

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

**(Skripsi)**

**Oleh**

**AGUSTINA PRATIWI**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2019**

## **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.**

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

**Oleh**

**AGUSTINA PRATIWI**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar  
**SARJANA ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

Pada

Jurusan Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2019**

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

Nama Mahasiswa : **Agustina Pratiwi**

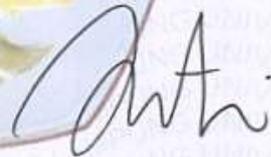
Nomor Pokok Mahasiswa : 1516041032

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



  
**Dr. Noverman Duadji, M.Si.**  
NIP 19691103 200112 1 002

  
**Intan Fitri Meutia, S.AN., M.A., Ph.D.**  
NIP 19850620 200812 2 001

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik

  
**Dr. Noverman Duadji, M.Si.**  
NIP 19691103 200112 1 002

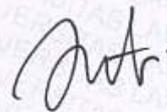
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

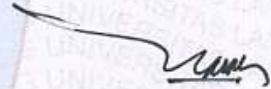
Ketua : **Dr. Noverman Duadji, M.Si.**



Sekretaris : **Intan Fitri Meutia, S.AN., M.A., Ph.D.**



Penguji Utama : **Dr. Bambang Utoyo S, M.Si.**



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**Dr. Syarif Makhya**  
NIP. 19590803 198603 1 003

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: **18 Juni 2019**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi/Laporan akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana/AhliMadya), baik Universitas Lampung maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dari karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Bandarlampung, 21 Mei 2019

Yang membuat pernyataan,



Agustina Pratiwi

NPM. 1516041032

## RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Agustina Pratiwi, lahir di Candi Rejo, pada tanggal 23 Agustus 1996. Penulis merupakan anak ketiga dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Sujadi dan Ibu Suprapti. Memulai jenjang pendidikan dari Sekolah Dasar (SD) Negeri 2 Candi rejo pada tahun 2009. Selanjutnya pada tahun 2012

menyelesaikan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 2 Way Pengubuan. Kemudian penulis menyelesaikan pendidikan di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Terbanggi Besar pada tahun 2015.

Pada tahun 2015 penulis terdaftar sebagai mahasiswa pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik (FISIP) Universitas Lampung. Penulis diterima melalui Jalur Undangan (SNMPTN) dan tergabung dalam Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (HIMAGARA). Pada tahun 2018 di bulan Februari, penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Banyuurip Kabupaten Pringsewu selama 40 hari.

Selama menimba ilmu di Universitas Lampung, penulis juga turut aktif dalam beberapa organisasi kemahasiswaan. Keikutsertaan penulis dalam organisasi kampus dimulai sejak penulis bergabung dengan divisi RTO (Rumah Tangga Organisasi) dan terakhir bergabung dengan Divisi HUBLU (Hubungan Luar)

Himagara (Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara) FISIP Universitas Lampung. Tidak hanya organisasi di Fakultas namun penulis juga sempat aktif dalam organisasi FSPI (Forum Studi Pengembangan Islam) Universitas tepatnya pada divisi Humas (Hubungan Masyarakat). Perjalanan panjang dalam masa perkuliahan telah penulis lalui di kampus tercinta. Semua ini dilakukan penulis semata-mata karena ingin membahagiakan kedua orang tua, meski banyak masalah dan ujian yang dihadapi namun penulis tetap yakin bahwa ujian tersebut merupakan salah satu puncak kehidupan yang harus dihadapi, karena penulis yakin semua ujian dan masalah yang ada selalu memberikan pelajaran tersendiri bagi perjalanan hidup penulis.

## MOTTO

*Dan apabila hamba-hamba-Ku bertanya kepadamu (Muhammad) tentang Aku, maka sesungguhnya Aku dekat. Aku kabulkan permohonan orang yang berdoa apabila dia berdoa kepada-Ku. Hendaklah mereka itu memenuhi (perintah)-Ku dan beriman kepada-Ku agar mereka memperoleh kebenaran.*

**(QS. Al-Baqarah:186)**

*Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan?*

**(QS. Ar-Rahman:13)**

*Tuhanmu tiada meninggalkan kamu dan tiada (pula) benci kepadamu. Dan sesungguhnya hari kemudian itu lebih baik bagimu daripada yang sekarang (permulaan). Dan kelak Tuhanmu pasti memberikan karuniaNya kepadamu, lalu (hati) kamu menjadi puas. Bukankah Dia mendapatimu sebagai seorang yatim, lalu Dia melindungimu. Dan Dia mendapatimu sebagai seorang yang bingung, lalu Dia memberikan petunjuk.*

**(Surat Adh-Dhuha Ayat 3-8).**

*Usaha dan Doa, dan jadilah manusia yang bermanfaat untuk orang lain*

**(Agustina Pratiwi)**

# *PERSEMBAHAN*

Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT

Maha syukurku kepada Allah SWT, atas segala hikmat, nikmat dan Kekuatan jiwa yang tak pernah lelah berjalan bersama langkah-langkah kecil Kusepanjang hidup ini

Kupersembahkan karya kecilku ini untuk orang-orang yang menyayangiku:

*Ayah dan Ibu Tercinta*

Yang selalu memberikan dukungan, nasehat, dan kasih sayangnya yang tiada henti.

*Kakakku, Dedi Suryadi dan Yudi Setiawan*

Yang selalu memberikan motivasi, penyemangat.

*Adikku, Gita Pratiwi*

Yang selalu memberikan semangat

*Segenap keluarga besar yang selalu mencurahkan  
Dukungan dan doanya kepadaku*

*Sahabat-sahabat yang selalu ada dan setiap  
menemaniku saat suka maupun duka*

*Para dosen dan Civitas Akademika*

Yang telah memberikan bekal ilmu, dukungan, danda agar bias sukses  
Kedepannya

*Almamater tercinta Universitas Lampung*

## SANWACANA

Assalamualaikum Wr Wb,

Puji Syukur Penulis kehadiran Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, yang telah melimpahkan nikmat, anugerah serta kekuatan lahir dan bathin kepada Penulis.

Dengan berbekal keyakinan, ketabahan dan kemauan yang keras, bimbingan dan ridho dari ALLAH S.W.T, serta bantuan dari berbagai pihak jualah, maka Penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan Skripsi ini karena keterbatasan dan pengetahuan yang peneliti miliki. Melalui kesempatan ini, Penulis hendak mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril, maupun spiritual.

Dengan teriring salam dan doa serta ucapan terimakasih yang tak terhingga Penulis sampaikan kepada :

1. Kedua orangtuaku, Ayah dan Ibu tercinta Bapak Sujadi dan Ibu Suprapti yang merupakan inspirasi terbesar penulis, tidak akan terbayangkan betapa bangganya aku mempunyai dua orang tua hebat seperti kalian. Terimakasih telah membesarkanku menjadi anak yang kuat dan tidak mudah menyerah. Maaf belum bisa

menjadi kebanggaan ayah dan ibu, tapi percayalah tidak pernah surut tekad ini untuk membahagiakan dan membanggakan kalian. Semoga Allah memberikan kita umur yang panjang dalam kesehatan dan kebahagiaan agar bersama-sama kita dapat menikmati keberhasilan kita dimasa depan.

2. Untuk kedua kakak laki-lakiku, Dedi Suryadi dan Yudi Setiawan yang selalu keren dan mirip opa-opa korea, terimakasih sudah menjadi kakak terbaik, selalu menjagaku, dan mengajarkan aku banyak hal. Semoga Allah memberikan kita umur yang panjang dalam kesehatan dan kebahagiaan agar bersama-sama kita dapat menikmati keberhasilan kita dimasa depan.
3. Untuk adik ku tercinta, Gita Pratiwi yang jai l nya kelewatan. Terimakasih sudah menjadi adik yang baik, yang imut, cantik, sayang orangtua, sopan, the best pokoknya, terimakasih sudah membantu aku dalam banyak hal, tempat curhatku, temanku, musuhku, sahabatku. Tetaplah menjadi gita yang humoris nya kelewatan soalnya rumah sepi tanpa candaanmu, tetaplah istiqomah, ketahuilah terkadang di banyak hal aku lebih mencintai dirimu dibandingkan diriku sendiri. Teruslah belajar dengan baik, terus pertahankan prestasimu, dan kejarlah ilmu agama sebanyak-banyaknya, dan semoga cita-citamu dapat tercapai dan kamu menjadi seorang hafish Qur'an seperti yang kamu inginkan.
4. Bapak Dr. Noverman Duadji, M.Si selaku pembimbing utama yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta selalu

memberi semangat dan dukungan untuk tidak pernah putus asa. Terimakasih atas bimbingan, arahan, saran serta masukan yang sangat membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Intan Fitri Meutia, Ph.D selaku pembimbing kedua yang telah memberikan dukungan semangat kepada penulis untuk tidak putus asa. Terimakasih atas bimbingan, arahan, saran, serta masukan yang sangat membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Bambang Utoyo S, M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik, saran dan masukan yang sangat membantu penulis dalam memperbaiki skripsi ini.
7. Bapak Prof. Yulianto, M.S selaku pembimbing akademik yang telah meluangkan waktu, membimbing dan membantu penulis dalam proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
8. Bapak Dr. Syarief Makhya selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
9. Bapak Dr. Noverman Duadji, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Lampung.
10. Seluruh Dosen pengajar yang telah berbagi ilmu dan pengalaman selama perkuliahan.
11. Keluarga besar yang telah membantu dalam berbagai hal dan selalu memberikan dukungan untukku agar menjadi orang yang sukses dunia akhirat kelak.
12. Kedua sahabatku, Mega Amelia yang paling heboh di dunia dan akhirat, miss orange yang gak suka orange lagi... hahaha, makasih

deh udah jadi sahabat yang terbaik semenjak di bangku putih abu-abu. Lisa Loretta Venesia yang terkena semangat nya punya pupuk banyak haha thanks for being there for me when I was down or sad and helping me out during those difficult times, pokoknya thanks banget karna selalu ada disaat susah, walaupun kita kalo seneng sendiri-sendiri... hahaha. Makasih banget udah mau jadi sahabat gue, walaupun gue kaku dan gak bisa ngelawak dan agak nyebelin (tapi imut dan bala-bala). Untuk kalian berdua, semoga cita-cita kita bertiga tercapai ya. Ingat rencana masa depan kita, okee... hahha

13. Sahabat-sahabat di kampus, nurma, vera, indah, melani, anggita, cambai, muslimah, rani, yang awet bertemen dari awal kuliah sampe sekarang, dan semoga selamanya.. makasih udah sering bantu di kuliahan maupun diluar urusan kuliah. Pasti bakalan kangen ngegossip sama kalian...hehehe
14. Temen-temen Atlantik makasih udah jadi temen-temen yang baik selama kuliah, kalian semua bala-balaaaa!
15. Semua pihak yang telah berjasa dan membantu yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas segala kontribusinya terhadap penulis.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, namun Penulis berharap semoga penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua.  
Aamiin.

