyarakat menggunakan BRI Link, selain variabel kemudahan layanan dan biaya transaksi yang telah diteliti dalam skripsi ini.
2. Peningkatan Kemudahan Layanan: Untuk meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan BRI Link, pihak bank harus fokus pada peningkatan kemudahan akses dan penggunaan layanan. Ini bisa dilakukan dengan memperbaiki antarmuka aplikasi, menyediakan tutorial penggunaan, dan meningkatkan kecepatan serta keandalan layanan.

Melalui pendekatan ini, bank dapat memastikan bahwa lebih banyak masyarakat merasa nyaman dan termotivasi untuk menggunakan layanan perbankan digital.

3. **Evaluasi dan Penyesuaian Biaya Transaksi:** Mengingat biaya transaksi berpengaruh negatif terhadap minat masyarakat, disarankan agar manajemen Bank Rakyat Indonesia (BRI) melakukan evaluasi terhadap struktur biaya yang dikenakan. Penyesuaian biaya atau penyediaan paket biaya yang lebih fleksibel dan terjangkau dapat menjadi strategi yang efektif untuk menarik lebih banyak pengguna. Selain itu, memberikan insentif seperti diskon untuk transaksi dalam jumlah tertentu juga dapat merangsang penggunaan.
4. **Pendidikan dan Literasi Digital:** Untuk meningkatkan adopsi layanan perbankan digital, penting untuk menyelenggarakan program edukasi yang meningkatkan literasi digital masyarakat. Program ini dapat mencakup pelatihan tentang cara menggunakan aplikasi BRI Link dan penjelasan tentang manfaat layanan digital, sehingga masyarakat merasa lebih percaya diri dalam menggunakannya.
5. **Survei dan Umpan Balik Pengguna:** Rutin melakukan survei dan mengumpulkan umpan balik dari pengguna BRI Link untuk memahami kebutuhan dan harapan mereka. Hal ini akan membantu pihak bank dalam mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki serta fitur-fitur yang diinginkan oleh masyarakat. Dengan melibatkan pengguna dalam

pengembangan layanan, bank dapat lebih responsif terhadap kebutuhan pasar.

6. Kolaborasi dengan Komunitas: Bank Rakyat Indonesia (BRI) dapat menjalin kerjasama dengan komunitas lokal untuk memperkenalkan dan mempromosikan layanan BRI Link. Melalui program kerjasama yang mencakup komunitas nelayan atau kelompok usaha kecil, bank dapat lebih mudah menjangkau masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi perbankan digital. Kegiatan seperti workshop atau seminar bisa menjadi platform untuk memperkenalkan layanan ini secara langsung.
7. Analisis lebih lanjut tentang Biaya Transaksi: Disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait pengaruh biaya transaksi terhadap keputusan penggunaan layanan perbankan di segmen masyarakat yang berbeda. Penelitian lebih dalam dapat membantu memahami pola konsumsi dan preferensi pengguna dalam konteks biaya, serta memberikan wawasan tentang cara mengoptimalkan strategi pemasaran dan penetapan harga.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Hasyimi Ali, *Management Bank*, cet 4, (Jakarta: Bumi Aksara, 1995).
- Fasiha. *Islamic Finance (Konsep dan Aplikasi dalam Lembaga Keuangan Syariah)*. (Palopo: Laskar Perubahan, 2016).
- Freddy Rangkuti, *Strategi Promosi yang Kreatif*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2009).
- Gulo W, “*Metodologi Penelitian*” (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2002).
- H. Elfrianto dan Gusman Lesmana, “*Metodologi Penelitian Pendidikan*” (Medan: Umsu Press, 2022).
- Herman Ahmadi, *Analisis Penerapan BRILink di Bank BRI Kota Madiun Sebagai Upaya Mendorong Financial Inclusion*, (Universitas PGRI Madiun, 2018) *Jurnal Akuntansi*, Vol.1, No.2.
- I Putu Agus Swastika dan I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, *Audit Sistem Informasi dan Tata Kelola Teknologi Informasi*, Ed.1, (Yogyakarta : Andi, 2016).
- I Putu Agus Swastika dan I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, *Audit Sistem Informasi dan Tata Kelola Teknologi Informasi*, Ed.1, (Yogyakarta : Andi, 2016).
- Iskandar Ahmad Syarif. Aplikasi Model TAM Terhadap Pengguna Layanan Internet Banking Di Kantor Bank Jatim Cabang Situbondo, *Jurnal Ecobuss*, Vol.4 No.1, Maret (2016).
- Jeane Elisabeth Lelengboto, “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Prilaku Agen Brilink PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk Kantor Cabang Bitung, Sam Ratulangi*”, (Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Sam Ratulangi, Vol.5, No.4, 2014).
- Khairiyah, “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Balikpapan Dalam Menggunakan Produk Dan Jasa Brilink*”, (*Journal of management Studies*, Vol 14, No. 2 , 2020) hlm. 147.
- Kurniawan dan Puspitaning Tyas, “*Metode Penelitian Kuantitatif*”
- Lilia Indriyani, “*Pengaruh Minat, Kepercayaan dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Loyalitas Konsumen Bertransaksi di Agen BRILink Palu Barat*”. Skripsi UIN Datokarama Palu, 2023.

