



Pengaruh Kepercayaan Nasabah Terhadap Kemudahan Akses Transaksi Laku Pandai Di Toko Hayu Kabupaten Kediri

Siti Nur Julianti

Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri

yantianti1945@gmail.com

Abstrack : *This study aims to determine the effect of customer trust on ease of access to Laku Pandai transactions at Toko Hayu in Kediri Regency. The Laku Pandai program is a branchless financial service aimed at increasing financial inclusion through the role of bank agents. Customer trust is considered a factor that can influence the ease of conducting transactions through this service. This study used a quantitative approach with an associative approach. The sample consisted of 50 respondents who were customers using the Laku Pandai service at Toko Hayu in Kediri Regency. Data were collected through questionnaires and analyzed using simple linear regression with IBM SPSS. The results showed that customer trust did not significantly influence ease of access to Laku Pandai transactions. This is evidenced by a significance value of 0.900, greater than 0.05, and a calculated t-value of -0.126. The coefficient of determination (R^2) of 0.000 indicates that customer trust cannot explain variations in ease of access to transactions. Therefore, the research hypothesis was rejected.*

Keywords: *Customer Trust, Ease of Access, Laku Pandai, BSI Smart Agent.*

Pendahuluan

Inklusi keuangan menjadi salah satu fokus utama dalam mendukung pemerataan layanan keuangan dan penguatan perekonomian masyarakat di Indonesia. Perkembangan teknologi dan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan transaksi yang cepat, mudah, dan terjangkau mendorong lembaga perbankan menghadirkan inovasi layanan keuangan berbasis digital dan keagenan.¹

¹ Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, Rajawali Press (Jakarta, 2006).



Salah satu program yang dikembangkan oleh Otoritas Jasa Keuangan adalah Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai). Program ini bertujuan memperluas akses layanan perbankan kepada masyarakat, khususnya di wilayah yang belum terjangkau kantor cabang bank secara optimal. Melalui program ini, masyarakat dapat melakukan berbagai transaksi seperti setor tunai, tarik tunai, transfer, pembayaran, dan pembukaan rekening melalui agen bank yang berada lebih dekat dengan lingkungan masyarakat.² Dalam konteks perbankan syariah, Bank Syariah Indonesia turut mendukung program tersebut melalui layanan Agen BSI Smart yang menjadi perpanjangan layanan resmi bank kepada masyarakat.

Perkembangan jumlah agen BSI Smart menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan dari tahun ke tahun. Berdasarkan laporan tahunan Bank Syariah Indonesia, jumlah agen BSI Smart pada tahun 2022 mencapai 57.973 agen, kemudian meningkat menjadi 86.200 agen pada tahun 2023 dan kembali meningkat menjadi 119.295 agen pada tahun 2024. Pada tahun 2025, BSI menargetkan ekspansi hingga lebih dari 123.000 agen guna memperluas inklusi keuangan berbasis syariah di berbagai wilayah Indonesia.³ Peningkatan jumlah agen tersebut menunjukkan komitmen BSI dalam mendekatkan layanan keuangan kepada masyarakat melalui sistem keagenan berbasis syariah.

Tabel 1. Data Jumlah Agen BSI Smart

Tahun	Jumlah Agen
2022	57.973 Agen

² Otoritas Jasa Keuangan, *Peraturan OJK Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai)*, Otoritas Jasa Keuangan (Jakarta, 2014).

³ Adrianus Octaviano dan Anna Suci Perwitasari, "BSI Targetkan 123.000 Agen Hingga Akhir 2025," Kontan.co.id, 2025, <https://keuangan.kontan.co.id/news/bsi-targetkan-123000-agen-hingga-akhir-2025>.



2023	86.200 Agen
2024	119.295 Agen
2025	123.000 Agen

Sumber: Laporan Tahunan Bank Syariah Indonesia dan publikasi

Kabupaten Kediri merupakan salah satu wilayah di Provinsi Jawa Timur yang memiliki aktivitas ekonomi cukup berkembang, terutama pada sektor pertanian, perdagangan, jasa, dan usaha mikro kecil menengah (UMKM). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kabupaten Kediri, Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) Kabupaten Kediri atas dasar harga berlaku mencapai sekitar Rp46,67 triliun pada tahun 2022 dengan laju pertumbuhan ekonomi sebesar 4,90%. Tingginya aktivitas ekonomi masyarakat tersebut menyebabkan kebutuhan terhadap layanan transaksi keuangan juga semakin meningkat.⁴ Namun demikian, tidak seluruh masyarakat memiliki akses yang mudah terhadap layanan perbankan formal karena keterbatasan jumlah kantor cabang bank dan jarak tempuh yang cukup jauh. Kondisi tersebut menjadikan program Laku Pandai melalui Agen BSI Smart sangat relevan dalam membantu masyarakat memperoleh layanan transaksi perbankan secara lebih mudah, cepat, dan efisien.