Bandar Lampung, 14 Juni 2019  
Penulis,

Agustina Pratiwi

## DAFTAR ISI

Daftar Isi .....	i
Daftar Gambar .....	ii
Daftar Tabel.....	iii
Daftar Singkatan .....	iv
I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	13
C. Tujuan Penelitian .....	13
D. Manfaat Penelitian .....	14
II. TINJAUAN PUSTAKA .....	15
A. Tinjauan Tentang Pelayanan .....	15
1. Pengertian Pelayanan .....	15
2. Bentuk-Bentuk Pelayanan .....	16
3. Dasar-dasar Pelayanan .....	17
4. Etika dalam Pelayanan .....	19
5. Kualitas Pelayanan .....	21
B. Tinjauan Tentang Responsivitas.....	26
1. Pengertian Responsivitas .....	26
2. Indikator Responsivitas .....	27
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Responsivitas Pelayanan Program Laku Pandai .....	28
C. Tentang Program Laku Pandai .....	29
D. Kerangka Pikir.....	37
III. METODE PENELITIAN .....	42
A. Pendekatan dan Tipe Penelitian .....	42

B.	Fokus Penelitian .....	42
C.	Lokasi Penelitian .....	44
D.	Jenis dan Sumber Data .....	44
E.	Informan Penelitian .....	45
F.	Teknik Pengumpulan Data .....	47
G.	Teknik Analisis Data .....	59
H.	Teknik Keabsahan Data .....	50
IV.	HASIL DAN PEMBAHASAN .....	52
A.	Gambaran Umum .....	52
1.	Profil Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Lampung .....	52
2.	Profil Brilink .....	62
3.	Profil BNI46.....	68
B.	Hasil Penelitian.....	72
1.	Produk Program Laku Pandai .....	72
a.	Produk Laku Pandai Brilink “Melasari” .....	72
b.	Produk Laku Pandai BNI46 “Agus”.....	77
2.	Responsivitas Pelayanan Agen Laku Pandai .....	81
a.	Responsivitas Pelayanan Agen Brilink “Melasari” .....	81
1)	Kemampuan Merespon.....	81
2)	Kecepatan Melayani .....	84
3)	Ketepatan Melayani.....	97
4)	Kecermatan Melayani.....	92
5)	Ketepatan Waktu Melayani .....	94
6)	Kemampuan Menanggapi Kelugan .....	97
b.	Responsivitas Pelayanan Agen BNI46 “Agus” .....	100
1)	Kemampuan Merespon.....	100
2)	Kecepatan Melayani .....	103
3)	Ketepatan Melayani.....	105
4)	Kecermatan Melayani.....	110
5)	Ketepatan Waktu Melayani .....	111
6)	Kemampuan Menanggapi Keluhan .....	114
C.	Pembahasan.....	116

1. Produk Program Laku Pandai .....	116
2. Responsivitas Pelayanan Program Laku Pandai .....	123
V. KESIMPULAN .....	144
A. Kesimpulan .....	144
B. Saran .....	145
DAFTAR PUSTAKA .....	146

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tabel Daftar Bank Penyelenggara Program Laku Pandai.....	10
Tabel 2. Informan Penelitian .....	46
Tabel 3. Produk Laku Pandai Brilink.....	74
Tabel 4. Tarif dan Fitur BNI Pandai.....	78
Tabel 5. Biaya Layanan Brilink .....	89
Tabel 6. Biaya Layanan BNI46.....	108
Tabel 7. Matriks Pembahasan Produk Laku Pandai Brilink “Melasari”.....	119
Tabel 8. Matriks Pembahasan Produk Laku Pandai BNI 46 “Agus”.....	122
Tabel 9. Matriks Pembahasan Kemampuan Merespon Agen Laku Pandai Brilink Dan BNI 46.....	125
Tabel 10. Matriks Pembahasan Kecepatan Melayani Agen Laku Pandai Brilink Dan BNI 46 .....	127
Tabel 11. Matriks Pembahasan Ketepatan Melayani Agen Laku Pandai Brilink dan BNI 46 .....	130
Tabel 12. Matriks Pembahasan Kecermatan Melayani Agen Laku Pandai Brilink dan BNI 46 .....	133
Tabel 13. Matriks pembahasan ketepatan waktu melayani Agen Laku Pandai Brilink dan BNI 46 .....	136
Tabel 14. Matriks Pembahasan Kemampuan Menanggapi Keluhan Agen Laku Pandai Brilink dan BNI 46 .....	139

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Logo Laku Pandai .....	22
Gambar 2. Kerangka Pikir.....	41
Gambar 3. Alat EDC Brilink.....	88
Gambar 4. <i>Banner</i> Brilink “Melasari” .....	90
Gambar 5. Plang Brilink “Melasari” .....	96
Gambar 6. <i>Banner</i> BNI 46 “Agus” .....	107

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Literasi keuangan (*Financial Literacy*) menjadi isu yang hangat diperbincangkan pada beberapa tahun belakangan di Indonesia. Isu yang muncul ini tidak lepas dari berbagai polemik yang terjadi, mulai dari Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) sampai pada krisis perekonomian yang pernah melanda Indonesia pada tahun 1998. Pada saat ini literasi keuangan merupakan hal yang penting dan menjadi kebutuhan bagi masyarakat luas, sehingga masyarakat dituntut harus tahu dan paham akan literasi keuangan tersebut. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) literasi keuangan merupakan rangkaian proses atau aktivitas untuk meningkatkan pengetahuan (*knowledge*), keyakinan (*confidence*), keterampilan (*skill*) konsumen dan masyarakat luas, sehingga mereka mampu mengelola keuangan dengan lebih baik.

Konsumen produk dan jasa keuangan maupun masyarakat luas diharapkan tidak hanya mengetahui dan memahami lembaga jasa keuangan serta produk dan jasa keuangan, melainkan juga dapat mengubah atau memperbaiki perilaku masyarakat dalam pengelolaan keuangan sehingga mampu meningkatkan kesejahteraan mereka sehingga mampu mendorong tingkat perekonomian karena salah satu

faktor penentu meningkatnya perekonomian suatu negara adalah berkembangnya sektor keuangan. Brushhan dan Medury (2013:23) menjelaskan “literasi keuangan menjadi semakin kompleks selama beberapa tahun terakhir dengan pengenalan banyak produk keuangan baru”.

Inklusi Keuangan Nasional 2016 Gerlans (2012:1) menunjukkan bahwa terdapat 67,8% masyarakat yang telah menggunakan produk dan layanan keuangan namun hanya 29,7% yang telah mampu atau paham literasi keuangan. Pada tahun 2013, tingkat literasi keuangan Indonesia sebesar 21,8% atau dari 100 orang penduduk Indonesia, hanya 21 orang yang memiliki pengetahuan tentang keuangan. Data tersebut menunjukkan bahwa tingkat literasi keuangan masyarakat Indonesia tergolong rendah. Rendahnya literasi keuangan akan berdampak pada sikap konsumtif pada masyarakat. Fenomena lainnya adalah rendahnya kemampuan dan pemahaman masyarakat dalam mengelola keuangan yang dimiliki sehingga masyarakat akan sulit mengolah keuangannya untuk menabung, berinvestasi, kebiasaan belanja yang berlebihan dan sulit untuk menjadi konsumen yang cerdas.

Garlans, peter. 2012. *Analisis Literasi Keuangan*.

<https://media.neliti.com/media/publications/19782-ID-analisis-literasi>

[ekonomi.pdf](#), diakses tanggal 14 Oktober 2018).

Developing Indonesian Financial Literacy Index tahun 2013 melalui kerjasama antara dengan OJK, mengelompokkan literasi keuangan menjadi tiga tingkatan, yaitu *Low* (literasi keuangan rendah), *Moderate* (literasi keuangan moderat), dan

*High* (literasi keuangan tinggi). Hasil survei OJK tahun 2013 (Amaliyah dan Witiastuti, 2015:3) tingkat literasi keuangan penduduk Indonesia dibagi menjadi empat bagian yaitu :

1. *Well literate* (21,84 %) yakni memiliki pengetahuan dan keyakinan tentang lembaga jasa keuangan serta produk jasa keuangan, termasuk fitur, manfaat dan resiko, hak dan kewajiban terkait produk dan jasa keuangan, serta memiliki keterampilan dalam menggunakan produk dan jasa keuangan.
2. *Sufficien literate* (75,69 %), yakni memiliki pengetahuan dan keyakinan tentang lembaga jasa keuangan serta produk dan jasa keuangan, termasuk fitur, manfaat dan resiko, hak dan kewajiban terkait produk dan jasa keuangan.
3. *Less literate* (2,06 %), hanya memiliki pengetahuan tentang lembaga jasa keuangan, produk dan jasa keuangan.
4. *Not literate* (0,41 %), tidak memiliki pengetahuan dan keyakinan terhadap lembaga jasa keuangan serta produk dan jasa keuangan, serta tidak memiliki keterampilan dalam menggunakan produk dan jasa keuangan. OJK, 2017.

*(Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia.*

<https://www.ojk.go.id/id/berita-dan>

kegiatan/publikasi/Documents/Pages/Strategi-Nasional-Literasi-Kuangan-

Indonesia-(Revisit-2017)/SNLKI%20(Revisit%202017).pdf, diakses tanggal

14 Oktober 2018).

Literasi keuangan masyarakat akan diikuti dengan inklusi keuangan masyarakatnya. Keuangan Inklusif merupakan bagian dari tiga strategi untuk

mencapai kesejahteraan ekonomi melalui pengentasan kemiskinan, dua strategi lainnya adalah *social inclusion* dan *economic inclusion*. Keuangan inklusif menargetkan perluasan kapasitas keuangan kaum miskin melalui kemudahan akses terhadap jasa keuangan. Sasaran kapasitas keuangan terdiri dari kemampuan menabung, akses ke kredit, kebutuhan asuransi, kebutuhan pengiriman uang, melek keuangan, dan identitas keuangan masyarakat yang telah mengetahui lembaga jasa keuangan, terampil memanfaatkan produk dan layanan jasa keuangan, serta memiliki keyakinan terhadap lembaga jasa keuangan perlu didukung dengan ketersediaan akses kepada lembaga, produk dan layanan jasa keuangan. Pengetahuan terhadap lembaga jasa keuangan ini termasuk pengetahuan mengenai cara memperoleh suatu produk dan layanan jasa keuangan, sehingga diperlukan akses terhadap produk dan layanan jasa keuangan yang dapat memudahkan masyarakat mengimplementasikan pengetahuan yang dimiliki. Secara definisi, inklusi keuangan dapat diartikan sebagai “Ketersediaan akses pada berbagai lembaga, produk dan layanan jasa keuangan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat”. Ketersediaan tersebut bukan hanya dari akses yang dapat dimanfaatkan namun juga ketersediaan produk dan layanan jasa keuangan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kesesuaian produk dan layanan jasa keuangan tersebut dapat memberikan manfaat lebih besar bagi masyarakat dan dapat digunakan secara optimal.