- Mahendra Adhi Nugroho dan Irmadhani, “*Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Computer Self Efficac, Terhadap Penggunaan Online Banking*”, (Universitas Negeri Yogyakarta, 2012), Jurnal, Vol.1, No. 3 h. 7
- Martinis Yamin, “*Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial Kualitatif dan Kuantitatif*” (Jakarta: Komplek Kejaksaan Agung, 2009), Hlm. 177.
- Mujahidin. Information Technology Utilization on the Performance of Sharia Bank Employees in Palopo City. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*. Vol.6 No.2, (2021).
- Nindya Linggar Amita, *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Layanan Produk BRILink*, (Universitas Brawijaya, 2015), Jurnal Ilmiah, Vol. 4 No. 1, h.3.
- Nurul Musfirah Khairiyah, “*Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Balikpapan dalam Menggunakan Produk dan Jasa BRILink*”, Skripsi Manajemen, 2020.
- Putra, A., & Rahma, N. (2020). *Pengaruh Kemudahan Layanan dan Biaya Transaksi Terhadap Minat Penggunaan Layanan Perbankan Digital*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 17(3), 112-127.
- Rahmawati, “*Apa Saja Variabel Penelitian Dala, Bidang Marketing?*” (Samarinda: Mulawarman University, 2022), Hlm. 4.
- Rifuddin Burhan. Pengaruh Asset Liability Management Terhadap Bank Kinerja (Studi Komaratif Pada PT.Bank Rakyat Indonesia, TBK. dan PT. Bank BRI Syariah), *Journal of Institution and Sharia Finance*, Vol.1 No.1 (2018).
- Ristiyanti Prasetijo dan Jhon J.O.I Ihalauw, *Perilaku Konsumen*, Ed. 1, (Yogyakarta: Andi, 2005), h.67
- Rosa Komalasari, “*Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Layanan Agen BRILink Pada Kegiatan Perbankan Di Kantor Cabang BRI Parakan*”, (Semarang: Fakultas Hukum Universitas Deponegoro, Vol. 14 No.1 Tahun 2018), hlm. 47.
- Sayuti Una, “*Pedoman Penulisan Skripsi*” (Jambi: Syariah Press Fakultas Syariah IAIN STS Jambi, 2014), Hlm. 37.
- Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, Ed. 1 Cet. 2, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013). H. 172-174.

- Setiawan. (2020). *Pengaruh Kemudahan Layanan Terhadap Minat Penggunaan Layanan Perbankan Digital di Daerah Pedesaan Indonesia*. Jurnal Teknologi Informasi dan Bisnis, 12(1), 85-99.
- Setiawan Edi Indra, Sadri Muh, Fajar Rikal, Customer Loyalty: Improve Customer Relationship Management That Impact The Customer Satisfaction, *Journal of Islamic Economic Law*. Vol.5 No.1, Maret (2021).
- St. Nur Amalia, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Brilink di Pondok Zhafira Kota Palopo.*”, Skripsi Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2019.
- Sugiyono, “*Metode Penelitian Manajemen*” (Bandung: Alfabeta, 2018), Hlm. 35-36.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung, 2014), 80
- Suryani, T., & Akbar, M. (2022). *Analisis Pengaruh Biaya Transaksi terhadap Minat Penggunaan Layanan Perbankan Digital*. Jurnal Ekonomi Digital dan Teknologi, 20(2), 150-165.
- Veithzal Rivai, Andria Permata, dan Ferry N. Idrose, “*Bank dan Vinancial Institution Management.*” (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), h. 11.
- Yaya Jakaria, “*Mengelola Data Penelitian Kuantitatif Dengan SPSS*” (Bandung: Alfabeta, 2015), Hlm. 104.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Kuesioner atau Daftar Pernyataan