Meskipun program Laku Pandai telah berkembang, pada praktiknya masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan layanan di lapangan, seperti keterbatasan jaringan internet, antrean transaksi, dan ketidakstabilan sistem layanan agen. Berdasarkan hasil pengamatan awal di Kecamatan Pagu Kabupaten Kediri, sekitar 45% masyarakat menyatakan bahwa layanan transaksi melalui agen BSI Smart sudah mudah digunakan, sedangkan 55% lainnya masih mengalami kendala seperti antrean panjang, jaringan lambat, dan jam operasional agen yang tidak

⁴ Badan Pusat Statistik, "Produk Domestik Regional Bruto Kabupaten Kediri Menurut Lapangan Usaha Tahun 2022," 2022, <https://kedirikab.bps.go.id/id/pressrelease/2023/02/28/120/produk-domestik-regional-bruto--pdrb--kabupaten-kediri-tahun-2022-menurut-lapangan-usaha-dan-pengeluaran.html>.



menentu. Selain faktor tersedianya layanan, tingkat kepercayaan nasabah terhadap agen juga menjadi faktor penting dalam menentukan kemudahan akses transaksi.

Penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah ada yang tidak memiliki pengaruh dan memiliki pengaruh penting terhadap penggunaan layanan transaksi perbankan. Penelitian Asmara Jaya & Setiawina (2018) mengenai pengaruh kepercayaan, kemudahan, dan risiko terhadap penggunaan agen Laku Pandai di Bali. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap penggunaan agen Laku Pandai oleh masyarakat.⁵ Penelitian lain dilakukan oleh Sari dan Setiawan (2020) mengenai pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah BRILink. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan layanan perbankan.⁶ Selain itu, St. Nur Amalia (2022) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan menjadi salah satu pertimbangan penting dalam penggunaan jasa BRILink. Nasabah lebih berorientasi pada manfaat langsung yang dirasakan dalam bertransaksi dibandingkan faktor psikologis tertentu.⁷ Ketiga penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah ada yang tidak memiliki hubungan dan memiliki hubungan yang erat dengan peningkatan akses dan penggunaan layanan transaksi perbankan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan nasabah terhadap kemudahan akses transaksi Laku Pandai di toko hayu Kabupaten Kediri. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana pengaruh kepercayaan nasabah terhadap

⁵ I Gusti Ngurah Alit Asmara Jaya dan Nyoman Djinar Setiawina, "Factors affecting customer using agent bank Laku Pandai program in Bali," *International Journal of Social Sciences and Humanities* 2, no. 2 (2018): 194–213.

⁶ D. P. Sari dan B. Setiawan, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah BRILink," *Jurnal Ilmu Manajemen* 8, no. 3 (2020): 147–56.

⁷ St. Nur Amalia, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Nasabah terhadap Keputusan Pembelian Jasa BRILink di Pondok Zhafira Kota Palopo* (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Palopo, 2022), hlm. 87–88.



kemudahan akses dalam melakukan transaksi di Toko Hayu Kabupaten Kediri; (2) Bagaimana tingkat kemudahan dan kepercayaan nasabah dalam melakukan transaksi melalui Laku Pandai di Toko Hayu Kabupaten Kediri.

Kajian Pustaka

Kepercayaan Nasabah

Kepercayaan nasabah merupakan salah satu faktor penting dalam membangun hubungan jangka panjang antara lembaga perbankan dan masyarakat. Morgan dan Hunt dalam *Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing* menjelaskan bahwa kepercayaan adalah keyakinan suatu pihak terhadap pihak lain yang memiliki integritas dan dapat diandalkan dalam menjalin hubungan jangka panjang. Kepercayaan menjadi fondasi utama dalam membangun hubungan yang berkelanjutan antara penyedia jasa dan pengguna jasa.⁸

Menurut teori pemasaran jasa, kepercayaan terbentuk melalui pengalaman positif, kualitas pelayanan yang baik, serta kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan nasabah. Nasabah akan merasa nyaman menggunakan layanan perbankan apabila mereka yakin bahwa transaksi yang dilakukan aman, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Tingkat kepercayaan yang tinggi juga akan meningkatkan loyalitas nasabah dalam menggunakan layanan perbankan secara berkelanjutan.⁹

Dalam konteks layanan Laku Pandai melalui Agen BSI Smart, kepercayaan nasabah memiliki peranan yang sangat penting karena transaksi dilakukan melalui perantara agen, bukan secara langsung di kantor cabang bank. Oleh sebab itu, agen dituntut mampu memberikan pelayanan yang profesional, menjaga kerahasiaan data nasabah, serta menjalankan transaksi sesuai prosedur yang telah ditetapkan oleh Bank Syariah Indonesia. Apabila agen mampu memberikan pelayanan yang

⁸ R. M. Morgan dan S. D. Hunt, "The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing," *Journal of Marketing* 58, no. 3 (1994).