(Fadila,K. 2016. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Literasi Keuangan*. <http://scholar.unand.ac.id/10294/2/BAB%20I.pdf>, diakses tanggal 14 Oktober 2018).

Survei terakhir yang dilakukan Bank Indonesia pada tahun 2014 menunjukkan, inklusi keuangan Indonesia hanya 36%. Artinya, dari 100 penduduk dewasa Indonesia, hanya 36 orang yang memiliki rekening pada lembaga keuangan formal. Data tersebut menunjukkan bahwa inklusi keuangan Indonesia masih tergolong rendah. Indonesia sangat lamban dalam perkembangan sistem keuangan inklusif (*financial inklusif*) ini di karenakan pola pikir dan sumber daya manusia serta pengolahan penginformasian mengenai keuangan inklusif belum begitu di dengar di masyarakat dan kepedulian masyarakat terhadap jasa keuangan masih sangat minim ini terbukti dalam survey bahwa sebanyak 40 persen rumah tangga tidak memiliki tabungan sama sekali, secara nasional akses ke sistem keuangan formal hanya menjangkau sekitar 52% dari total jumlah penduduk. Di sisi lain, terdapat 31% penduduk mengakses keuangan informal dan 17% penduduk yang mengalami keuangan eksklusif (tidak mengakses sistem keuangan). Sebanyak 50% penabung menyimpan uangnya di sektor keuangan formal bank, sedangkan 18% penabung menyimpan di sektor informal seperti arisan, klub tabungan, dan kelompok dana bergulir. Dalam hal pinjaman, sebanyak 33% masyarakat cenderung memilih menggunakan sektor keuangan informal, seperti teman, keluarga, tetangga, majikan dan rentenir dibandingkan dengan sektor keuangan formal,yakni sebesar 17%.

Menurut Survey Bank Indonesia 2014, alasan Masyarakat tidak memiliki rekening tabungan di bank di negara perkebang seperti di Indonesia adalah tidak cukup banyak uang untuk menabung, ada anggota keluarga yang sudah memiliki akun, biaya tabungan yang mahal, tempat menabung yang jauh lokasinya, kurangnya dokumentasi tabungan, kurannya kepercayaan, dan alasan agama/keyakinan. Keuangan inklusif perlu perhatian lebih oleh pemerintah sesuai Instruksi Presiden Nomer 3 tahun 2010 tentang program pembangunan yang pro rakyat, Kegiatan keuangan inklusif diharap kandaat mendukung stabilitas keuangan yang menjadi landasan pokok bagi pembangunan ekonomi yang kokoh. Pembukaan UUD 1945 yang menjadi peran pemerintah dalam menyediakan kebutuhan masyarakatnya serta lembaga keuangan seperti perbankan. Oleh karena itu, Pemerintah Indonesia mencanangkan program Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI) pada bulan Juni 2012, yang salah satu programnya adalah *Branchless Banking*. Saat ini program keuangan inklusif sudah di jalankan melalui kerjasama pemerintah dan lembaga keuangan seperti perbankan, namun kurang kesenjangan nya sosial inklusif mempengaruhi penyampaian mengenai keuangan inklusif. Dalam hal inilah perbankan dapat mengambil peran penting dalam kerangka keuangan inklusif. Perbankan dapat menyelenggarakan beragam penyuluhan atau pelatihan untuk meningkatkan tingkat kesadaran keuangan masyarakat, sehingga hasil dalam kerjanya tidak lagi hanya dimanfaatkan untuk membeli aset-aset yang bersifat konsumtif dan tidak produktif. Melalui penerapan keuangan inklusif akan membuka akses masyarakat miskin kepada upaya peningkatan kegiatan ekonominya, karena adanya penyediaan jasa keuangan seperti tabungan, kredit,

pembayaran dan asuransi, yang akan membawa masyarakat dapat menikmati layanan keuangan secara efektif dan efisien.

Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disebut dengan OJK) menyebutkan dalam situsnya bahwa kebutuhan masyarakat Indonesia terhadap layanan keuangan pada saat ini tidak dapat dipungkiri lagi, baik itu masyarakat yang berada di perkotaan maupun masyarakat yang berada di pelosok. Untuk melakukan kegiatan layanan keuangan seperti menyimpan uang di bank, mengirim dan menerima uang dengan cepat, dan melakukan transaksi lainnya, masyarakat cukup mendatangi kantor bank atau lembaga keuangan terdekat. Akan tetapi, hal ini akan sulit dilakukan bagi masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari kantor bank atau lembaga keuangan. Faktor tempat tinggal yang jauh menjadi alasan masyarakat belum mengenal, menggunakan, mendapatkan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya.

Berdasarkan Survey Nasional Literasi Keuangan yang dilaksanakan OJK pada tahun 2013, tingkat pemanfaatan perbankan masih 57,3% dan sektor lainnya masih lebih rendah lagi. Rendahnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terkait produk dan layanan jasa keuangan pun, dianggap menjadi sebab masih adanya masyarakat yang belum terjangkau oleh industri ini. Hal ini membuktikan bahwa pemanfaatan jasa keuangan masih belum optimal. Keberagaman produk dan jasa perbankan ternyata belum bisa memenuhi kebutuhan masyarakat yang berada di daerah-daerah terpencil. Susilo (2004:7) berpendapat bahwa lembaga

keuangan baik bank maupun lembaga keuangan bukan bank, berfungsi sebagai bagian dari penyokong aktivitas perekonomian negara. Dalam hal ini, sektor keuangan mempunyai tugas penting dalam mendukung kegiatan ekonomi masyarakat. Terutama untuk memberikan kesempatan kepada masyarakat yang belum terjangkau oleh kegiatan keuangan agar masyarakat tetap dapat melakukan kegiatan yang berhubungan dengan layanan keuangan, mengakses dan memperoleh produk dan jasa perbankan dari yang paling dasar seperti tabungan, pinjaman, layanan transfer, termasuk juga asuransi dengan harga yang terjangkau, wajar, dan juga transparan. Sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 19/POJK/03/2014 tanggal 19 November 2014, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan lembaga perbankan berkomitmen mendukung terwujudnya keuangan inklusif serta mengembangkan *branchless banking* agar layanan perbankan dan keuangan lainnya dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut, untuk mendukung terwujudnya keuangan inklusif, Otoritas Jasa Keuangan bersama Bank Indonesia memperkenalkan sebuah program Layanan Keuangan Tanpa Kantor atau yang dikenal dengan program Laku Pandai (*branchless banking*). Program ini menyediakan produk keuangan yang sederhana, mudah dipahami dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Program Laku Pandai ini juga memberikan kemudahan di mana masyarakat tidak perlu mendatangi kantor bank, melainkan transaksi dilakukan melalui agen-agen yang telah menjalin kerjasama dengan bank yang ditunjuk oleh Otoritas Jasa Keuangan. Sehingga, tidak ada alasan lagi untuk masyarakat yang tinggal jauh dari kantor bank yang tidak mendapatkan akses layanan keuangan.

Program Laku Pandai (OJK, 2015) 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. Selain itu, juga melancarkan kegiatan ekonomi masyarakat sehingga mendorong pertumbuhan ekonomi dan pemerataan pembangunan antarwilayah di Indonesia, terutama antara desa dan kota.

Program Laku Pandai ini juga memberikan kemudahan di mana masyarakat tidak perlu mendatangi kantor bank, melainkan transaksi dilakukan melalui agen-agen yang telah menjalin kerjasama dengan bank yang ditunjuk oleh OJK. Sehingga, tidak ada alasan lagi untuk masyarakat yang tinggal jauh dari kantor bank yang tidak mendapatkan akses layanan keuangan. Program Laku Pandai merupakan konsep revolusioner yang akan mengubah peta perilaku masyarakat Indonesia dalam berbank, sekaligus akan mengubah peta persaingan industri perbankan di masa mendatang. Semakin banyak masyarakat yang masuk ke sistem perbankan, maka semakin terbuka peluang-peluang pembiayaan baru. Bank juga makin efisien dalam melayani Nasabah di pelosok/desa. Dalam program Laku Pandai, perbankan akan menunjuk agen di berbagai daerah. Agen memiliki posisi penting sebagai perpanjangan tangan perbankan kepada nasabah. Di sini agen memegang peranan penting, untuk memberikan layanan langsung kepada nasabah. Agen

nantinya dapat ditemui seperti agen penjualan pulsa yang jangkauannya lebih menyebar luas hingga daerah terpencil.

Pada September 2015 tercatat terdapat 6 Bank Penyelenggara Laku Pandai yaitu Bank Mandiri, BNI, BRI, BTN, BTPN, dan BCA. Seiring berjalannya waktu, Bank Penyelenggara Laku Pandai terus bertambah. Hingga Juni 2018, terdapat 28 Bank Penyelenggara. (Lihat pada tabel 1.1)

**Tabel 1. Daftar Bank Penyelenggara Program Laku Pandai di Indonesia**

NO.	NAMA BANK	NO.	NAMA BANK
1.	Bank Mandiri	15.	Bank Danamon
2.	Bank Nasional Indonesia (BNI)	16.	Bank Riau Kepri
3.	Bank Rakyat Indonesia (BRI)	17.	Bank Artha Graha Internasional
4.	Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN)	18.	Bank Jatim
5.	Bank Tabungan Negara (BTN)	19.	BPD NTB
6.	Bank Central Asia (BCA)	20.	BPD NTT
7.	Bank Permusyawaratan Desa (BPD) Kalimantan Timur	21.	BPD Lampung
8.	Bank Sinarmas	22.	BPD Sumsel Babel
9.	Bank Bukopin	23.	BPD Bali
10.	Bank Rakyat Indonesia Syariah	24.	BPD Bengkulu
11.	Bank Sahabat Sampoerna	25.	BPD Jambi
12.	Bank Jabar Banten (BJB)	26.	BPD Kalbar
13.	Bank Jateng	27.	BPD DIY
14.	BTPN Syariah	28.	Notu Bank

Sumber : (diadopsi penulis dari Daftar Bank Penyelenggara Laku Pandai, OJK 2018).