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Kemudahan Layanan dan Biaya Transaksi Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Jasa BRI Link (Studi pada Agen BRI Link Di Kelurahan Balandai)

I. Identitas Responden

1. Nama :
2. Umur : Tahun
3. Jenis Kelamin : P / L
4. pendidikan Terakhir :

II. Petunjuk Pengisian

Jawablah pertanyaan berikut dengan mengisi jawaban atau memberi tanda centang (√) pada kotak yang tersedia di bawah ini yang menurut Bapak/Ibu/Saudara/I paling sesuai.

Keterangan :

1. Nilai 1 = Sangat Tidak Setuju
2. Nilai 2 = Tidak Setuju
3. Nilai 3 = Kurang setuju
4. Nilai 4 = Setuju
5. Nilai 5 = Sangat Setuju

A. Kemudahan Layanan

Variabel	Indikator	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
			1	2	3	4	5
Kemudahan Layanan (X1)	Reliability (Keadaan)	1. Layanan yang saya gunakan selalu berjalan lancar tanpa masalah.					
		2. Layanan yang disediakan selalu sesuai dengan ekspektasi saya.					

	Responsiveness (Daya Tanggap)	3. Pihak layanan cepat merespons ketika saya mengalami masalah.				
		4. Layanan memberikan tanggapan yang cepat terhadap permintaan atau pertanyaan saya.				
	Tidak mengeluarkan banyak usaha	5. Saya tidak perlu banyak usaha untuk menyelesaikan transaksi menggunakan layanan ini.				
		6. Proses transaksi sangat mudah dan tidak memerlukan banyak langkah.				
	Sistem jelas dan mudah dimengerti	7. Sistem layanan ini mudah dipahami dan digunakan bahkan oleh pengguna baru.				
		8. Semua instruksi yang ada di sistem layanan mudah dimengerti.				
	Mudah	9. Saya dapat dengan				

	mengoperasikan sistem sesuai keinginan	mudah mengoperasikan layanan ini sesuai kebutuhan saya.					
		10. Fitur-fitur yang disediakan memudahkan saya untuk melakukan transaksi sesuai keinginan saya.					

B. Biaya Transaksi

Variabel	Indikator	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
			1	2	3	4	5
Biaya Transaksi (X2)	Informasi cost (biaya informasi)	1. Biaya yang dikenakan untuk mendapatkan informasi layanan jelas dan mudah diakses.					
		2. Saya merasa biaya informasi yang harus dibayar untuk layanan ini cukup terjangkau.					
	Communication cost (biaya komunikasi)	3. Biaya komunikasi yang diperlukan					

		untuk menggunakan layanan ini terjangkau.					
		4. Biaya komunikasi seperti panggilan atau pesan yang diperlukan untuk mendapatkan layanan sangat rendah.					
	Paper cost (biaya persuratan)	5. Penggunaan dokumen atau kertas untuk transaksi sangat minim.					
		6. Biaya persuratan atau pengiriman dokumen yang diperlukan sangat sedikit atau bahkan tidak ada.					

C. Minat Masyarakat

Variabel	Indikator	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
			1	2	3	4	5
Minat Masyarakat (Y)	Kualitas pelayanan	1. Saya puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh layanan ini.					
		2. Pelayanan yang diberikan sangat sesuai dengan					

		harapan saya.					
	Persepsi kemudahan	3. Saya merasa layanan ini sangat memudahkan dalam bertransaksi.					
		4. Kemudahan yang ditawarkan oleh layanan ini membuat saya tertarik untuk menggunakannya a kembali.					
	Keputusan nasabah	5. Saya merasa puas dengan keseluruhan layanan yang telah saya gunakan.					
		6. Saya akan merekomendasi kan layanan ini kepada orang lain karena saya merasa puas.					