⁹ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, Pearson Education, 2016.



aman dan jujur, maka tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan Agen BSI Smart akan semakin meningkat.¹⁰

Pada perbankan syariah, konsep kepercayaan tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis layanan, tetapi juga berkaitan dengan penerapan nilai-nilai Islam seperti amanah, kejujuran, keadilan, dan transparansi. Nilai-nilai tersebut menjadi landasan utama dalam operasional lembaga keuangan syariah. Dengan penerapan prinsip syariah yang konsisten, nasabah akan merasa lebih yakin dan nyaman dalam menggunakan layanan transaksi melalui Agen BSI Smart.¹¹

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan nasabah merupakan keyakinan masyarakat terhadap kemampuan, integritas, keamanan, dan kepatuhan syariah penyedia layanan perbankan. Kepercayaan ini menjadi faktor penting yang memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan layanan transaksi pada Agen BSI Smart.

Kemudahan Akses

Kemudahan Akses transaksi adalah tingkat kemudahan yang dirasakan agen ketika melakukan berbagai layanan perbankan, baik dari sisi kecepatan, kelancaran sistem, kenyamanan prosedur, hingga dukungan teknis yang diberikan oleh bank. Agen yang mendapatkan akses layanan yang mudah akan mampu memberikan pelayanan yang cepat dan efisien kepada nasabah.¹²

¹⁰ Otoritas Jasa Keuangan, *Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai)*, Otoritas Jasa Keuangan (Jakarta, 2015).

¹¹ M. Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*, Gema Insani (Jakarta, 2001).

¹² H. Subiakto dan Z. Arifin, "Peran Agen BRILink dalam Mendorong Inklusi Keuangan dan Dampaknya terhadap Pendapatan Agen," *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 70, no. 1 (2019): 1–10.



Beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kemudahan akses transaksi meliputi:

a. Kemudahan Akses Sistem

Agen dapat dengan mudah login dan mengakses aplikasi BSI Smart atau perangkat EDC tanpa hambatan teknis.¹³

b. Kecepatan Transaksi

Kelancaran sistem tanpa error, waktu proses cepat, dan minim gangguan jaringan menunjukkan tingginya kemudahan layanan.¹⁴

c. Kesederhanaan Prosedur

Proses transaksi yang tidak rumit, langkah jelas, serta tidak membutuhkan input berulang.¹⁵

d. Dukungan Teknis

Tersedianya bantuan dari bank seperti helpdesk, bimbingan agen, pelatihan, dan penyediaan sarana.

e. Kenyamanan dan Efisiensi

Agen merasa nyaman dalam melayani karena tampilan aplikasi jelas, fitur mudah digunakan, serta transaksi dapat diselesaikan dengan cepat.¹⁶

Laku Pandai (Layanan Keuangan Tanpa Kantor)

Laku Pandai (Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif) merupakan program yang diselenggarakan oleh Otoritas Jasa Keuangan untuk memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan melalui kerja sama dengan agen individu maupun lembaga tanpa memerlukan keberadaan kantor bank

¹³ S. Rahmatika, "Pengaruh Kemudahan Akses dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Agen BSI Smart di Jawa Barat," *Jurnal Riset Keuangan Syariah* 9, no. 1 (2023): 45–60.

¹⁴ T. H. Handoko dan A. Wibowo, "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi FinTech," *Jurnal Sistem Informasi* 12, no. 2 (2018): 89–100.

¹⁵ Muhammad Hasan, "Kepatuhan Hukum Agen Laku Pandai BSI Smart," *El Hisbah: Journal of Islamic Economic Law* 9, no. 2 (2024).

¹⁶ Adelia Matilda, "Pengaruh Kemudahan dan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Keputusan Bertransaksi Pada Agen BSI Smart" (2023).



secara langsung. Melalui program ini, masyarakat dapat melakukan berbagai transaksi perbankan dengan lebih mudah, cepat, aman, dan efisien melalui agen yang telah bekerja sama dengan pihak bank.¹⁷ Kehadiran Laku Pandai menjadi salah satu strategi pemerintah dalam mendorong peningkatan inklusi keuangan dan pemerataan layanan perbankan di seluruh wilayah Indonesia, khususnya daerah pedesaan dan wilayah yang sulit dijangkau oleh kantor cabang bank.