Data diatas menjelaskan bahwa sudah cukup banyak Bank di Indonesia yang menjalankan program Laku Pandai. Sedangkan untuk Provinsi Lampung, terdapat 4 Bank Penyelenggara Program Laku Pandai, yaitu Bank BRI, BNI, BTPN, dan

Bank Lampung. Kemudian untuk jumlah agen, hingga juni 2018 terdapat 207.000 Agen yang tersebar di 314 Kecamatan dan Kabupaten di Indonesia. Pada 4 Bank Penyelenggara yang ada di Lampung, peneliti hanya meneliti 2 Bank penyelenggara saja yaitu bank BNI dan BRI, karena hanya dua bank itu saja yang sudah beroperasi di Kabupaten dan Kecamatan di Lampung.

Layanan utama yang diberikan Program Laku Pandai pada awal dibentuknya program tersebut yaitu memberikan layanan mentransfer dan menarik uang tunai serta menabung. Dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan kepuasan pelayanan, OJK mengembangkan pelayanan pada Program Laku Pandai. Menurut Budiman Rusli dalam Sinambela (2006 : 3) “Pelayanan merupakan suatu pemecahan permasalahan antara manusia sebagai konsumen dan perusahaan sebagai penyelenggara pelayanan”. Selain memberikan layanan kemudahan dalam tarik dan setor tunia, Bank Penyelenggara memiliki hak untuk mengembangkan jasa dan produk layanan keuangannya yang sebelumnya telah mendapatkan persetujuan oleh OJK. Semakin berjalannya waktu, Bank BRI dan BNI juga mengembangkan layanan pada produk dan jasa Laku Pandai yang dikelolanya.

Pelayanan yang ada pada program Laku Pandai Bank BRI (BRILink) yaitu tarik dan setor tunai, pembayaran telkom, pembayaran pasca bayar halo dan matrix, pembayaran PLN, pembayaran token listrik, telepon rumah, kartu kredit, pembayaran cicilan/kredit, pembayaran/pemberian zakat, infaq, tiket pesawat, pembayaran pendidikan, pembayaran asuransi, isi ulang pulsa handphone, dan belanja merchant. Sedangkan pelayanan yang disediakan oleh Bank BNI pada

program Laku Pandainya (BNI 46) adalah pembuatan buka rekening, setoran tunai gabungan, tarik tunai gabungan, layanan LKD, pendaftaran (register) uang elektronik, setor tunai (*cash in*) uang elektronik, tarik tunai (*cash out*) uang elektronik, layanan E-payment, transfer (sesama BNI & online antar Bank), pembelian token listrik, voucher pulsa HP, pembayaran tagihan listrik, tagihan kartu kredit, personal loan BPJS kesehatan/asuransi, tiket (kereta/pesawat), dan pulsa Prabayar.

Perkembangan pelayanan pada produk dan jasa yang disediakan program Laku Pandai diharapkan mampu meningkatkan responsivitas yang dimiliki. Menurut Agus Dwiyanto (2006 : 148) Responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya dalam berbagai program pelayanan. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan. Pelayanan yang responsif yang diberikan oleh Agen laku pandai akan meningkatkan inklusi keuangan, peningkatan inklusi keuangan akan secara otomatis meningkatkan literasi keuangan masyarakat.

Kendala pada pelaksanaan program laku pandai masih dapat ditemukan, seperti jaringan dan listrik yang belum merata merupakan kendala utama dalam pelaksanaan program ini. Maka penting dilakukan sebuah penelitian mengenai program laku pandai tersebut. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui

responsivitas pelayanan pada program Laku Pandai. Untuk itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul. **“Responsivitas Pelayanan Program Laku Pandai (Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif) OJK Provinsi Lampung”**.

### **B. Rumusan Masalah**

Sesuai deskripsi pada latar belakang, rumusan masalah yang dibahas adalah :

1. Bagaimana responsivitas pelayanan program laku pandai OJK Provinsi Lampung?
2. Apasajakah faktor–faktor yang mempengaruhi Responsivitas Pelayanan Program Laku Pandai?

### **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai rumusan masalah, maka tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui responsivitas pelayanan program Laku Pandai OJK Provinsi Lampung
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi responsivitas pelayanan program Laku Pandai.

**D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini adalah :

1. Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai layanan produk laku pandai yang diberikan oleh agen laku pandai Brilink dan BNI 46 dan respon masyarakat terhadap program laku pandai tersebut.
2. Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan-masukan yang bermanfaat bagi OJK Provinsi Lampung dan BPRS dalam meningkatkan pelayanan program Laku Pandai.

## II. TINJUAN PUSTAKA

### A. Tinjauan Tentang Pelayanan

#### 1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Menurut Supriyono dalam Sutrisno (2010:23) pelayanan adalah :

“kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.”

Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Selanjutnya Munir juga mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainya sesuai dengan haknya. Munir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.

## **2. Bentuk-Bentuk Pelayanan**

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu: layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, layanan dengan perbuatan.

### **a. Layanan dengan lisan**

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

### **b. Layanan dengan tulisan**

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk

tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya, (pengetikannya, penandatanganannya, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

c. Layanan dengan perbuatan

Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

### **3. Dasar-Dasar Pelayanan**

Seorang karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan konsumen maka seorang karyawan diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan konsumennya.

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan yaitu:

- a. Berpakain dan berpenampilan bersih dan rapi.
- b. Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.
- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- e. Berbicara dengan bahasa baik dan benar.
- f. Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai.

Setiap perusahaan selalu ingin dianggap terbaik dimata konsumennya. Konsumen pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik, pelayanan yang baik harus diketahui oleh pihak perusahaan sehingga keinginan konsumen dapat diberikan secara maksimal. Adapun pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:

a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Konsumen ingin dilayani prima, oleh karena itu untuk melayani konsumen salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.

b. Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan konsumen tergantung dari petugas yang melayaninya. Petugas harus ramah, sopan, dan menarik, disamping itu petugas harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar

c. Bertanggung jawab kepada konsumen sejak awal hingga selesai.

Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap karyawan harus mampu melayani dari awal hingga selesai

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani konsumen diharapkan petugas harus melakukannya sesuai prosedur. Layana yang diberikan sesuai jadwal dan pekerjaan tentunya dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen.

e. Mampu berkomunikasi

Petugas harus mampu berbicara kepada setiap konsumen dan memahami keinginan konsumen, artinya petugas harus dapat berkomunikasi dengan

bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, dan jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

f. Berusaha memahami kebutuhan konsumen

Petugas harus cepat tanggap apa yang diinginkan konsumen, mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.

#### **4. Etika dalam Pelayanan**

Etika dalam Islam memiliki dua pengertian yaitu pertama etika sebagaimana moralitas, berisikan nilai dan norma-norma yang konkrit yang menjadi pedoman dan pengangan hidup manusia dan seluruh kehidupan. Etika/ethis berasal dari kata Yunani yaitu ethos artinya kebiasaan. Ia membicarakan tentang kebiasaan (perbuatan) tetapi bukan menurut arti adat, melainkan tata adab, yaitu berdasarkan intisari atau sipat dasar manusia mengenai baik dan buruk, jadi dengan demikian etika adalah teori tentang perbuatan manusia ditimbang menurut baik dan buruk.

Etika juga dapat diartikan serangkaian tindakan berdasarkan kebiasaan yang mengarah kepada perbuatan benar dan salah. Sebagai penjual jasa masyarakat membutuhkan pelayanan dan perlakuan yang menyejukkan hati mereka melalui sikap ramah dan sopan para karyawan. Sedangkan etika berarti kesantunan yaitu sikap lahir dan batin, prinsip hidup, pandangan moral serta bisikan hati nurani.

Adapun ketentuan yang diatur dalam etiket secara umum antara lain

##### **1. Sikap dan perilaku**

Sikap dan perilaku merupakan bagian kepingin dalam etika pelayanan. Dalam perakteknya sikap dan harus menunjukkan kepribadian seseorang dan citra perusahaan.

## 2. Penampilan

Arti penampilan secara keseluruhan adalah mulai dari cara berpakaian, berbicara, gerak-gerik, sikap dan perilaku.

## 3. Cara berpakaian

Disini petugas harus menggunakan busana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik dan juga harus berpakaian nejis dan tidak kumal. Gunakan pakaian seragam jika petugas telah diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang diharapkan.

## 4. Cara berbicara

Cara berbicara artinya cara berkomunikasi dengan konsumen. Hal ini penting karna karyawan langsung berbicara tentang apa-apa yang diinginkan konsumen, berbicara harus celas, singkat dan tidak bertele-tele.

## 5. Gerak-gerik

Gerak-gerik meliputi mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan, anggota atau badan atau kaki.

## 6. Cara berbicara

Karyawan harus kreatif untuk berbicara sehingga membuat konsumen mau berbica. Kemudian sebaliknya bagi konsumen yang banyak bertanya karyawan sebaiknya dapat mendengarkan dengan baik.

## **5. Kualitas Pelayanan**

Pelayanan adalah suatu proses kepada orang lain dengan cara tertentu memerlukan kepekaan agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Menurut Supriyono dalam Sutrisno (10:23) "Pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik" Pengertian pelayanan usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau program kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Ramah tamah yang dimaksudkan adalah pelayanan yang dilakukan dengan wajah ceria, wajar, dan dengan etika yang baik serta tidak menyinggung perasaan. Adil artinya pelayanan diberikan menurut tiket yang diberikan loket. Cepat dan tepat dimaksudkan pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele dan harus baik dan benar. Menurut Supriyono dalam Sutrisno (2010:33), ada macam-macam karakteristik pelayanan merupakan pengertian dasar dari apa yang disebut jasa dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Tak berwujud

Pelayanan adalah suatu hasil yang tak dapat dilihat, secara takberbentuk nyata tetapi dapat dirasakan hasilnya. Hal ini merupakan ciri yang khas dari jasa dan pelaksanaannya dapat menggunakan suatu media, tergantung dari pelayanan jasa yang akan dilakukan terhadap konsumen yang tertarik pada suatu hal yang ditawarkan.

b. Tak dapat dipisahkan

Pelayanan itu sendiri tidak dapat dipisahkan dari elemen-elemen yang berbentuk yaitu objek yang dapat membuat terciptanya pelayanan tersebut.

c. Kurangnya daya tahan

Dalam bidang pelayanan jasa, masalah yang timbul di dalam mempertahankan ketahanan bentuk pelayanan yang diberikan terhadap suatu keadaan untuk dapat mencapai tujuan yang direncanakan sangat sulit. Karena menurut perubahan-perubahan yang terjadi dengan penambahan kualitas pelayanan yang cenderung meningkat. Hubungannya dengan permintaan sangatlah tergantung dari pelayanan itu sendiri, secara jelas dinyatakan bahwa semakin giat dilakukan peningkatan pelayanan terhadap konsumen maka kemungkinan peningkatan dalam permintaan akan meningkat dengan baik pula.

d. Bervariasi

Adakalanya sistem yang digunakan tidak dapat menjalankan pelayanan secara penuh dikarenakan ketidakjelasan dari sistem pemasaran yang ada di lingkungan tersebut sehingga dapat dilakukan dengan penyesuaian produk yang ditawarkan dengan lingkungan sekitarnya. Kepuasan pelanggan adalah

kunci sukses dalam bisnis. Tentu saja tujuan ini dapat dicapai salah satunya dengan pelayanan prima. Pelayanan prima adalah bagaimana pelanggan merasa nyaman dan mudah dalam setiap proses pelayanan yang diberikan.