2. Tabulasi Data Penelitian

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	Total X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	Total X2	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Total Y
1	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	44	5	4	4	5	4	4	26	5	4	5	4	4	5	27
2	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	46	5	4	5	5	4	4	27	5	5	4	5	4	5	28
3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	43	5	5	4	5	4	5	28	4	4	4	3	3	3	21
4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	45	5	5	5	4	5	5	29	4	4	4	4	3	3	22
5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	43	4	5	4	4	5	4	26	4	4	5	4	5	4	26
6	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	48	4	5	5	4	5	5	28	5	5	5	5	4	5	29
7	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	45	5	4	4	4	4	4	25	5	5	5	5	5	4	29
8	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	43	5	4	4	5	4	4	26	4	4	5	4	4	5	26
9	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	43	5	4	4	5	5	4	27	5	4	4	3	3	3	22
10	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	42	5	4	5	5	4	4	27	4	4	4	3	3	3	21
11	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	46	5	5	5	5	4	5	29	5	4	4	4	4	5	26
12	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	45	5	4	4	5	5	4	27	4	5	4	5	5	5	28
13	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43	4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	5	5	4	28
14	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	43	4	5	5	4	4	4	26	4	4	5	4	4	5	26
15	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44	5	5	5	5	4	4	28	4	4	4	4	3	3	22
16	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	44	5	5	4	4	4	4	26	5	4	5	4	5	5	28
17	4	5	5	4	3	5	4	4	4	3	41	4	5	5	4	3	5	26	4	4	4	3	3	3	21
18	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	45	5	5	4	5	4	5	28	4	4	5	4	5	4	26
19	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	45	5	5	5	5	4	5	29	4	4	4	4	3	3	22
20	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	43	5	4	4	5	4	4	26	5	4	4	4	5	5	27

21	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	44	5	4	5	5	4	4	27	4	4	5	4	5	4	26
22	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	44	4	5	4	4	4	5	26	4	5	4	5	5	4	27
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	3	3	21
24	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	43	5	4	5	5	4	4	27	5	4	4	3	3	3	22
25	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	42	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	5	5	5	28
26	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	46	4	5	4	4	5	5	27	4	5	5	5	5	4	28
27	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42	5	4	4	5	4	4	26	4	4	4	4	3	5	24
28	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	45	5	4	4	5	4	4	26	5	5	4	5	5	4	28
29	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	43	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	5	4	4	27
30	5	5	4	5	4	5	4	4	3	3	42	5	5	4	5	4	5	28	4	4	3	3	3	2	19
31	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	39	4	4	4	4	4	4	24	5	4	3	3	3	3	21
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	3	4	22
33	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	40	5	4	4	4	4	4	25	4	4	3	4	3	4	22
34	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38	4	4	4	4	4	4	24	3	4	3	4	4	3	21
35	5	4	4	4	5	4	3	3	4	3	39	5	4	4	4	5	4	26	3	3	4	3	4	3	20
36	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	38	5	5	4	4	4	4	26	3	3	3	3	3	4	19
37	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	3	3	3	20
38	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	43	5	5	4	4	4	4	26	5	4	4	4	4	3	24
39	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	46	5	5	5	5	5	4	29	5	4	4	4	3	3	23
40	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	45	5	4	4	4	4	4	25	5	5	5	5	5	4	29
41	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	42	5	4	4	4	4	4	25	5	4	4	4	3	3	23
42	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	4	29
43	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	3	3	23