Pelaksanaan program Laku Pandai dilakukan melalui kerja sama antara bank dengan agen bank yang berfungsi sebagai perpanjangan tangan bank dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Layanan yang diberikan meliputi pembukaan rekening, setor tunai, tarik tunai, transfer dana, pembayaran tagihan, hingga pembelian produk keuangan lainnya. Dengan adanya layanan ini, masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor bank untuk melakukan transaksi keuangan karena layanan dapat diakses melalui agen terdekat di lingkungan masyarakat. Program ini juga dirancang untuk menyediakan produk keuangan yang sederhana, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang belum tersentuh layanan perbankan formal.¹⁸

Program Laku Pandai juga memiliki tujuan untuk meningkatkan aktivitas ekonomi masyarakat melalui penyediaan akses layanan keuangan yang lebih luas. Dengan tersedianya layanan keuangan yang mudah dijangkau, masyarakat dapat melakukan transaksi ekonomi secara lebih lancar dan efisien. Selain itu, program ini turut mendukung peningkatan literasi keuangan masyarakat karena agen tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan transaksi, tetapi juga sebagai sarana edukasi mengenai pentingnya penggunaan layanan keuangan formal secara aman dan bijak.¹⁹

¹⁷ Bank Syariah Indonesia, "Laporan Tahunan dan Strategi Pengembangan Agen BSI Smart," Bank Syariah Indonesia, 2023, <https://ir.bankbsi.co.id/misc/AR/AR2023-ID/233/>.

¹⁸ Otoritas Jasa Keuangan, *Buku Saku Laku Pandai, Otoritas Jasa Keuangan* (Jakarta, 2015).

¹⁹ Otoritas Jasa Keuangan, *Buku Saku Laku Pandai, Otoritas Jasa Keuangan* (Jakarta, 2015), h.3.



Karakteristik utama Laku Pandai meliputi beberapa aspek penting yang membedakannya dari layanan perbankan konvensional, yaitu sebagai berikut:

a. Pelayanan Tanpa Kantor Fisik Bank

Laku Pandai diselenggarakan tanpa kehadiran kantor cabang bank secara langsung sehingga masyarakat tidak perlu datang ke bank untuk memperoleh layanan keuangan. Sistem ini sangat membantu masyarakat di wilayah pedesaan dan daerah terpencil yang memiliki keterbatasan akses transportasi.²⁰

b. Pemanfaatan Agen sebagai Perpanjangan Tangan Bank

Layanan Laku Pandai menggunakan agen yang bertindak sebagai perwakilan resmi bank dalam melayani transaksi masyarakat. Agen dapat berupa individu maupun badan usaha yang telah bekerja sama dengan pihak bank.

c. Berbasis Teknologi Informasi

Pelaksanaan layanan menggunakan perangkat teknologi seperti aplikasi digital, mobile banking, dan Electronic Data Capture (EDC) yang terhubung langsung dengan sistem bank sehingga transaksi dapat dilakukan secara cepat dan real time.

d. Jenis Layanan Bersifat Dasar dan Sederhana

Layanan yang diberikan meliputi pembukaan rekening, setor tunai, tarik tunai, transfer dana, pembayaran tagihan, dan pembelian produk keuangan sederhana yang mudah dipahami masyarakat.

e. Biaya Transaksi Relatif Terjangkau

Biaya layanan pada program Laku Pandai cenderung lebih murah dibandingkan transaksi di kantor bank sehingga dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk masyarakat berpenghasilan rendah.

²⁰ Otoritas Jasa Keuangan, *Peraturan OJK Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai)*.



f. Mendukung Literasi dan Inklusi Keuangan

Program Laku Pandai tidak hanya menyediakan layanan transaksi, tetapi juga membantu meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai penggunaan layanan keuangan formal secara aman dan bijak.

g. Pengawasan dan Perlindungan Konsumen

Seluruh kegiatan Laku Pandai berada di bawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan sehingga keamanan transaksi, perlindungan data, dan dana nasabah tetap terjamin.²¹

Agen BSI Smart

Agen BSI Smart merupakan layanan Laku Pandai yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk memperluas akses layanan keuangan syariah kepada masyarakat tanpa harus melalui kantor cabang bank. Program ini memungkinkan masyarakat, seperti pemilik toko, kios, konter pulsa, minimarket kecil, maupun individu tertentu, menjadi agen resmi BSI setelah memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. Kehadiran Agen BSI Smart bertujuan untuk mendekatkan layanan perbankan syariah kepada masyarakat, khususnya di wilayah pedesaan atau daerah yang memiliki keterbatasan akses terhadap layanan perbankan formal. Dengan adanya agen yang tersebar di berbagai wilayah, masyarakat dapat memperoleh layanan keuangan dengan lebih mudah, cepat, dan efisien.²²

Sebagai perpanjangan tangan Bank Syariah Indonesia, Agen BSI Smart menyediakan berbagai layanan transaksi keuangan seperti pembukaan rekening tabungan, setor tunai, tarik tunai, transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, hingga layanan *e-banking* sederhana. Keberadaan layanan tersebut membantu masyarakat dalam melakukan aktivitas transaksi sehari-hari tanpa harus

²¹ Otoritas Jasa Keuangan, *Peraturan OJK Nomor 1/POJK.03/2022 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif*, Otoritas Jasa Keuangan (Jakarta, 2022).