Menurut Supriyono dalam Sutrisno (2010:35) kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa. Kepuasan dalam arti cukup baik, memadai. Kepuasan biasa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Service (pelayanan) dalam marketing dibedakan menjadi tiga macam sebagai berikut :

- a. Layanan itu sendiri sebagai produk jasa artinya kita harus mampu menganggap pelayanan yang kita jual tersebut sebagai produk yang terdiri dari berbagai elemen.
- b. *In sales service* artinya pelayanan yang diberikan pada waktu penjualan sedang berlangsung.
- c. *After sales service* yang disebut layanan purna jual

Terdapat 5 determinan kualitas jasa yang dirincikan sebagai berikut :

- a. *Reability* (keandalan)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

- b. *Responsiveness* (daya tanggap)

Kesigapan karyawan dalam membantu penumpang dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap pada penumpang saat dibutuhkan yang meliputi antara

lain : kesiapan karyawan dalam melayanipenumpang, kecepatan karyawan dalam menjalankan tugasnya, menangani keluhan penumpang, dll.

c. *Assurance* (jaminan)

Meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap jasanya yang disediakan secara cepat, kualitas keramah-tamahan dan kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam berkomunikasi, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam manfaat pelayanan jasa yang ditawarkan serta kemampuan mereka untuk menanamkan kepercayaan dan keyakinan penumpang terhadap perusahaan.

d. *Empathy* (empati)

Merupakan perhatian secara individu yang diberikan perusahaan transportasi kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan penumpang dengan baik dan usaha perusahaan untuk memahami kebutuhan dan keinginan penumpang.

e. *Tangible* (berwujud)

Meliputi penampilan berupa fasilitas fisik, kendaraan, loket, perlengkapan, ruangan sholat, tersedia tempat parkir yang luas dan nyaman, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan fasilitas komunikasi dan penampilan karyawan.

Tujuan dari pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersipat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Selain peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep “layanan sepenuh hati”. Layanan sepenuh hati ini yakni yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan.

## **B. Tinjauan Tentang Responsivitas**

### **1. Pengertian Responsivitas**

Agus Dwiyanto (2006 : 148) mendefinisikan responsivitas sebagai berikut: Responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya dalam berbagai program pelayanan. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan. Selanjutnya menurut Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (2004 : 90), salah satu dimensi untuk menentukan kualitas pelayanan adalah responsiveness/responsivitas. Responsivitas adalah kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat. Menurut Tangkilisan (2005 : 177) Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhandan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Sedangkan menurut Zeithaml, Parasuruman & Berry, Responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas (dalam Agus Dwiyanto, 2006 : 145) Dari beberapa pendapat mengenai responsivitas dapat disimpulkan bahwa responsivitas merupakan bentuk tanggapan dan kerelaan penyedia layanan dalam membantu memberikan pertolongan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan. Birokrasi dalam mendekatkan layanan terhadap masyarakat perlu upaya unrtuk

mengenal apa saja kebutuhan masyarakat. Kemudian pengenalan kebutuhan masyarakat tersebut menjadi agenda penting bagi pemerintah untuk mengembangkan pemberian layanan, sehingga masyarakat dapat merasa puas.

## **2. Indikator Responsivitas**

Responsivitas dijabarkan menjadi beberapa indikator (Ziethaml, dkk dalam Hardiyansyah, 2011 : 46), seperti meliputi :

1. Merespon setiap pelanggan / pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan
2. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cepat. Pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia layanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan pelanggan
3. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan tepat. Yaitu tidak terjadi kesalahan dalam melayani , artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya.
4. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cermat. Berarti penyedia layanan harus selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
5. Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Waktu yang tepat berarti pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan

dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat

6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Bahwa setiap penyedia layanan harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhannya dan dapat dicarikan solusi yang terbaik.

### **3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Responsivitas Pelayanan**

David (1998:10) membahas organisasi dengan mengatakan peluang dan ancaman luar pada setiap saat akan melampaui sumber daya manusia yang tersedia. Artinya kekuatan yang dimiliki akan selalu berada dalam posisi yang lebih lemah dalam menanggulangi ancaman, kemampuan dalam mengejar dan memanfaatkan peluang. Menurut Steers (1974:23) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi adalah: faktor kualitas sumber daya manusia, struktur organisasi, frekuensi, pimpinan dari masyarakat, dan bentuk kepemimpinan. Jadi suatu kinerja organisasi akan baik apabila dipengaruhi oleh kelima faktor tersebut di atas.

(Mansur, T. 2008. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe*. USU e-Repository, <http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/7131/?jsessionid=0756053929A22B97DFC6D3800EEEFB49?sequence=1>, Hlm. 36.)

Sedangkan Bryson (1995:8) berpendapat bahwa ada upaya-upaya yang relevan yang dapat dilakukan guna meningkatkan kinerja suatu organisasi, yaitu dengan memperhatikan faktor steers, faktor eksternal merupakan input, karena input merupakan aspek yang mempengaruhi kinerja organisasi, yang terdiri atas:

pengawasan SDM, anggaran, sarana dan prasarana, dan budaya organisasi. Sedangkan yang dimaksud dengan faktor internal adalah hal-hal yang berkaitan dengan proses manajemen yaitu: proses perencanaan, pengorganisasian, proses pelaksanaan, proses penyelenggaraan, pengawasan dan evaluasi. Setiap aspek mempunyai aspek-aspek yang sama untuk muncul sebagai faktor dominan.

Pendapat lain disampaikan oleh Gogin (1995:16) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah kapasitas organisasi yang dapat memberikan kontribusi kepada keberhasilan implementasi. Kemampuan organisasi dipengaruhi oleh tiga pokok, yaitu struktur organisasi, personal (*Human Resources*) dan finansial. Tiga hal tersebut bervariasi antara daerah yang satu dengan daerah yang lain.

### **C. Tentang Program Laku Pandai**

Sehubungan dengan berlakunya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 350 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5628) yang selanjutnya disebut POJK Laku Pandai. Perlu untuk mengatur lebih lanjut penyelenggaraan Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif oleh Bank dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan sebagai berikut:

- a. Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif, yang selanjutnya disebut Laku Pandai adalah kegiatan menyediakan layanan perbankan dan/atau layanan keuangan lainnya yang dilakukan tidak melalui

jaringan kantor, namun melalui kerjasama dengan pihak lain dan perlu didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi.

- b. Dalam menyelenggarakan Laku Pandai, Bank yang akan menjadi penyelenggara Laku Pandai selain harus memenuhi persyaratan juga harus mendapatkan persetujuan terlebih dahulu dari Otoritas Jasa Keuangan. Bank yang telah mendapatkan persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan selanjutnya disebut sebagai Bank Penyelenggara. Sehubungan dengan itu, persyaratan dan tata cara persetujuan untuk menjadi Bank Penyelenggara perlu diatur lebih lanjut.
- c. Untuk buku pengendalian risiko dalam penyelenggaraan Laku Pandai khususnya terkait hubungan kerja antara Bank Penyelenggara dengan Agen, diperlukan pengaturan mengenai persyaratan, tata cara seleksi, cakupan perjanjian kerjasama, serta standar dan mekanisme hubungan kerja antara Bank Penyelenggara dengan Agen.
- d. Sarana teknologi informasi yang diperlukan untuk mendukung penyelenggaraan Laku Pandai harus merupakan teknologi yang handal, aman dan teruji, yang antara lain tercermin dari tersedianya sistem yang mampu melakukan pembukuan transaksi pada saat transaksi berlangsung (*real time*), disertai mekanisme pengamanan mulai dari sistem, data, dan jaringan, serta adanya mekanisme pemantauan dan evaluasi terhadap sarana teknologi informasi yang memadai untuk penyelenggaraan layanan kepada nasabah.
- e. Agar masyarakat yang akan dilayani oleh kegiatan Laku Pandai dapat mengenal, berminat, dan tertarik menggunakan produk dan jasa keuangan

yang disediakan Bank Penyelenggara, pemberian edukasi mengenai produk dan jasa keuangan dalam layanan ini merupakan hal yang mutlak harus dilakukan oleh Bank Penyelenggara. Pemberian edukasi tersebut perlu diikuti dengan kegiatan yang ditujukan untuk perlindungan kepada nasabah, seperti pemberian informasi untuk memperoleh manfaat layanan secara optimal dan terlindungi dari praktik-praktik yang dapat merugikan.

Alasan diperlukannya program Laku Pandai adalah :

- a. Masih banyak anggota masyarakat yang belum mengenal, menggunakan, dan/atau mendapatkan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya, antara lain karena bertempat tinggal di lokasi yang jauh dari kantor bank dan/atau adanya biaya atau persyaratan yang memberatkan.
- b. OJK, industri perbankan, dan industri jasa keuangan lainnya berkomitmen untuk mendukung terwujudnya keuangan inklusif.
- c. Pemerintah Indonesia mencanangkan program Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI) pada bulan Juni 2012, yang salah satu programnya adalah *branchless banking*.
- d. *Branchless banking* yang ada sekarang perlu dikembangkan agar memungkinkan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya menjangkau segenap lapisan masyarakat di seluruh Indonesia.

(OJK, 2014. *POJK Nomor 19/POJK.03/2014 Layanan Keuangan Tanpa Kantor*. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/regulasi/peraturanojk/Pages/9peraturan-otoritas-jasa-keuangan-tentang-layanan-keuangan-tanpa-kantor-dalam-rangka-keuangan-inklusif.aspx>, diakses tanggal 14 Oktober 2018)

Laku Pandai disingkat dari Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif, yaitu Program penyediaan layanan perbankan dan/atau layanan keuangan lainnya melalui kerjasama dengan pihak lain (agen bank) dan didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi. Sasaran program Laku Pandai adalah seluruh masyarakat Indonesia terutama masyarakat yang berada dipedesaan/kabupaten dengan akses keuangan atau bank yang sulit dijangkau.

**Gambar 1. Logo Laku Pandai**



Sumber : diakses dari [www.OJK.go.id](http://www.OJK.go.id), 2018.

