

**ANALISIS PELAYANAN LAKU PANDAI BSI AGEN
PADA AGEN DI CIREBON**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**



Oleh:

INGE YUDIAN

2008203114

**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SIBER SYEKH NURJATI CIREBON**

2024 M / 1446 H

**ANALISIS PELAYANAN LAKU PANDAI BSI AGEN
PADA AGEN DI CIREBON**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**



Oleh:

INGE YUDIAN

2008203114

**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SIBER SYEKH NURJATI CIREBON**

2024 M / 1446 H

ABSTRAK

INGE YUDIAN, 2008203114. ANALISIS PELAYANAN LAKU PANDAI BSI AGEN PADA AGEN DI CIREBON.

Adanya kebijakan OJK untuk menciptakan produk layanan yang inovatif yaitu laku pandai. Dengan hal tersebut Manifestasi sebagai sebuah perwujudan Bank Syariah Indonesia mengeluarkan produk laku pandai BSI Agen. BSI Agen merupakan layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif (laku pandai) yang menyediakan layanan perbankan atau keuangan lainnya yang tidak melalui jaringan kantor, namun melalui Kerjasama dengan pihak lain dengan didukung sarana teknologi informasi sehingga dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas khususnya pada lapisan bawah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mekanisme kerja, kendala dan persaingan yang dihadapi serta keunggulan dan kekurangan BSI Agen di Cirebon.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif dengan mengolah data yang bersumber data primer dan sekunder serta menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Lokasi penelitian dilakukan di 5 *outlet* yang tersebar di Cirebon. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara terhadap informan yaitu terdiri dari 5 *outlet* BSI Agen dan 25 masyarakat pengguna layanan jasa laku pandai BSI Agen di Cirebon. Pengabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu pengumpulan data informasi sejenis dari berbagai sumber yang berbeda. Penelitian ini juga menggunakan analisis SWOT untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman adanya Laku Pandai BSI Agen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan jasa BSI Agen berdampak positif dalam memberikan kemudahan transaksi keuangan dan dapat menjangkau masyarakat lebih luas serta tidak terdapat kendala berat bagi agen dan menjadikan peluang bisnis untuk mendapatkan penghasilan tambahan bagi agen Laku pandai BSI Agen karena mendapatkan *fee* setiap transaksinya, meningkatnya penggunaan teknologi digital dapat mengurangi operasional kantor, dari hasil analisis SWOT dapat diperoleh dengan memberikan edukasi atau *sharing* kepada agen mengenai produk laku pandai BSI Agen dengan cara membuat grup khusus BSI Agen, menambah sumber daya yang bertugas untuk menangani kendala-kendala BSI Agen di lapangan serta minimal memonitoring BSI Agen 2x dalam satu bulan, terdapat persaingan antar bank terutama bank konvensional yang lebih dulu menguasai pasar dan melakukan strategi dengan meningkatkan dan menjaga stabilitas performa aplikasi layanan Laku pandai BSI Agen.

Kata Kunci : Layanan BSI Agen, Mekanisme kerja, Kendala dan Persaingan, Keunggulan dan Kekurangan, Analisis SWOT

ABSTRACT

INGE YUDIAN, 2008203114. ANALYSIS OF BSI AGENT LAKU PANDAI SERVICES AT AGENTS IN CIREBON.

The existence of OJK policy to create innovative service products, namely laku pandai. With this, Manifestation as an embodiment of Bank Syariah Indonesia issued the BSI Agent laku pandai product. BSI Agent is a financial service without an office in the framework of inclusive finance (laku pandai) which provides banking or other financial services that are not through an office network, but through cooperation with other parties supported by information technology facilities so that they can reach the wider community, especially at the lower levels. This study aims to analyze the working mechanism, obstacles and competition faced as well as the advantages and disadvantages of BSI Agent in Cirebon.

This study uses a type of field research with a qualitative approach by processing data from primary and secondary data sources and using interview, observation, and documentation methods. The location of the study was carried out at 5 outlets spread across Cirebon. The data collection technique was carried out through interviews with informants consisting of 5 BSI Agent outlets and 25 community users of BSI Agent Laku Pandai services in Cirebon. Data validation used source triangulation techniques, namely collecting similar information data from various different sources. This study also used SWOT analysis to determine the strengths, weaknesses, opportunities, and threats of BSI Agent Laku Pandai.