²² Bank Syariah Indonesia, "Sustainability Report 2023" (Jakarta, 2023).



menempuh jarak yang jauh menuju kantor bank.²³ Selain itu, Agen BSI Smart juga berperan penting dalam mendukung peningkatan inklusi keuangan syariah dengan menjangkau masyarakat unbanked dan underbanked, terutama pelaku usaha mikro dan masyarakat pedesaan yang sebelumnya belum tersentuh layanan perbankan secara optimal.

Dalam pelaksanaannya, Agen BSI Smart tetap berpedoman pada prinsip-prinsip syariah seperti amanah, kejujuran, keadilan, dan transparansi. Agen diwajibkan menjaga keamanan transaksi serta melindungi data dan dana nasabah agar tercipta rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain memberikan manfaat bagi masyarakat, program ini juga memberikan keuntungan bagi agen berupa fee transaksi, peningkatan jumlah pelanggan, serta bertambahnya aktivitas usaha. Oleh karena itu, Agen BSI Smart memiliki peran strategis sebagai jembatan antara bank dan masyarakat dalam memperluas layanan keuangan syariah serta meningkatkan kemudahan akses transaksi keuangan sehari-hari.²⁴

Jenis Agen BSI Smart dapat dibedakan berdasarkan bentuk agen, kapasitas layanan, dan peran layanan yang diberikan. Berdasarkan bentuknya, Agen BSI Smart terdiri dari agen individu dan agen badan usaha. Agen individu merupakan perorangan yang ditunjuk oleh Bank Syariah Indonesia untuk melayani transaksi masyarakat, sedangkan agen badan usaha berupa toko, koperasi, BUMDes, atau usaha mikro yang bekerja sama dengan bank dalam menyediakan layanan transaksi keuangan. Berdasarkan kapasitas layanan, Agen BSI Smart dibedakan menjadi agen skala kecil serta agen skala menengah dan besar. Agen skala kecil umumnya melayani transaksi sederhana dalam jumlah terbatas, sedangkan agen skala menengah dan besar memiliki volume transaksi yang lebih tinggi dan fasilitas

²³ E. Herawati, "Implementasi Strategi Bauran Promosi Agen BSI Smart Sebagai Program Laku Pandai (Studi Kasus Agen BSI Smart di Kecamatan Wampu)," *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah* 4, no. 1 (2025): 17–34.

²⁴ Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*.



layanan yang lebih lengkap. Selain itu, berdasarkan peran layanan, Agen BSI Smart terdiri dari agen layanan dasar perbankan syariah, agen layanan transaksi keuangan, dan agen layanan edukasi serta inklusi keuangan. Agen layanan dasar fokus pada transaksi tabungan dan setor tarik tunai, agen layanan transaksi melayani pembayaran dan transfer dana, sedangkan agen layanan edukasi berperan memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai literasi keuangan dan penggunaan layanan perbankan syariah secara aman dan sesuai prinsip Islam.²⁵

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan nasabah terhadap kemudahan akses transaksi laku pandai di toko hayu Kabupaten Kediri. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian dilakukan menggunakan data numerik yang dianalisis secara statistik untuk menguji hubungan antar variabel.²⁶ Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari kepercayaan nasabah (X), sedangkan variabel dependen adalah kemudahan akses transaksi (Y).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Agen BSI Smart di Toko Hayu Kabupaten Kediri yang berjumlah 50 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh (*total sampling*), sehingga seluruh populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. Teknik ini dipilih karena jumlah populasi kurang dari 100 responden sehingga seluruh anggota populasi dapat digunakan untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih akurat dan representatif.

Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner dan dokumentasi. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert dengan empat alternatif jawaban, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju, dan sangat setuju dengan skor 1-4.²⁷

²⁵ Bank Syariah Indonesia, *Pedoman Operasional Agen BSI Smart*, PT Bank Syariah Indonesia Tbk. (Jakarta, 2024).

²⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta (Bandung, 2019).

²⁷ Sugiyono: 146.



Kuesioner digunakan untuk mengukur persepsi responden mengenai tersedianya Laku Pandai, tingkat kepercayaan nasabah, dan kemudahan akses transaksi Agen BSI Smart. Selain itu, dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung terkait aktivitas dan pelayanan Agen BSI Smart.