Tujuan Laku Pandai adalah :

1. Menyediakan produk-produk keuangan yang sederhana, mudah dipahami dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang belum dapat menjangkau layanan keuangan saat ini.
2. Dengan semakin banyaknya anggota berbagai kelompok masyarakat di berbagai wilayah di Indonesia menggunakan layanan keuangan /perbankan, diharapkan kegiatan ekonomi masyarakat dapat semakin lancar sehingga mendorong pertumbuhan ekonomi dan pemerataan pembangunan antar wilayah di Indonesia terutama antara desa-kota.

Produk yang di sediakan oleh Laku Pandai yaitu :

1. Tabungan dengan karakteristik *Basic Saving Account (BSA)*.
2. Kredit/Pembiayaan kepada Nasabah Mikro.
3. Produk keuangan lainnya seperti Asuransi Mikro.

Tabungan dengan karakter *BSA* adalah Tabungan yang memiliki karakteristik antara lain:

1. Tanpa batas minimum baik untuk saldo maupun transaksisetor tunai
2. Ada batas maksimum saldo dan transaksi pendebitan rekening (tarik tunai) yang ditetapkan oleh Bank namun kedua batas tersebut tidak boleh melebihi batas yang ditetapkan di Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK), yaitu untuk saldo setiap saat maksimum Rp 20 juta dan untuk transaksi debit kumulatif selama sebulan maksimum Rp5 juta).
3. Tanpa biaya administrasi bulanan dan tidak dikenakan biaya untuk pembukaan dan penutupan rekening, dan transaksi pengkreditan rekening (setor tunai).

Manfaat memiliki tabungan dengan karakter *BSA* yaitu :

1. Masyarakat dapat menyimpan uangnya di bank tanpa khawatir saldo tabungannya berkurang karena biaya administrasi rekening bahkan tetap memperoleh bunga tabungan dan dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

2. Masyarakat dapat melakukan transaksi tanpa harus ke lokasi kantor bank, melainkan cukup mengunjungi lokasi agen Laku Pandai yang lebih dekat dengan tempat tinggalnya.

Keuntungan sistem Laku Pandai bagi Agen :

- a. Memperoleh margin per transaksi sebesar Rp 3.500,-

Lebih dari tiga agen yang diwawancarai, menyampaikan bahwa minimal terdapat 10 sampai 20 transaksi yang dibukukan melalui sistem keagenan ini. Itu artinya dalam sehari, dapat diperoleh 35 hingga 70 ribu rupiah margin keuntungan dari menjalankan tugas sebagai agen laku pandai.

- b. Dagangan menjadi laku

Sambil melakukan transaksi perbankan, nasabah sering kali berbelanja juga di warung agen laku pandai. Hal ini menambah keuntungan finansial bagi agen laku pandai.

Keuntungan sistem laku pandai bagi Bank :

- a. Edukasi produk perbankan yang lebih efektif.

Bertanya kepada tetangga merupakan pilihan yang lebih baik bagi masyarakat desa dibandingkan bertanya kepada petugas bank di kantor resmi. Hal ini dikarenakan bahasa yang digunakan adalah bahasa informal yang biasa mereka pergunkan sehari-hari, sehingga informasi mengenai produk perbankan jauh lebih dimengerti oleh nasabah.

- b. Menghilangkan batas-batas formal layanan perbankan

Di pedesaan masih ada anggapan bahwa pergi ke bank itu harus berpakaian formal dan bersih. Hal ini menciptakan jarak tak kasat mata antara pihak perbankan dengan masyarakat calon nasabah. Akan tetapi dengan adanya layanan laku pandai, masyarakat tidak perlu mengorbankan waktu untuk merias diri sebelum pergi ke bank. Mereka bahkan bisa melakukan transaksi perbankan dengan hanya menggunakan pakaian tidur dan sandal jepit.

Setiap orang dapat menjadi penabung *BSA* asalkan Warga Negara Indonesia (WNI) dan belum punya tabungan dan/atau bersedia hanya memiliki 1 (satu) tabungan pada bank tersebut.

Dalam pelaksanaannya program laku pandai akan dijalankan oleh seorang Agent yang bernama Agent Laku Pandai. Agent Laku Pandai adalah Pihak (perorangan dan/atau badan hukum) yang bekerjasama dengan bank penyelenggara Laku Pandai dan menjadi kepanjangan tangan bank untuk menyediakan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya sesuai yang diperjanjikan kepada masyarakat dalam rangka keuangan inklusif. Agent laku pandai harus lulus uji tuntas (*due diligence*) oleh bank penyelenggara.

Agent perorangan yaitu : Penduduk setempat, memiliki kegiatan di lokasi sebagai sumber penghasilan utama, dan memiliki kemampuan, kredibilitas, reputasi dan integritas, contohnya guru, pensiunan, kepala adat, pemilik warung, atau pimpinan/pemilik perusahaan tidak berbadan hukum seperti CV atau Firma. Sedangkan agent badan hukum adalah Berbadan hukum Indonesia, yang diperkenankan melakukan kegiatan di bidang keuangan atau memiliki retail outlet, memiliki kegiatan usaha di lokasi, memiliki teknologi informasi yang

memadai, memiliki reputasi, kredibilitas dan kinerja yang baik, contohnya Perseroan Terbatas, Perusahaan Daerah, atau Koperasi.

Setelah calon agen Laku Pandai lulus proses uji tuntas dari bank penyelenggara, maka bank harus memberikan pelatihan dan edukasian antara lain:

- a. Tata cara pemberian layanan kepada nasabah pemilik tabungan dengan karakteristik BSA;
- b. Tata cara penggunaan electronic device yang digunakan oleh Agen dalam memberikan layanan kepada nasabah pemilik tabungan dengan karakteristik BSA;
- c. Tata cara penggunaan electronic device dan/atau instrument yang akan digunakan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan;
- d. Pengamanan dan kerahasiaan data nasabah;
- e. Penanganan permasalahan terkait penggunaan electronic device;
- f. Penanganan pengaduan dari nasabah pemilik tabungan dengan karakteristik BSA;
- g. Pengelolaan likuiditas Agen;
- h. Pengenalan produk jasa keuangan (termasuk manfaat, risiko, dan biaya yang terkait dengan produk);
- i. Cara pengenalan keaslian uang; dan
- j. Penerapan prosedur *Customer Due Diligence* (CDD) dan CDD dalam rangka pencegahan pencucian uang yang lebih sederhana kepada nasabah.

Layanan yang dapat diberikan oleh agent antara lain :

- a. Transaksi terkait tabungan dengan karakteristik BSA, seperti pembukaan rekening, penyetoran dan penarikan tunai, pemindahbukuan, pembayaran tagihan, transfer dana, pengecekan saldo, dan/atau penutupan rekening.
- b. Transaksi terkait kredit atau pembiayaan kepada nasabah mikro seperti penerimaan dokumen permohonan, penyaluran pencairan, penagihan atau penerimaan pembayaran angsuran dan/atau pelunasan pokok.
- c. Transaksi terkait tabungan selain tabungan dengan karakteristik BSA seperti penyetoran dan penarikan tunai, pemindahbukuan, pembayaran, dan/atau transfer dana paling banyak Rp 5.000.000,00 per hari per nasabah.
- d. Transaksi terkait layanan atau jasa keuangan lain sesuai ketentuan yang berlaku.

### **C. Kerangka Pikir**

Menurut Sugiyono (2011:8) mengemukakan bahwa, kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang urgen. Kerangka berfikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Inklusi Keuangan Nasional 2016 menunjukkan bahwa terdapat 67,8% masyarakat yang telah menggunakan produk dan layanan keuangan namun hanya 29,7% yang telah mampu atau paham literasi keuangan. Pada tahun 2013, tingkat literasi keuangan Indonesia sebesar 21,8% atau dari 100 orang penduduk Indonesia, hanya 21 orang yang memiliki pengetahuan tentang keuangan. Data tersebut menunjukkan bahwa tingkat literasi keuangan masyarakat Indonesia tergolong rendah. Rendahnya

literasi keuangan akan berdampak pada sikap konsumtif pada masyarakat. Fenomena lainnya adalah rendahnya kemampuan dan pemahaman masyarakat dalam mengelola keuangan yang dimiliki sehingga masyarakat akan sulit mengolah keuangannya untuk menabung, berinvestasi, kebiasaan belanja yang berlebihan dan sulit untuk menjadi konsumen yang cerdas. Literasi keuangan masyarakat akan diikuti dengan inklusi keuangan masyarakatnya. Rendahnya literasi keuangan menyebabkan rendahnya inklusi keuangan. Survei terakhir yang dilakukan Bank Indonesia pada tahun 2014 menunjukkan, inklusi keuangan Indonesia hanya 36%. Artinya, dari 100 penduduk dewasa Indonesia, hanya 36 orang yang memiliki rekening pada lembaga keuangan formal. Berdasarkan permasalahan tersebut Pemerintah Indonesia mencanangkan program Strategi Nasional Keuangan Indonesia (SNKI) pada Juni 2012, yang salah satu programnya adalah *Branchless banking*. Dengan adanya program nasional tersebut, maka OJK mengeluarkan sebuah kebijakan yaitu peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 350 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5628) yang kemudian disebut dengan Program Laku Pandai. Adapun Tujuan Program Laku Pandai adalah :1). Menyediakan produk-produk keuangan yang sederhana, mudah dipahami dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang belum dapat menjangkau layanan keuangan saat ini, 2). Dengan semakin banyaknya anggota berbagai kelompok masyarakat di berbagai wilayah di Indonesia menggunakan layanan keuangan /perbankan, diharapkan kegiatan ekonomi

masyarakat dapat semakin lancar sehingga mendorong pertumbuhan ekonomi dan pemerataan pembangunan antar wilayah di Indonesia terutama antara desa-kota. Sedangkan Produk yang di sediakan oleh Laku Pandai yaitu : Tabungan dengan karakteristik *Basic Saving Account (BSA)*, kredit/Pembiayaan kepada nasabah mikro, dan produk keuangan lainnya seperti asuransi mikro. Ketiga produk tersebut merupakan produk wajib yang harus di sediakan oleh setiap agen laku pandai. Akan tetapi, agen dapat menyediakan layanan atau produk lainnya sesuai dengan ketentuan Bank Penyelenggara yang di pilih.

Di Provinsi Lampung terdapat 4 Bank Penyelenggara Program Laku Pandai, yaitu Bank BRI, BNI, BTPN, dan Bank Lampung. Akan tetapi, dari 4 Bank penyelenggara tersebut, hanya Bank BRI dan BNI yang telah menjalankan program Laku Pandai dan telah banyak memiliki agen yang tersebar di berbagai kecamatan di Provinsi Lampung. Itulah alasan penulis hanya meneliti pelaksanaan program laku pandai pada Bank BRI dan BNI saja yang ada di Kabupaten Lampung Tengah dan Kota Metro.