The results of the study showed that BSI Agent services have a positive impact in providing convenience of financial transactions and can reach a wider community and there are no serious obstacles agents and create business opportunities to earn additional income for BSI Agent Laku Pandai agents because they get fees for each transaction, the increasing use of digital technology can reduce office operations, from the results of the SWOT analysis can be obtained by providing education or sharing to agents about BSI Agent Laku Pandai products by creating a special BSI Agent group, increasing resources tasked with handling BSI Agent obstacles in the field and at least monitoring BSI Agent 2x in one month, there is competition between banks, especially conventional banks that have previously dominated the market and carried out strategies by increasing and maintaining the stability of the performance of the BSI Agent Laku Pandai service application.

Keywords: BSI Agent Services, Work Mechanism, Constraints and Competition, Strengths and Weaknesses, SWOT Analysis

خلاصة

إنجي يوديان، 2008203114. تحليل خدمات لاقو بانداي BSI وكيل في الوكلاء في تشيريبيون

توجد سياسة OJK لإنشاء منتجات خدمات مبتكرة، وهي لاقو بانداي. ومن خلال هذا، تجسد بنك الشريعة الإندونيسي بإصدار منتج لاقو بانداي BSI وكيل. يعتبر BSI وكيل خدمة مالية بدون مكتب في إطار التمويل الشامل (لاقو بانداي) التي توفر خدمات مصرفية أو مالية أخرى دون المرور عبر شبكة مكاتب، وإنما من خلال التعاون مع أطراف أخرى بدعم من وسائل تكنولوجيا المعلومات، مما يجعلها قادرة على الوصول إلى المجتمع بشكل أوسع، خاصة في الطبقات السفلية. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل آلية العمل، والعقبات، والمنافسة التي تواجهها، بالإضافة إلى مزايا وعيوب BSI وكيل في تشيريبيون.

تستخدم هذه الدراسة نوعًا من البحث الميداني (البحث الميداني) مع نهج نوعي من خلال معالجة البيانات المستمدة من بيانات أولية وثانوية، بالإضافة إلى استخدام أساليب المقابلات والملاحظة والتوثيق. تم إجراء البحث في 5 نقاط بيع منتشرة في مدينة سيريبون. تم جمع البيانات من خلال إجراء مقابلات مع الم، والتي تتكون من 5 نقاط بيع BSI Agen و25 من المجتمع المستخدمين لخدمات BSI Agent في سيريبون. تم التحقق من صحة البيانات باستخدام تقنية مثلث المصادر، وهي جمع بيانات معلومات من أنواع متشابهة من مصادر مختلفة. كما استخدمت هذه الدراسة تحليل SWOT لمعرفة نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات المتعلقة بوجود Laku Pandai BSI Agen.

أظهرت نتائج الدراسة أن خدمات وكلاء BSI لها تأثير إيجابي في توفير راحة المعاملات المالية ويمكن أن تصل إلى مجتمع أوسع ولا توجد عقبات جدية أمام الوكلاء، مما يخلق فرص عمل لكسب دخل إضافي لوكلاء BSI Agen Laku Pandai لأنهم يحصلون على رسوم عن كل معاملة. يمكن أن يقلل الاستخدام المتزايد للتكنولوجيا الرقمية من العمليات المكتبية. من نتائج تحليل SWOT يمكن الحصول على توفير التعليم أو المشاركة للوكلاء حول منتجات BSI Agen Laku Pandai من خلال إنشاء مجموعة خاصة لوكلاء BSI، وزيادة الموارد المكلفة بالتعامل مع عقبات وكلاء BSI في الميدان، وعلى الأقل مراقبة وكلاء BSI مرتين في الشهر. هناك منافسة بين البنوك، وخاصة البنوك التقليدية التي كانت قد هيمنت على السوق سابقًا وقامت بتنفيذ استراتيجيات من خلال زيادة والحفاظ على استقرار أداء تطبيق خدمة BSI Agen

Laku Pandai.

الكلمات المفتاحية: خدمات وكلاء BSI، آلية العمل، القيود والمنافسة، القوة والضعف، تحليل SWOT.

