

ABSTRACT

RESPONSIVENESS OF LAKU PANDAI PROGRAM SERVICES (LAYANAN KEUANGAN TANPA KANTOR DALAM RANGKA KEUANGAN INKLUSIF) OJK PROVINCE LAMPUNG

By

Agustina Pratiwi

The Laku Pandai Program (Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif) is the provision of banking services or other financial services through cooperation with other parties (bank agent), and supported by the use of information technology facilities. This program aims to provide financial products that are simple, easy to understand, and in accordance with the needs of people who have not been able to reach financial services. The limited access of the community, especially low income groups to various financial services is the background for the implementation of this program. The responsive service from Agent Laku Pandai determines the success of the Laku Pandai program. Responsiveness is the ability of the organization to identify community needs, prioritize needs, and develop them in various service programs. This study aims to describe the responsiveness of services to the Bank BNI and BRI Laku Pandai Program. This study uses descriptive qualitative research methods. Data collection is done by interview, documentation, and observation. Based on the research that has been done, it can be concluded that Laku Pandai BNI and BRI Agents have provided the 3 main product services for the Laku Pandai Program and the program has been well received by the community. Responsive services that have been carried out by Bank BNI and BRI Agents are proven from six indicators of service responsiveness, only 2 aspects that have not been carried out maximally by the Agent, namely speed of service and timeliness of service. Then, the factors that influence smart sales programs are the facilities and infrastructure and HR.

Keywords : Laku Pandai Program, Laku Pandai Agent, Service Responsiveness.

ABSTRAK

RESPONSIVITAS PELAYANAN PROGRAM LAKU PANDAI (LAYANAN KEUANGAN TANPA KANTOR DALAM RANGKA KEUANGAN INKLUSIF) OJK PROVINSI LAMPUNG

Oleh

Agustina Pratiwi

Program Laku Pandai (Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif) adalah penyediaan layanan perbankan atau layanan keuangan lainnya melalui kerja sama dengan pihak lain (agen bank), dan didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi. Program ini bertujuan menyediakan produk-produk keuangan yang sederhana, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang belum dapat menjangkau layanan keuangan. Terbatasnya akses masyarakat, khususnya kelompok masyarakat dengan penghasilan rendah terhadap berbagai layanan keuangan melatarbelakangi dilaksanakannya program ini. Pelayanan yang responsif dari Agen Laku Pandai menjadi penentu keberhasilan program Laku Pandai. Responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya dalam berbagai program pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan responsivitas pelayanan Program Laku Pandai Bank BNI dan BRI. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dokumentasi, dan observasi. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Agen Laku Pandai BNI dan BRI telah memberikan layanan 3 produk utama Program Laku Pandai dan program tersebut telah diterima baik oleh masyarakat. Pelayanan yang responsif telah yang dilakukan oleh Agen Bank BNI dan BRI dibuktikan dari enam indikator responsivitas pelayanan, hanya 2 aspek yang belum dilaksanakan dengan maksimal oleh Agen yaitu kecepatan melayani dan ketepatan waktu melayani. Kemudian, faktor-faktor yang mempengaruhi program laku pandai adalah faktor sarana dan prasarana serta SDM.

Kata Kunci : Program Laku Pandai, Agen Laku Pandai, Responsivitas Pelayanan.