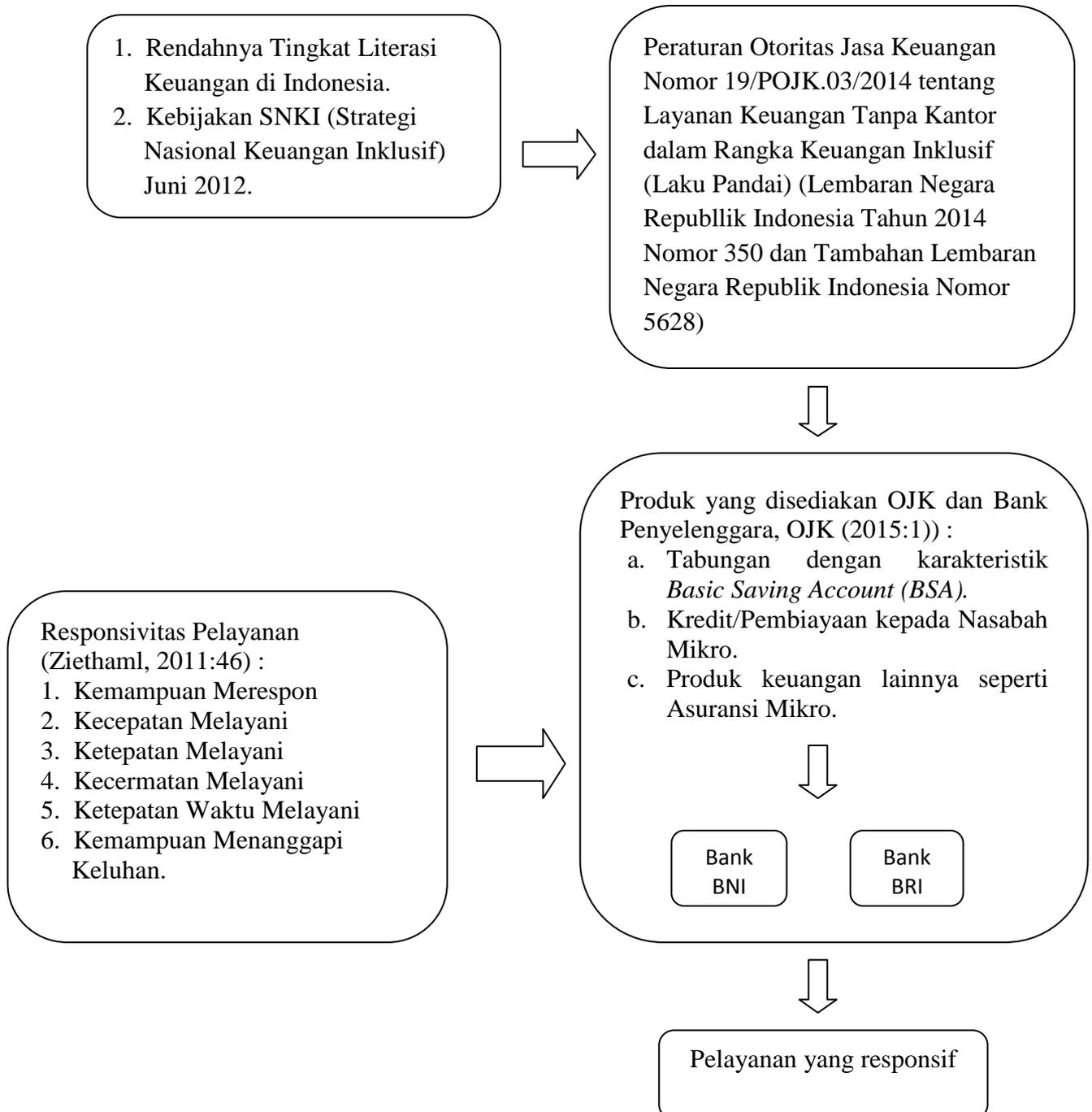
Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui responsivitas pelayanan program Laku Pandai. Maka peneliti menggunakan teori responsivitas pelayanan menurut Ziethaml, dkk dalam Hardiyansyah, 2011 : 46), indikator responsivitas menurut Ziethaml ada 6 indikator, antara lain :

1. Kemampuan Merespon
2. Kecepatan Melayani
3. Ketepatan Melayani

4. Kecermatan Melayani
5. Ketepatan Waktu Melayani
6. Kemampuan Menanggapi Keluhan

Adapun kerangka berfikir yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Gambar 2. Kerangka Pikir**



Sumber : (Diolah peneliti, 2019)

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif menurut Moleong (2017 : 5) adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya. Melalui penelitian kualitatif deskriptif, peneliti bermaksud untuk menggambarkan kejadian sesuai dengan yang terjadi di lapangan, serta data yang dihasilkan berupa kata-kata tertulis atau lisan dan mengamati perilaku yang dilakukan oleh OJK Provinsi Lampung dan Agen Laku Pandai sebagai pengawas dan subjek yang menjalankan Program Laku Pandai secara sistematis.

#### **B. Fokus Penelitian**

Penelitian ini difokuskan kepada pelaksanaan inovasi program. Menurut Moleong (2011:93) masalah dalam penelitian kualitatif bertumpu pada sesuatu fokus. Dalam penelitian kualitatif, penentu fokus lebih didasarkan pada tingkat kebaruan

informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial (lapangan). Fokus dalam penelitian ini adalah berkaitan dengan responsivitas pelayanan program Laku Pandai melalui :

#### 1. Responsivitas Pelayanan

a. Produk yang di sediakan oleh Program Laku Pandai, yaitu :

- 1) Tabungan dengan karakteristik *Basic Saving Account (BSA)*.
- 2) Kredit/Pembiayaan kepada Nasabah Mikro.
- 3) Produk keuangan lainnya seperti Asuransi Mikro.

b. Responsivitas pelayanan, dengan beberapa indikator yaitu:

- 1) Kemampuan merespon. Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan.
- 2) Kecepatan melayani. Pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia layanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan pelanggan.
- 3) Ketepatan melayani. Yaitu tidak terjadi kesalahan dalam melayani , artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya.
- 4) Kecermatan melayani. Berarti penyedia layanan harus selalu focus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 5) Ketepatan waktu melayani. Waktu yang tepat berarti pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang

telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat.

- 6) Kemampuan menanggapi keluhan. Bahwa setiap penyedia layanan harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhannya dan dapat dicarikan solusi yang terbaik.

### **C. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat peneliti melakukan penelitian, Moleong (2011:128). Lokasi penelitian ini dipilih berdasarkan kriteria tertentu. Adapun lokasi yang menjadi tempat penelitian ini yaitu Ototitas Jasa Keuangan di Provinsi Lampung, Agen Brilink “Melasari” Candi Rejo Lampung Tengah dan Agen BNI 46 “Agus” Margorejo, Metro Selatan. Lokasi ini dipilih karena program Laku Pandai merupakan program yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan Pusat dan di turunkan kepada OJK Provinsi Brilink dan BNI 46 di Kabupaten Lampung Tengah dan Kota Metro Selatan dipilih karena sesuai tujuan awal program laku pandai adalah untuk masyarakat pedesaan/kabupaten. Maka penulis memilih Agen laku pandai yang ada di Kabupaten.

### **D. Jenis dan Sumber Data**

Menurut Lofland dan Lofland dalam Moleong (2011:157) “sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain”. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti membagi data dalam penelitian ini ke dalam 2 (dua) jenis yaitu :

1. Data primer merupakan data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti (atau petugasnya) dari sumber pertamanya. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara kepada OJK bagian Program Laku Pandai dan hasil wawancara kepada Agen laku pandai Brilink dan BNI 46 serta 6 masyarakat yang merupakan nasabah program laku pandai.
2. Sumber data sekunder merupakan data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen. Dalam penelitian ini, data dokumentasinya berupa daftar biaya layanan laku pandai, daftar layanan program laku pandai, buku saku laku pandai dan POJK program laku pandai.

#### **E. Informan Penelitian**

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian (Moleong 2000 : 97).

Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Informan dalam penelitian ini adalah :

**Tabel 2. Informan Penelitian**

<b>NO.</b>	<b>NAMA</b>	<b>JABATAN</b>	<b>ALAMAT</b>	<b>INFORMASI</b>
1.	Indah Puspita Sari, S.E	Kepala Sub Bagian Pengawasan 1 Bank Umum dan BPRS	Pahoman, Bandar Lampung	Latar belakang dibetuknya program OJK, peraturan OJK mengenai program Laku Pandai, Buku saku laku pandai
2.	Ibu Melasari	Agent Laku Pandai Bank BRI	Kecamatan Way Pengubuan, Lampung Tengah	Profil Brilink “Melasari”, Layanan Brilink, Fasilitas Brilink, Respon nasabah Brilink “Melasari” dan faktor yang mempengaruhi layanan Brilink.
3.	Bapak Agus	Agent Laku Pandai Bank BNI	Sumber Gede, Lampung Timur	Profil BNI46 “Agus”, Layanan di BNI6 “Agus”, fasilitas dan Respon nasabah serta faktor yang mempengaruhi layanan BNI46.
4.	Ibu Suprapti Ibu Ani Ibu Desi	Masyarakat pengguna program laku pandai Bank BRI	Candi Rejo, Way Pengubuan	Bagaimana pelayanan yang diberikan agen Brilink “Melasari”, bagaimana cara agen merespon permintaan layanan, bagaimana kecepatan, ketepatan, kecermatan, ketepatan waktu pelayanan dan bagaimana cara merespon

				keluhan nasabah.
5.	Ibu Tini, Ibu Rodiyah, Ibu Ningsih.	Masyarakat pengguna program laku pandai Bank BNI	Margorejo, Metro Selatan	Bagaimana pelayanan yang diberikan agen BNI46 “Agus” bagaimana cara agen merespon permintaan layanan, bagaimana kecepatan, ketepatan, kecermatan, ketepatan waktu pelayanan dan bagaimana cara merespon keluhan nasabah.

Sumber : *(diolah peneliti, 2018)*

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam melakukan penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

### **1. Teknik Observasi**

Menurut Pasolong (2013 : 131) observasi suatu pengamatan secara langsung dengan sistematis terhadap gejala-gejala yang hendak diteliti. Observasi pada penelitian ini yaitu penulis mencatat dan melihat langsung pelayanan yang diberikan oleh Agen Laku Pandai Bri dan BNI. Dari agen merespon setiap pelanggan/nasabah yang datang, kecepatan agen melayani, ketepatan agen melani, kecermatan agen melani, ketepatan waktu agen melayani, dan

kemampuan agen dalam menanggapi keluhan yang diberikan nasabah serta melihat apakah agen memberikan layanan produk laku pandai atau tidak serta foto *Banner* laku pandai.