**PERSETUJUAN PEMBIMBING
SKRIPSI**

**ANALISIS PELAYANAN LAKU PANDAI BSI AGEN
PADA AGEN DI CIREBON**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

INGE YUDIAN

NIM. 2008203114

Menyetujui,

Pembimbing I

Haulah Nakhwatunnisa, M.Si

NIP. 19840208 201903 2 005

Pembimbing II

Dr. Abdul Aziz, M.Ag

NIP. 19730526 200501 1 004

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Wartovo, M.Si

NIP 19830702 201101 1 008

NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon
Di Cirebon

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i INGE YUDIAN NIM: 2008203114 dengan judul “ANALISIS PELAYANAN LAKU PANDAI BSI AGEN PADA AGEN DI CIREBON”. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Menyetujui :

Pembimbing I

Haulah Nakhwatunnisa, M.Si

NIP. 19840208 201903 2 005

Pembimbing II

Dr. Abdul Aziz, M.Ag

NIP. 19730526 200501 1 004

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Wartoyo, M.Si

NIP 19830702 201101 1 008

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “ANALISIS PELAYANAN LAKU PANDAI BSI AGEN PADA AGEN DI CIREBON” oleh INGE YUDIAN, NIM: 2008203114, telah diajukan dalam sidang munaqosyah di Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada hari Selasa 10 Desember 2024.

Skripsi ini diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosyah,

Ketua Sidang



Dr. Wartovo, M.Si

NIP. 19830702 201101 1 008

Sekretaris Sidang

Hi. Nining Wahyuningsih, S.E., MM

NIP. 19730930 200710 2 001

Penguji I

Abdul Ghoni, M.A.

NIP. 19841012 201903 1 008

Penguji II

H. Syaeful Bakhri, S.E., M.Si.

NIP. 19731125 201411 1 002

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim,

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : INGE YUDIAN

NIM : 2008203114

Tempat tanggal Lahir : Cirebon, 13 November 2001

Alamat : Jl. Pelandakan, RT.004, RW.007, No.112, Kel. Harjamukti,
Kec. Harjamukti, Kota Cirebon, 45143

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “ANALISIS PELAYANAN LAKU PANDAI BSI AGEN PADA AGEN DI CIREBON”, ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh materi, pendapat, atau ide dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Cirebon, 05 Desember 2024

Saya yang menyatakan,



INGE YUDIAN

NIM. 2008203114

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Inge Yudian dilahirkan di Cirebon, 13 November 2001. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Yudi Kusdianto dan Ibu Rohanah. Penulis bertempat tinggal di Jl. Pelandakan, No.112, Harjamukti, Kota Cirebon. Penulis menikah dengan Pramuji dan selama pernikahan dikaruniai seorang anak laki-laki yang bernama Irsyad Alkhanza Sulaeman.

Adapun jenjang pendidikan formal yang telah ditempuh penulis yakni, sebagai berikut:

1. TK Al-Washliyah (2007-2008)
2. SD Negeri 2 Wanasaba Kidul (2008-2014)
3. SMP Negeri 3 Sumber (2014-2017)
4. SMK Farmasi Muhammadiyah 1 Cirebon (2017-2020)

Saat ini, penulis melanjutkan pendidikan S-1 di Program Studi Perbankan Syariah di Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon, dan mengambil judul skripsi **“ANALISIS PELAYANAN LAKU PANDAI BSI AGEN PADA AGEN DI CIREBON”**, dibawah bimbingan Ibu Haulah Nakhwatunnisa, M.Si sebagai Dosen Pembimbing 1 dan Bapak Dr. Abdul Aziz, M.Ag sebagai Dosen Pembimbing 2.

Dengan daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebesar-besarnya dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

UINSSC

KATA PERSEMBAHAN

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan ridha-Nya. Tak lupa pula sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Lantunan Alhamdulillah dan syukur yang tiada terkira atas berkat-Nya, sehingga penulis telah menyelesaikan kewajibannya sebagai mahasiswa dalam penyusunan skripsi ini.

Pertama-tama, skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri, Inge Yudian, yang telah berhasil menyelesaikan perjalanan perkuliahan dari awal hingga akhir, melalui segala lika-liku dan ujian yang menghadang. Saya bersabar menghadapi setiap rintangan dan tantangan, selalu mempertahankan semangat tanpa kehilangan harapan, serta senantiasa bersyukur atas segala yang diberikan Allah SWT.