Teknik analisis data dilakukan menggunakan analisis statistik dengan bantuan program IBM SPSS. Tahapan analisis meliputi uji instrumen penelitian yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas, kemudian dilanjutkan dengan uji asumsi klasik berupa uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Selanjutnya dilakukan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji *t* untuk mengetahui pengaruh parsial, uji *F* untuk mengetahui pengaruh simultan, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen.²⁸

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini dilaksanakan di Toko Hayu Kecamatan Pagu, Kabupaten Kediri, Provinsi Jawa Timur yang memiliki karakteristik masyarakat dengan aktivitas ekonomi yang beragam, mulai dari sektor pertanian, perdagangan, hingga usaha mikro kecil menengah (UMKM). Secara geografis, wilayah ini terdiri dari beberapa desa dengan kondisi yang didominasi area permukiman, lahan pertanian, dan pusat perdagangan masyarakat. Meskipun fasilitas umum seperti pasar, lembaga pendidikan, tempat ibadah, dan fasilitas kesehatan cukup memadai, akses terhadap layanan perbankan formal masih terbatas karena jumlah kantor cabang bank yang relatif sedikit. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat membutuhkan layanan transaksi keuangan yang lebih mudah dijangkau. Kehadiran agen BSI Smart melalui program Laku Pandai menjadi alternatif solusi dalam memberikan

²⁸ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro (Semarang, 2018).



layanan transaksi keuangan seperti setor tunai, tarik tunai, transfer, pembayaran, dan pembukaan rekening secara lebih cepat dan praktis. Selain itu, hubungan sosial masyarakat Kecamatan Pagu yang cukup erat turut meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap agen yang berasal dari lingkungan sekitar sehingga penggunaan layanan Laku Pandai menjadi lebih optimal.

Penelitian ini menggunakan 50 responden yang merupakan pengguna layanan agen BSI Smart di Toko Hayu Kecamatan Pagu Kabupaten Kediri. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang memuat indikator variabel kepercayaan nasabah, dan kemudahan akses transaksi. Sebelum dilakukan analisis regresi linear sederhana, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas untuk memastikan model regresi memenuhi syarat analisis statistik.

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak. Berdasarkan hasil uji Kolmogorov-Smirnov, diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,606. Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan, jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka residual berdistribusi normal. Karena nilai signifikansi $0,606 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa residual dalam model regresi berdistribusi normal. Dengan demikian, model regresi dalam penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas, sehingga layak untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Tabel 2. Uji Normalitas



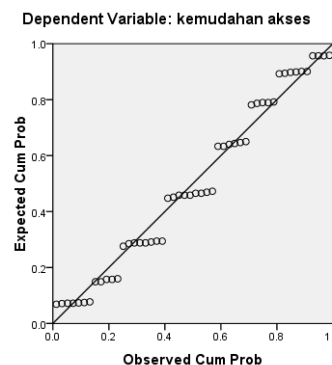
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.17829059
Most Extreme Differences	Absolute	.108
	Positive	.108
	Negative	-.095
Kolmogorov-Smirnov Z		.762
Asymp. Sig. (2-tailed)		.606
a. Test distribution is Normal.		

Berdasarkan gambar Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual, terlihat bahwa titik-titik residual menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa data residual dalam model regresi berdistribusi normal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas sehingga layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 3. Hasil uji P-Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan yang kuat antar variabel independen dalam model regresi. Berdasarkan hasil pengujian, diketahui bahwa variabel kepercayaan nasabah memiliki nilai



tolerance sebesar 1,000 ($> 0,1$) dan nilai VIF sebesar 1,000 (< 10). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan tidak menunjukkan adanya gejala multikolinearitas, sehingga variabel independen dalam penelitian ini tidak saling berkorelasi tinggi dan model regresi layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 4. Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	24.840	4.913		5.056	.000		
kepercayaan nasabah	-.020	.155	-.018	-.126	.900	1.000	1.000

a. Dependent Variable: kemudahan akses

Uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan metode scatterplot untuk melihat pola penyebaran titik residual pada grafik. Berdasarkan hasil pengujian, terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu, serta tersebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas.

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel kepercayaan nasabah terhadap kemudahan akses transaksi agen BSI Smart di toko hayu Kabupaten Kediri. Berdasarkan hasil pengujian regresi, diperoleh persamaan regresi yaitu $Y = 24,840 - 0,020 X$. Nilai konstanta sebesar 24,840 menunjukkan bahwa apabila variabel kepercayaan nasabah dianggap bernilai 0, maka nilai kemudahan akses diprediksi sebesar 24,840. Nilai koefisien regresi variabel kepercayaan nasabah sebesar $-0,020$. Nilai ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan pada kepercayaan nasabah akan menyebabkan penurunan kemudahan akses sebesar 0,020 satuan, dengan asumsi variabel lain dianggap konstan.



Tabel 5. Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	24.840	4.913		5.056	.000
kepercayaan nasabah	-.020	.155	-.018	-.126	.900

a. Dependent Variable: kemudahan akses

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), diketahui bahwa nilai koefisien regresi variabel kepercayaan nasabah sebesar $-0,020$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,900$. Karena nilai signifikansi lebih besar dari $0,05$ ($0,900 > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan nasabah tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kemudahan akses berdasarkan data penelitian yang diperoleh. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap kemudahan akses ditolak.