44	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	4	29
45	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	4	3	24
46	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	43	5	4	4	5	4	4	26	5	4	4	4	3	3	23
47	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	45	4	5	4	4	4	4	25	5	5	5	5	5	4	29
48	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	4	3	24
49	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	38	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	3	3	3	20
50	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	43	5	4	4	4	4	4	25	5	5	4	4	3	3	24
51	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	44	5	4	4	4	4	4	25	5	5	5	4	4	4	27
52	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	41	5	5	4	4	4	4	26	4	4	3	4	3	2	20
53	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	39	5	4	4	4	4	4	25	3	4	3	4	3	2	19
54	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	44	5	4	4	4	4	4	25	5	5	5	4	3	3	25
55	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	47	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	3	3	3	24
56	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	3	3	23
57	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	43	5	4	4	4	4	4	25	5	5	4	4	4	3	25
58	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	40	4	3	3	4	4	4	22	5	5	4	4	4	3	25
59	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	3	23
61	5	4	4	5	4	4	3	3	2	3	37	5	4	4	5	4	4	26	3	3	2	3	4	4	19
62	5	5	5	5	5	5	2	3	3	3	41	5	5	5	5	5	5	30	2	3	3	3	4	4	19
63	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	43	5	5	4	4	4	5	27	5	4	3	4	2	2	20
64	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	4	29
65	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	44	5	4	4	5	4	4	26	5	5	4	4	4	3	25
66	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	46	5	4	4	5	4	4	26	5	5	5	5	5	4	29

67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	4	3	2	20
68	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4		36	4	4	4	4	4	4	24	2	4	2	4	4	4	20
69	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4		45	5	4	4	5	4	4	26	5	5	5	4	4	2	25
70	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4		43	4	5	4	4	4	5	26	5	4	4	4	3	3	23
71	5	4	4	5	4	4	2	3	3	3		37	5	4	4	5	4	4	26	2	3	3	3	4	4	19
72	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4		45	5	5	4	4	4	5	27	5	5	4	4	3	3	24
73	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4		45	5	5	4	5	4	5	28	5	4	4	4	4	4	25
74	5	4	4	5	4	4	4	3	2	3		38	5	4	4	5	4	4	26	4	3	2	3	3	4	19
75	5	5	4	4	4	4	2	4	2	4		38	5	5	4	4	4	4	26	2	4	2	4	4	5	21
76	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4		43	5	4	4	5	4	4	26	5	4	4	4	4	4	25
77	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3		41	5	4	4	5	4	4	26	4	4	4	3	3	3	21
78	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4		44	5	4	4	5	4	4	26	5	5	4	4	4	4	26
79	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4		43	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	4	4	4	27
80	5	4	4	5	4	4	2	4	3	4		39	5	4	4	5	4	4	26	2	4	3	4	3	4	20
81	5	5	5	5	4	4	3	4	2	4		41	5	5	5	5	4	4	28	3	4	2	4	3	4	20
82	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3		42	5	5	5	5	5	4	29	4	3	3	3	3	3	19
83	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3		44	5	5	5	5	4	4	28	5	4	4	3	3	3	22
84	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4		44	5	4	4	5	4	4	26	5	4	5	4	4	5	27
85	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5		46	5	4	5	5	4	4	27	5	5	4	5	4	5	28
86	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3		43	5	5	4	5	4	5	28	4	4	4	3	3	3	21
87	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4		45	5	5	5	4	5	5	29	4	4	4	4	3	3	22
88	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4		43	4	5	4	4	5	4	26	4	4	5	4	5	4	26
89	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5		48	4	5	5	4	5	5	28	5	5	5	5	4	5	29

90	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	45	5	4	4	4	4	4	25	5	5	5	5	5	4	29
91	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	43	5	4	4	5	4	4	26	4	4	5	4	4	5	26
92	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	43	5	4	4	5	5	4	27	5	4	4	3	3	3	22
93	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	42	5	4	5	5	4	4	27	4	4	4	3	3	3	21
94	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	46	5	5	5	5	4	5	29	5	4	4	4	4	5	26
95	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	45	5	4	4	5	5	4	27	4	5	4	5	5	5	28
96	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43	4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	5	5	4	28