Kedua, skripsi ini saya persembahkan kepada orang tua saya, Bapak Yudi Kusdianto dan Ibu Rohanah, yang saya hormati, sayangi, dan cintai dengan segenap hati. Mereka telah merawat saya sejak awal kehidupan, menjadi pilar motivasi dalam perjuangan hidup saya, dan menginspirasi saya untuk terus semangat dalam mengejar cita-cita. Mereka selalu memberikan pesan agar saya menjaga diri baik secara jasmani maupun rohani, serta mendorong saya untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi agama, keluarga, dan lingkungan. Doa mereka adalah agar saya senantiasa berada dalam lindungan Allah SWT dan meraih keberkahan di dunia maupun akhirat.

Ketiga, skripsi ini saya persembahkan kepada suami saya, Pramuji yang saya cintai dan terkhusus kepada anak saya, Irsyad Alkhanza Sulaeman yang saya sayangi. Terimakasih kalian telah hadir di penghujung perkuliahan yang senantiasa memberikan dukungan, cinta, dan perhatian yang saya butuhkan setiap langkah saya. Serta menjadi sumber semangat untuk berjuang meraih impian-impian saya.

Do'a saya semoga saya, kedua orang tua, serta keluarga kecil saya semoga selalu dalam lindungan Allah SWT, dilancarkan rezekinya serta dimudahkan segala urusannya baik di dunia maupun akhirat Aamiin.

MOTTO HIDUP

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri”

(Q.S. Ar-Ra’d:11)

“Angin tidak berhembus untuk menggoyangkan pepohonan, melainkan menguji kekuatan akarnya”

-Ali bin Abi Thalib-

“The big lesson in life, is never be scared of anyone or anything”

-Frank Sinatra-

UINSSC

KATA PENGANTAR

Rasa syukur penulis ini mengucapkan kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS PELAYANAN LAKU PANDAI BSI AGEN PADA AGEN DI CIREBON”**. Tak lupa sholawat serta salam tetap tercurahkan untuk baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa suatu ajaran agama Islam sebagai agama yang baik dan juga merupakan pedoman hidup manusia untuk mendapatkan keselamatan dunia dan akhirat.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi program S1 jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari selama penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat kekurangan baik dalam metode penelitian maupun dalam segi pembahasan materi. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis, untuk itu penulis mengharapkan saran perbaikan kepada seluruh pihak karena penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Pada kesempatan ini penulis menyatakan terima kasih telah mendapat banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Dr. Wartoyo, M.Si., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, SE., MM., selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah.
5. Ibu Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Ibu Haulah Nakhwatunnisa, M.Si., selaku Dosen Pembimbing 1 Skripsi, Terimakasih atas ketersediaanya dan keikhlasannya dalam membimbing,

memberikan masukan, pengarahan, serta mendengarkan keluh kesah kesulitan peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir penyusunan skripsi ini.

7. Bapak Prof. Dr. Abdul Aziz M.Ag., selaku Dosen Pembimbing 2 Skripsi, Terimakasih telah meluangkan waktunya dan memberikan arahan dan bimbingan bagi penulis selama penyusunan skripsi.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen beserta Staff Jurusan Perbankan Syariah.
9. Kedua orang tua tercinta, Bapak Yudi Kusdianto dan Ibu Rohanah serta Agam Yudian selaku adik tersayang yang telah memberikan doa dan dukungannya hingga penulisan skripsi ini selesai.
10. Untuk suami tercinta Pramuji dan Irsyad Alkhanza Sulaeman yang saya sayangi. Kehadiran dan perhatian kalian telah menjadi sumber kekuatan yang membantu saya melewati setiap tantangan dalam proses penulisan skripsi ini.
11. Bapak Oyo, Ibu Dewi Risma, dan Mas Cepi selaku Staff Marketing BSI Agen di tiga Bank Syariah Indonesia yang berbeda yang ada di Cirebon, terimakasih telah memberi izin dan akses serta membantu riset penelitian skripsi ini.
12. Ibu Rohanah selaku nasabah pemilik usaha Haruman Snack, terimakasih telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian tentang BSI Agen di Warung Haruman Snack yang berlokasi di Perumahan Sahira Regency Kaliwadas Kabupaten Cirebon.
13. Ibu Linda Kurniawaty selaku nasabah pemilik usaha Toko Linda, terimakasih telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian tentang BSI Agen di Toko Madura Linda yang berlokasi di Jl. Grenjeng Harjamukti Kota Cirebon.
14. Ibu Lies Ardianis selaku nasabah sekaligus Staff Pengelola Koperasi Koprimumas Masjid At-Taqwa, terimakasih telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian tentang BSI Agen di Koperasi Koprimumas At-Taqwa yang berlokasi di area kantin Masjid At-Taqwa Kejaksan Kota Cirebon.
15. Ibu Noviyana selaku nasabah pemilik usaha Mandiri Laundry, terimakasih telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian tentang BSI Agen di Mandiri Laundry yang berlokasi di Jl. Grenjeng Harjamukti Kota Cirebon.
16. Mba Erika Putri Utami selaku nasabah pemilik usaha Ika Cell, terimakasih telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian tentang BSI Agen di