Tabel 6. Hasil Uji Parsial (t)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	24.840	4.913		5.056	.000
X	-.020	.155	-.018	-.126	.900

a. Dependent Variable: Y

Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar $0,016$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,900$. Karena nilai signifikansi lebih besar dari $0,05$ ($0,900 > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa model regresi linear sederhana tidak signifikan atau tidak layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh



kepercayaan nasabah terhadap kemudahan akses. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah tidak mampu menjelaskan variasi kemudahan akses secara signifikan, sehingga kemungkinan terdapat faktor-faktor lain di luar penelitian yang lebih memengaruhi kemudahan akses.

Tabel 7. Hasil Uji F

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.077	1	.077	.016	.900 ^a
	Residual	232.503	48	4.844		
	Total	232.580	49			

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2), diperoleh nilai R Square sebesar 0,018 yang menunjukkan bahwa hubungan antara kepercayaan nasabah dengan kemudahan akses berada pada kategori sangat rendah. Nilai R Square sebesar 0,000 menunjukkan bahwa variabel kepercayaan nasabah hanya mampu menjelaskan sebesar 0% terhadap variasi kemudahan akses, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Selain itu, nilai Adjusted R Square sebesar -0,020 menunjukkan bahwa model regresi belum mampu menjelaskan variabel kemudahan akses dengan baik. Adapun nilai Std. Error of the Estimate sebesar 2,201 menunjukkan besarnya kesalahan prediksi model regresi dalam memperkirakan nilai kemudahan akses.

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)



Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.018 ^a	.000	-.020	2.201

a. Predictors: (Constant), X

Pengaruh Kepercayaan Nasabah terhadap Kemudahan Akses Transaksi Agen BSI Smart di Kabupaten Kediri

Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,900 yang lebih besar dari 0,05 ($0,900 > 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan nasabah tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kemudahan akses transaksi Laku Pandai di Toko Hayu Kabupaten Kediri. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh kepercayaan nasabah terhadap kemudahan akses transaksi Laku Pandai ditolak. Nilai koefisien regresi sebesar -0,020 menunjukkan bahwa hubungan antara kepercayaan nasabah dengan kemudahan akses transaksi bersifat negatif, namun pengaruh tersebut sangat kecil dan tidak signifikan secara statistik. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,000 menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah tidak mampu menjelaskan variasi kemudahan akses transaksi. Dengan kata lain, kemudahan akses transaksi lebih banyak dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel kepercayaan nasabah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah pengguna layanan Laku Pandai di Toko Hayu Kabupaten Kediri cenderung lebih memprioritaskan aspek kemudahan yang bersifat praktis, seperti lokasi agen yang mudah dijangkau, prosedur transaksi yang sederhana, kecepatan pelayanan, serta ketersediaan layanan. Oleh karena itu, tinggi atau rendahnya tingkat kepercayaan nasabah tidak menjadi faktor utama dalam menentukan persepsi mereka terhadap kemudahan akses transaksi. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian St. Nur Amalia



(2022) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan menjadi salah satu pertimbangan penting dalam penggunaan jasa BRILink. Nasabah lebih berorientasi pada manfaat langsung yang dirasakan dalam bertransaksi dibandingkan faktor psikologis tertentu.²⁹ Selain itu, penelitian Irwansyah Setiadi (2023) juga menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat menggunakan BRILink, sehingga kemudahan layanan menjadi faktor yang lebih dominan dalam mendorong penggunaan layanan perbankan tanpa kantor.³⁰

Tingkat Kemudahan Dan Kepercayaan Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Melalui Laku Pandai Di Toko Hayu Kabupaten Kediri

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap nasabah pengguna layanan Laku Pandai di Toko Hayu Kabupaten Kediri, diketahui bahwa tingkat kemudahan akses transaksi melalui layanan Laku Pandai tergolong baik. Hal ini ditunjukkan dari kemudahan nasabah dalam menjangkau lokasi agen, kemudahan prosedur transaksi, serta kecepatan pelayanan yang diberikan oleh agen Laku Pandai. Keberadaan agen Laku Pandai memberikan alternatif layanan perbankan yang lebih dekat dengan masyarakat sehingga memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan tanpa harus mendatangi kantor bank. Menurut Davis (1989), kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu sistem tidak memerlukan usaha yang berat dan mudah untuk dipahami serta digunakan.³¹ Dengan demikian, semakin mudah suatu layanan digunakan, maka semakin besar kemungkinan masyarakat menerima dan memanfaatkan layanan tersebut.

²⁹ St. Nur Amalia, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Nasabah terhadap Keputusan Pembelian Jasa BRILink di Pondok Zhafira Kota Palopo* (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Palopo, 2022), hlm. 87–88.

³⁰ Irwansyah Setiadi, *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Risiko terhadap Minat Menggunakan BRILink pada Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia di Purwokerto* (Tesis, Universitas Jenderal Soedirman, 2023).

³¹ Fred D. Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Quarterly* 13, no. 3 (1989): 320.