3. Tabulasi Identitas Responden

No	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhi
1	Januarti	32	p	SMA
2	Reski Aprillia	12	P	SMP
3	Sri Wahyunengsi	28	P	SMP
4	Rijal	37	L	SD
5	Hasnidar	37	P	D3
6	Kasim	39	L	SMA
7	Putri	36	P	SMA
8	Ecce	41	P	SD
9	Candra Kirana	23	P	SMP
10	Hendra	21	L	SMA
11	Saldyansyah	19	L	SMA
12	Adrian	17	L	SMA
13	Sudirman	41	L	SMP
14	Fatmawati	39	P	SD
15	Sri Rahmayanti	18	P	SMA
16	M.Fikar	17	L	SMA
17	Syahril	43	L	SMA
18	Hasni	42	P	SMA
19	Nurul Fatimah	19	P	SMA
20	Samsir	34	L	D3
21	Nur Amal Mas	31	P	D3
22	Halijah	32	L	SMA
23	Aprianto Arif	23	L	SMA
24	Fahrul	22	L	SMA
25	Fatur Rahman	21	L	SMA
26	Farel	18	L	SMA
27	Muh. Nabil	17	L	SMA
28	Muh. Ramadhan	15	L	SMP
29	Jafar	38	L	SD
30	Cia	37	P	SMA
31	Dimas Saputra Jafar	18	L	SMA
32	Nur Aisyah Jafar	13	P	SMP
33	Irham	29	L	SMA
34	Maemuna, S.E	39	P	S1
35	Ulfiah	34	P	SD
36	Ulfian.M	31	L	SMA
37	Haulia	27	P	SD
38	Muhammad Al Farisi	30	L	SMA
39	Akhmad Rafi'i	27	L	SMP
40	Khusnul Khatimah	25	P	SD
41	Muhammad Agung P	32	L	S1
42	Septiara Nugraheni	33	P	S1

43	Nurhaeun	25	P	SD
44	Nadilah	21	P	SD
45	Ade	23	P	S1
46	Fadilzaki	17	L	SMA
47	Aura Sakinah	16	P	SMA
48	Lukman	42	L	SMA
49	Muzayyanah Ulfiyah	20	P	SMA
50	Elvirah	25	P	SMA
51	Elvianti	23	P	SMA
52	Elmasafitra	21	P	SMA
53	Rangga Saputra	17	L	SMA
54	Rafika, S.I.P	41	P	S1
55	Nurul Fadila	28	P	S1
56	Muh. Arifai	25	L	S1
57	M. Riza Agusti	21	L	SMA
58	Rehan Al Jibran	18	L	SMA
59	Mirwan, SP	39	L	S1
60	Asriani	37	P	SMP
61	Saldi Ma'ruf	20	L	SMA
62	Fitra Husain	17	L	SMA
63	Maita Wulandari	15	P	SMP
64	Zahwa Zaqila	13	P	SMP
65	Rudy Sudiarto Rustam	33	L	SMA
66	Irdaliah, S.E	33	P	S1
67	Muh. Reza Muhlis	24	L	S1
68	Farel Muhlis	22	L	S1
69	Nursalim	41	L	SMA
70	Firdayanti Ansyar	28	P	S1
71	Fitriani Ansyar	25	P	S1
72	Muh. Fillah A	22	L	S1
73	Fauziah Ansyar	16	P	SMA
74	Heriawati	42	P	D2
75	Abi Firmansyah	16	L	SMA
76	Sulaiman	39	L	S1
77	Irpa	25	P	S1
78	Muh Arief, S.E	34	L	S1
79	Adria Jumasri	37	P	SMA
80	Rizqy Adriansyah. R	16	L	SMA
81	Andhika	41	L	SMA
82	Sitti Nur Irawati Sainal	39	P	SMA
83	Andri	28	L	SMA
84	ABD. Rais	47	L	SMA
85	Uli Suriani, S.Ag	49	P	S1
86	Kasri	48	L	SD
87	Masniati	48	P	SMA
88	Iwan	47	L	SMA

89	Herlia	47	P	SMA
90	Roby Latif	44	L	SMA
91	Ratna	50	P	SMA
92	Jumadi	46	L	SMA
93	Muharram. S	48	L	SMA
94	Salwiati	45	P	SD
95	Irmayanti	46	P	S1
96	Risma Masyhude	49	P	D3

4. Statistik Deskriptip Variabel

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kemudahan Layanan	96	36,00	48,00	42,6250	2,60061
Biaya Transaksi	96	22,00	30,00	26,0313	1,63162
Minat Masyarakat	96	19,00	29,00	24,0521	3,24563
Valid N (listwise)	96				