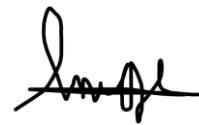
Konter Ika Cell yang berlokasi di Perumahan Banjarwangunan Lobunta Kelurahan Mundu Kabupaten Cirebon.

17. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah Angkatan 2020 khususnya keluarga besar PS D terimakasih atas perjalanan dan proses dalam menempuh perkuliahan, serta berbagi pengalaman dan mengisi memori kehidupan saya selama perkuliahan berlangsung.
18. Kepada teman-teman yang telah membantu selama perkuliahan dan proses skripsian serta memberikan dukungan kepada penulis, terutama untuk Dekhof Egy, Zahrotul, Ovi, Idah, Riska, Hilya, Tya, Rina, dan Devina yang senantiasa memberikan motivasi, dan semangat hingga penyusunan skripsi ini selesai.
19. Sahabat-sahabatku yang telah menemani Erika, Atin, Dewi N., Eka, Rossana, Annisa, Afiah, dan Aeni, terimakasih telah memberi motivasi serta semangat dalam proses pengerjaan skripsi serta memberikan dukungan kepada penulis.
20. Kelima anak bulu ku Ghintak, Bima, Mochi, Bobby, dan Dora terimakasih yang selalu menemani penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
21. Semua pihak yang telah membantu saya dalam proses penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terimakasih atas setiap bentuk dukungan, doa, dan bantuan yang begitu berarti bagi saya.
22. Terakhir, teruntuk diri saya sendiri Inge Yudian yang sudah kuat dan berusaha, terimakasih sudah mampu melewati rintangan demi rintangan dalam proses kehidupan ini terimakasih telah mampu berjuang sampai sejauh ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT membalas seluruh kebaikan yang telah kita lakukan dengan sebaik-baiknya balasan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Cirebon, 05 Desember 2024

Penulis,



INGE YUDIAN

NIM. 2008203114

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT.....	iii
خلاصة.....	iv
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	v
NOTA DINAS	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PERSEMBAHAN	x
MOTTO HIDUP.....	xi
KATA PENGATAR	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
PEDOMAN TRANSLITERASI	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Penelitian Terdahulu	11
F. Kerangka Pemikiran	21
G. Metodologi Penelitian	22
H. Sistematika Penulisan.....	30
BAB II KAJIAN TEORI.....	32
A. Teori Agensi (<i>Agency Theory</i>)	32
B. Konsep Pelayanan	35
C. Konsep Keagenan dan Laku Pandai	43

D. Analisis SWOT	50
BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	55
A. BSI Agen.....	55
B. Sejarah <i>Outlet</i> BSI Agen di Cirebon	64
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	72
A. Mekanisme Kerja Laku Pandai BSI Agen di Cirebon	72
B. Kendala Laku Pandai BSI Agen di Cirebon	88
C. Keunggulan dan Kekurangan Laku Pandai BSI Agen di Cirebon.....	98
D. Analisis SWOT BSI Agen di Cirebon.....	107
BAB V PENUTUP.....	127
A. Kesimpulan	127
B. Saran	128
DAFTAR PUSTAKA	129
LAMPIRAN.....	133



UINSSC