## 2. Teknik Wawancara

Menurut Pasolong (2013 : 137) wawancara adalah kegiatan tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung. Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan terstruktur karena peneliti menggunakan pedoman wawancara yang disusun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan data yang dicari. Wawancara pada penelitian ini dilakukan pada seorang Kepala Sub Bagian pengawasan 1 Bank Umum dan BPRS di OJK Provinsi Lampung, agent laku pandai Bank BRI, agent laku pandai Bank BNI, dan 6 masyarakat pengguna program laku pandai dari Bank BRI dan BNI. Isi wawancara menanyakan tentang produk laku pandai, enam indikator responsivitas pelayanan, dan penghambat pelayanan yang selama ini dikeluhkan oleh masyarakat.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan data oleh peneliti dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen dari sumber terpercaya yang mengetahui tentang narasumber. Penelitian ini menggunakan metode dokumentasi untuk mencari data cetak dan gambar program Laku Pandai dari OJK provinsi lampung, jurnal, dan agen laku pandai. Dokumen tersebut antara lain, buku saku laku pandai, peraturan OJK tentang program Laku Pandai, daftar tarif dan jenis layanan.

## **G. Teknik Analisi Data**

Menurut Bodgan dan Biklen dalam Moleong (2017:248), data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensitensiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan apa yang dapat diceritakan kepada orang dengan langkah sebagai berikut:

### **1. Pengumpulan data**

Mengumpulkan data dari lokasi penelitian yaitu agen brilink “melasari” Candi Rejo dan agen BNI 46 “agus” Margorejo. Hasil wawancara dari OJK provinsi lampung, agen laku pandai, dan masyarakat pengguna layanan dan data dokumentasi dari OJK provinsi lampung dan agen laku pandai. Untuk menentukan fokus serta pendalaman data pada proses pengumpulan data berikutnya.

### **2. Reduksi data**

Penulis melakukan proses seleksi, pemfokusan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang didapatkan dari observasi langsung pada tahap pengumpulan data. Kemudian data tersebut di pilih berdasarkan fokus penelitian yaitu pelayanan produk laku pandai dan responsivitas pelayanan agen laku pandai.

### **3. Penyajian data**

Penulis menyusun dan merangkai informasi dari observasi, wawancara, dan dokumentasi mengenai pelayanan produk laku pandai dan enam indikator

responsivitas pelayanan serta respon dari masyarakat pengguna program menjadi sebuah tabel, sebuah rangkaian tulisan sesuai dengan jenis indikator.

4. Penarikan kesimpulan, dari tahap penyajian data yang telah dirangkai, penulis akan menarik kesimpulan. penarikan kesimpulan dilakukan pada setiap indikator penelitian. Yaitu pada setiap produk laku pandai pada setiap agen, dan pada setiap indikator responsivitas pelayanan agen laku pandai brilink dan BNI 46.

#### **H. Teknik Keabsahan Data**

Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbaharui dari konsep kesahihan (validitas) dan keandalan (realibilitas). Derajat kepercayaan atau kebenaran suatu penilaian akan ditentukan oleh standar apa yang digunakan. Penelitian kualitatif menyebut standar tersebut dengan keabsahan data. Keabsahan data merupakan standar validitas dari data yang diperoleh. Menurut Moleong (2017 : 326), mengemukakan bahwa untuk menentukan keabsahan data dalam penelitian kualitatif harus memenuhi beberapa persyaratan, yaitu dalam pemeriksaan data dan menggunakan kriteria:

1. Derajat Kepercayaan (*credibility*)
  - a. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data. Dalam hal ini

peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.

b. Kecukupan referensi

Kecukupan referensi yaitu, dengan memanfaatkan bahan-bahan terdapat sebagai patokan untuk menguji sewaktu diadakan analisis dan penafsiran data. Kecukupan referensi peneliti melakukan dengan cara mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan penelitian baik melalui literatur buku, arsip, catatan lapangan, foto dan rekaman yang digunakan untuk menganalisis data.

2. Kebergantungan

Pengujian kebergantungan dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian.

3. Kepastian

Kepastian yang dimaksud berasal dari konsep objektivitas, sehingga dengan disepakati hasil penelitian oleh banyak orang maka hasil penelitian lagi bersifat subjektif tapi sudah objektif.

## **V. KESIMPULAN**

### **A. Kesimpulan**

Responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya dalam berbagai program pelayanan. Agen Brilink dan BNI telah menyediakan layanan produk laku pandai. Brilink menyediakan layanan produk laku pandai sesuai dengan produk yang dikeluarkan oleh OJK sedangkan BNI 46 lebih kreatif dalam memberikan layanan produk laku pandai yang terdapat pada nama layanan dan fitur-fitur yang disediakan. Kemudian masyarakat merespon dengan baik adanya produk program laku pandai di Agen Briilink “Melasari” dan agen BNI 46 “Agus”, masyarakat terbantu melakukan berbagai aktivitas keuangan dengan efektif dan efisien.

Responsivitas pelayanan agen laku pandai adalah bagaimana agen laku pandai tersebut memberikan pelayanan kepada para nasabahnya. Agen laku pandai brilink “melasari” dan agen BNI 46 “agus” telah memberikan pelayanan dengan baik. Dari 6 indikator responsivitas pelayanan yaitu kemampuan merespon, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu melayani, kemampuan menanggapi keluhan. Hanya terdapat dua indikator yang belum berjalan dengan baik dan optimal yaitu indikator ketepatan melayani dan

ketepatan waktu melayani. Belum optimalnya pelayanan pada dua indikator tersebut dikarenakan faktor sumber daya manusia yaitu agen itu sendiri sebagai subjek utama pelayanan dan sarana dan prasarana sebagai penunjang keberhasilan transaksi layanan. Kedua faktor tersebut menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pada program laku pandai.

### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan responsivitas pelayanan keuangan pada Brilink “Melasari” dan BNI46 “Agus”, antara lain :

1. Bank diharapkan dapat melengkapi alat penguat sinyal yang dapat mengurangi gangguan jaringan/signal pada alat EDC agar pelayanan dapat lebih maksimal, dan meningkatkan fasilitas yang diberikan kepada agen seperti tempat tunggu, generator listrik dan CCTV.
2. Agen Brilink diwajibkan membuka tokonya setiap hari dari pukul 07.30-16.30 dan Agen BNI diwajibkan membuka tokonya setiap hari dari pukul 07.00-16.00 yang dimana waktu tersebut merupakan aturan dari Bank terkait.
3. Bank Penyelenggara harus lebih meningkatkan pengawasan dengan melakukan pengecekan rutin setiap bulan ke toko link dan sanksi berupa pemberhentian menjadi agen bagi agen yang tidak menjalankan layanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan Bank.

## DAFTAR PUSTAKA

### REFERENSI BUKU:

- Moleong, Lexy. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosda Karya: Bandung.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Siagian, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Erlangga.
- Dwiyanto, Agus. 2016. *Responsivitas Pelayanan Organisasi Publik*. Jakarta:Erlangga.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Sutrisno, Edy, 2010. *Pelayanan Publik*. Jakarta: PrenadaMedia Group.
- Nawawi, Ismail, 2013. *Budaya Organisasi Kepemimpinan & Kinerja*. Jakarta: PrenadaMedia Group.
- Hardiyansyah, 2011. *Responsivitas Pelayanan*. Jakarta:PrenadaMedia Group.

### REFERENSI JURNAL :

- Garlans, Peter. (Oktober, 2012). Analisis Literasi Ekonomi. *Jurnal Economia*, 8, 135-137.

- OJK, (2016). *Survei Nasional Literasi dan Keuangan Inklusif*. OJK.go.id.
- OJK, (November, 2017). *Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia*. Hlm.76-78.
- OJK (2015). *Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai)*.
- Fadilla, K. (2016). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Literasi keuangan*. Scholar Unand. Hlm.3.
- Vintoyo, Ivon. (2018). *Pengaruh Financial Inklusif Bagi Perekonomian Indonesia*. Jurnal Perekonomian , 2-3.
- Willi Aulia Rahman Muhammad. (2017). *Pengaruh Laku Pandai Terhadap Perekonomian di Indonesia*. Telkom University.
- Hidayat, Amin. (2017). *Peran OJK (Otoritas Jasa Keuangan) dalam Meningkatkan Literasi Keuangan pada Masyarakat Terhadap Lembaga Jasa*. Repository.ianpurwokerto.ac.id.
- Widianati, Ika. (2015). *Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kabupaten Gresik..* Vol.3, No.8. Unesa.ac.id. Hlm.8-9. Diakses pada <http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/13710>, tanggal 19 Februari 2019 pukul 19.10 WIB.
- Setianingrum, Tsalatsa, (2016). *Mempertanyakan Responsivitas Pelayanan Publik Pada Pengelolaan Pengaduan Kasus Upik Di Kota Yogyakarta*. Vol.24, No.1. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Universitas Gadjah

Mada, Yogyakarta. Hlm.5. diakses pada <https://jurnal.ugm.ac.id/populasi/article/download/23692/15626>, tanggal 18 Februari pukul 17.50 WIB.

Darwin, D. (2012). *ANALISIS RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK Studi Di Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang. Vol.2, No.2. Jurnal Administrasi Publik*.ISSN: 2088-527x. Hlm. 9-10. Dikases pada <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:luuhqZjNvOAJ:ojs.uma.ac.id/index.php/adminpublik/article/download/1372/1331+&cd=2&hl=id&ct=clnk&gl=id>, tanggal 19 Februari 2019 pukul 17.30 WIB.

Mansur, T. (2008).*Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe*. USU e-Repository, <http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/71131/?jsessionid=0756053929A22B97DFC6D3800EEEFB49?sequence=1>, Hlm. 36, diakses tanggal 19 Februari 2019 pukul 20.08 WIB.

#### REFERENSI SKRIPSI ONLINE :

Maryam Ulfa, Andi. (2017). *Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus : Pelayanan Polres Enrekang Terhadap Pengaduan Masyarakat)*. Hasanuddin University. Diakses pada <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/25452>, pada 20 Februari 2019 pukul 22.23 WIB.

Herdiani, Hilda. (2015). Responsivitas Pelayanan Publik (Studikamus Pelayanan Kesehatan Rawat Inaprumah Sakit Sayang Rakyatkota Makassar). Universitas Hasanuddin. Diakses pada [http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/13173/SRIPS I%20HILDA.pdf?sequence=1](http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/13173/SRIPS%20HILDA.pdf?sequence=1), pada 20 Februari 2019 pukul 22.01 WIB