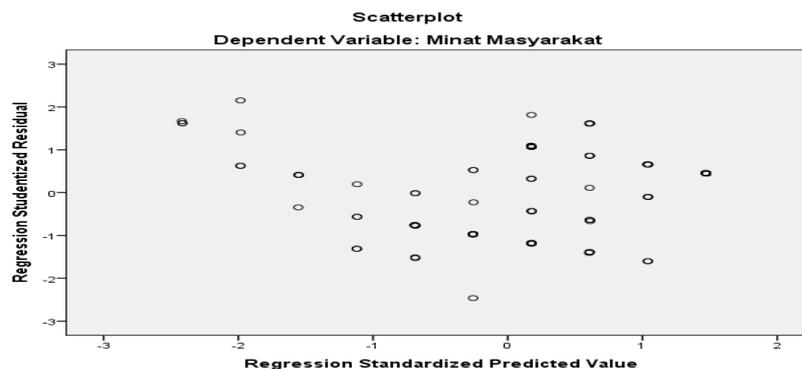
5. Regresi Linear Berganda

a. Uji multikolinearitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,916	2,600		1,122	,265		
	Kemudahan Layanan	1,278	,060	1,024	21,142	,000	,770	1,298
	Biaya Transaksi	-1,281	,096	-,644	13,295	,000	,770	1,298

a. Dependent Variable: Minat Masyarakat

b. Uji Heterokedastisitas



6. Tabel Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	832,441	2	416,221	230,000	,000 ^b
	Residual	168,298	93	1,810		
	Total	1000,740	95			

a. Dependent Variable: Minat Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Biaya Transaksi, Kemudahan Layanan

7. Tabel Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,916	2,600		1,122	,265		
	Kemudahan Layanan	1,278	,060	1,024	21,142	,000	,770	1,298
	Biaya Transaksi	-1,281	,096	-,644	13,295	,000	,770	1,298

a. Dependent Variable: Minat Masyarakat

8. Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Tokasirang, Kelurahan Balandai, Kecamatan Bara, Kota Palopo
Email: febi@iainpalopo.ac.id; Website: https://febi.iainpalopo.ac.id/

Nomor : B452 /In.19/FEBI/HM.01/10/2024
Lampiran : 1 (satu) dokumen
Perihal : **Permohonan Surat Izin Penelitian** Palopo, 7 Oktober 2024

Yth. Kepala DPMPSTSP Kota Palopo
Di Palopo

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat disampaikan bahwa mahasiswa (i) kami, yaitu :

Nama : Ade Zalsabila
NIM : 1904020002
Program Studi : Perbankan Syariah
Semester : XI (Sebelas)
Tahun Akademik : 2024/2025

akan melaksanakan penelitian dalam rangka penulisan skripsi pada lokasi Kelurahan Balandai, Kecamatan Bara, Kota Palopo dengan judul: "**Pengaruh Kemudahan Layanan dan Biaya Transaksi terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Jasa BRILink (Studi Kasus Masyarakat Kelurahan Balandai, Kota Palopo)**". Oleh karena itu dimohon kiranya Bapak/Ibu berkenan menerbitkan Surat Izin Penelitian.

Demikian surat permohonan ini diajukan, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.



Dekan,
Dr. Hj. Anja Marwing, S.H.I., M.H.I.
NIP 19820124 200901 2 006

9. Wawancara



10. Riwayat Hidup

RIWAYAT HIDUP



Ade Zalsabila, lahir di Palopo pada tanggal 23 maret 2001, Penulis merupakan anak pertama dari empat bersaudara dari pasangan ayah bernama Yunus dan ibu Masniati. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Jl bakau kelurahan Balandai, kecamatan Bara, kota palopo.

Pendidikan dasar penulis di selesai kan pada tahun 2013 di MIS DATOK SULAIMAN Palopo, kemudian melanjutkan pendidikan di SMPN 5 PALOPO hingga tahun 2016. Pada tahun 2016, penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 4 PALOPO hingga tahun 2019. Ade kemudian melanjutkan pendidikan di Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Palopo.