Namun, berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,900 yang lebih besar dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kemudahan akses transaksi melalui Laku Pandai di Toko Hayu Kabupaten Kediri. Dengan demikian, tingkat kemudahan akses transaksi yang dirasakan nasabah tidak ditentukan oleh tinggi atau rendahnya kepercayaan nasabah terhadap layanan tersebut. Temuan ini mengindikasikan bahwa kemudahan akses transaksi melalui Laku Pandai lebih dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti kedekatan lokasi agen dengan tempat tinggal nasabah, kemudahan prosedur transaksi, ketersediaan layanan, dan kecepatan pelayanan. Oleh karena itu, meskipun nasabah memiliki tingkat kepercayaan yang berbeda-beda, hal tersebut tidak secara langsung memengaruhi persepsi mereka terhadap kemudahan akses transaksi.

Daftar Pustaka

- Antonio, M. Syafi'i. *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. Gema Insani. Jakarta, 2001.
- Ascarya. *Akad dan Produk Bank Syariah*. Rajawali Press. Jakarta, 2006.
- Badan Pusat Statistik. "Produk Domestik Regional Bruto Kabupaten Kediri Menurut Lapangan usaha tahun 2022," 2022. <https://kedirikab.bps.go.id/id/pressrelease/2023/02/28/120/produk-domestik-regional-bruto--pdrb--kabupaten-kediri-tahun-2022-menurut-lapangan-usaha-dan-pengeluaran.html>.
- Bank Syariah Indonesia. *Pedoman Operasional Agen BSI Smart*. PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Jakarta, 2024.
- "Sustainability Report 2023." Jakarta, 2023.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang, 2018.



- Handoko, T. H., dan A. Wibowo. "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi FinTech." *Jurnal Sistem Informasi* 12, no. 2 (2018): 89–100.
- Hasan, Muhammad. "Kepatuhan Hukum Agen Laku Pandai BSI Smart." *El Hisbah: Journal of Islamic Economic Law* 9, no. 2 (2024).
- Herawati, E. "Implementasi Strategi Bauran Promosi Agen BSI Smart Sebagai Program Laku Pandai (Studi Kasus Agen BSI Smart di Kecamatan Wampu)." *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah* 4, no. 1 (2025): 17–34.
- Indonesia, Bank Syariah. "Laporan Tahunan dan Strategi Pengembangan Agen BSI Smart." Bank Syariah Indonesia, 2023. <https://ir.bankbsi.co.id/misc/AR/AR2023-ID/233/>.
- Jaya, I Gusti Ngurah Alit Asmara, dan Nyoman Djinar Setiawina. "Factors affecting customer using agent bank Laku Pandai program in Bali." *International Journal of Social Sciences and Humanities* 2, no. 2 (2018): 194–213.
- Kasmir. *Dasar-Dasar Perbankan*. PT RajaGrafindo Persada. Jakarta, 2014.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga. Jakarta, 2009.
- Marketing Management*. Pearson Education, 2016.
- Matilda, Adelia. "Pengaruh Kemudahan dan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Keputusan Bertransaksi Pada Agen BSI Smart," 2023.
- Mayer, Roger C., James H. Davis, dan F. David Schoorman. "An Integrative Model of Organizational Trust." *Academy of Management Review* 20, no. 3 (1995): 712.
- Morgan, R. M., dan S. D. Hunt. "The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing." *Journal of Marketing* 58, no. 3 (1994).
- Octaviano, Adrianus, dan Anna Suci Perwitasari. "BSI Targetkan 123.000 Agen Hingga Akhir 2025." Kontan.co.id, 2025.



<https://keuangan.kontan.co.id/news/bsi-targetkan-123000-agen-hingga-akhir-2025>.

Otoritas Jasa Keuangan. *Buku Saku Laku Pandai. Otoritas Jasa Keuangan*. Jakarta, 2015.

Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai). Otoritas Jasa Keuangan. Jakarta, 2015.

Peraturan OJK Nomor 1/POJK.03/2022 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif. Otoritas Jasa Keuangan. Jakarta, 2022.

Peraturan OJK Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai). Otoritas Jasa Keuangan. Jakarta, 2014.

Rahmatika, S. “Pengaruh Kemudahan Akses dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Agen BSI Smart di Jawa Barat.” *Jurnal Riset Keuangan Syariah* 9, no. 1 (2023): 45–60.

Rahmawati, N. “Peran Agen BSI Smart dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan Masyarakat.” *Jurnal Ekonomi Syariah* 6, no. 2 (2021): 1–10.

Sari, D. P., dan B. Setiawan. “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah BRILink.” *Jurnal Ilmu Manajemen* 8, no. 3 (2020): 147–56.

Subiakto, H., dan Z. Arifin. “Peran Agen BRILink dalam Mendorong Inklusi Keuangan dan Dampaknya terhadap Pendapatan Agen.” *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 70, no. 1 (2019): 1–10.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung, 2019.