

**EFEKTIVITAS PROGRAM LAYANAN KEUANGAN TANPA KANTOR
DALAM RANGKA KEUANGAN INKLUSIF (LAKU PANDAI) PADA PT.
BANK X (PERSERO) TBK CABANG JAKARTA PONDOK KELAPA**



TUGAS AKHIR

Disusun dan Diajukan Dalam Rangka Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk
Menyelesaikan Pendidikan Program Diploma-III (D-III) Pada Program Studi
Perbankan dan Keuangan Faakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia

Disusun Oleh:

Nama : Tifani Hetty Clara
NIM : 1640630016
Program Studi : Perbankan dan Keuangan

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**“EFEKTIVITAS PROGRAM LAYANAN KEUANGAN TANPA KANTOR
DALAM RANGKA KEUANGAN INKLUSIF (LAKU PANDAI) PADA PT.
BANK X (PERSERO) TBK CABANG JAKARTA PONDOK KELAPA”**



Nama : Tifani Hetty Clara
NIM : 1640630016
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Konsentrasi : Manajemen Bank Umum

Telah diteliti dan diperiksa oleh Dosen Pembimbing.

Jakarta, 12 Agustus 2019

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

Dosen Pembimbing

S. Hutagaol, M.A., Ph.D.

LEMBAR PENGESAHAN

**“EFEKTIVITAS PROGRAM LAYANAN KEUANGAN TANPA KANTOR
DALAM RANGKA KEUANGAN INKLUSIF (LAKU PANDAI) PADA PT.
BANK X (PERSERO) TBK CABANG JAKARTA PONDOK KELAPA”**



Nama : Tifani Hetty Clara
NIM : 1640630016
Program Studi : Perbankan dan Keuangan

Disetujui & diuji pada : 02 Agustus 2019
Dosen Pembimbing : S. Hutagaol, M.A., Ph.D. /
Dosen Penguji : 1. Dr. Lis Sintha, SE., MM. /
Dosen Penguji : 2. Fery Tobing, SE., MM. /

Mengetahui,

Program Studi Perbankan dan Keuangan

Fakultas Vokasi

Universitas Kristen Indonesia

Dekan Fakultas Vokasi

Ketua Program Studi



Maksimus Bisa, SSt. Ft., SKM., M.Fis

Fery Tobing, SE., MM

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Tifani Hetty Clara
NIM : 1640630016
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Judul TA : Efektivitas Program Layanan Keuangan Tanpa Kantor
Dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai) Pada
PT. Bank X (Persero) Tbk Cabang Jakarta Pondok Kelapa

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir ini dengan judul diatas merupakan hasil penelitian asli saya yang diajukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Diploma Tiga untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program Studi Perbankan dan Keuangan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia.
2. Tugas Akhir ini bukanlah plagiat atau salinan Tugas Akhir milik orang lain.
3. Apabila Tugas Akhir saya ini adalah plagiat atau menyalin Tugas Akhir milik orang lain, maka saya bersedia dituntut dimuka pengadilan serta dicabut segala kewenangan dan gelar akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Jakarta,02 Agustus 2019

Yang Membuat Pernyataan,



Tifani Hetty Clara

ABSTRAK

**Program Studi Perbankan dan Keuangan
Fakultas Vokasi
Universitas Kristen Indonesia**

Nama Tifani Hetty Clara, NIM : 1640630016, Judul : EFEKTIVITAS PROGRAM LAYANAN KEUANGAN TANPA KANTOR DALAM RANGKA KEUANGAN INKLUSIF (LAKU PANDAI) PADA BANK X CABANG JAKARTA PONDOK KELAPA, Tugas Akhir 2019, Jakarta : 104 Halaman + 12 Buku + 13 Artikel + Dosen Pembimbing S. Hutagaol, M.A., Ph.D.

Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai) yang selanjutnya disebut dengan Laku Pandai merupakan layanan keuangan yang menyediakan produk dan jasa perbankan yang sederhana yang di tujukan untuk menjangkau masyarakat yang belum tersentuh layanan perbankan. Program ini merupakan bentuk kerjasama antara Bank X dengan pihak ketiga yang disebut dengan Agen Laku Pandai.

Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas Program Laku Pandai yang dilaksanakan pada Bank X Cabang Jakarta Pondok Kelapa, penulis melakukan wawancara pada pihak Bank X Cabang Jakarta Pondok Kelapa dan agen yang berada dibawah kelolaan Bank tersebut tentang bagaimana pelaksanaan Program Laku Pandai.

Dari Tugas Akhir dapat diketahui bahwa Program Laku Pandai pada Bank X Cabang Jakarta Pondok Kelapa dapat dikatakan belum efektif dikarenakan terdapat program yang belum dilaksanakan oleh Bank X Cabang Jakarta Pondok Kelapa dan beberapa tujuan dari program Laku Pandai Bank X yang belum tercapai.

Kata kunci: Laku Pandai Bank X , Agen Laku Pandai

KATA PENGANTAR

Segala Puji syukur dan Hormat Kemuliaan Pada Tuhan Yesus Kristus, yang telah memberikan Berkat dan HikmatNya bagi penulis sehingga penulis dapat menjalani perkuliahan dan menyelesaikan Tugas Akhir ini, dengan judul **“EFEKTIVITAS PROGRAM LAYANAN KEUANGAN TANPA KANTOR DALAM RANGKA KEUANGAN INKLUSIF (LAKU PANDAI) PADA PT. BANK X (PERSERO) TBK CABANG JAKARTA PONDOK KELAPA”**

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan-kekurangan. Oleh karena itu, penulis juga tidak menutup diri untuk menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Dalam kesempatan ini juga, penulis juga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak S. Hutagaol, M.A., Ph.D.selaku dosen pembimbing penulis yang telah senantiasa meluangkan waktunya untuk memberikan pengarahan dan semangat kepada penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
2. Dekan Fakultas Vokasi UKI, Bapak Maksimus Bisa, SSt.FT., SKM., M.Fis.
3. Ketua Senat Fakultas Vokasi UKI dan Mantan Direktur AP-YUKI, Ibu Dr. Lis Sintha, SE.,MM.
4. Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan, Bapak Ferry Tobing, SE., MM.
5. Bapak Edison Siregar, SE.,MM yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada penulis.
6. Para dosen dan staf pengajar Prodi Perbankan dan Keuangan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia, yang telah membekali ilmu pengetahuan terutama selama masa perkuliahan penulis, hingga penulisan Tugas Akhir ini.
7. Staf Karyawan Prodi Perbankan dan Keuangan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia khususnya, Bapak Agung dan Bapak Dwi yang telah membantu setiap proses kegiatan penulis selama berada di Universitas Kristen Indonesia.

8. Orang tua penulis, Bapak M. Tambunan, S.Pd dan Mama R. Tumanggor, yang selalu berdoa dan memberi dukungan kepada penulis. Juga kepada, Abang Josep, Abang Johannes, Abang Nico, Ka Juli, Ka Kristin, Fitri, Vania, Cia selaku Abang, Kakak, Adik dan Keponakan penulis yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
9. Bank X Cabang Jakarta Pondok Kelapa, kepada Ibu Hesti Ariningsih selaku kepala cabang yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian dan wawancara dalam rangka pengumpulan data penulis.
10. Rekan-rekan Bank X Cabang Jakarta Pondok Kelapa, Mba Ury, Mba Maya, Mas Deny, Ka Meri, Mas Rafa, Mas Richard, Mas Hendra, Bu Wati, Mba Dewi, Mba Iik, Mba Ratih, Bu Tetty, Bu Yetty, Tim Security juga kepada Mentor penulis selama magang, Ibu Ayulistri Yetti yang telah membantu dan mendukung penulis.
11. Sahabat-sahabat terkasih sekaligus keluarga penulis sejak kecil Grace dan Windy yang selalu memberikan hiburan dan motivasi kepada penulis.
12. Sahabat-sahabat yang selalu menemani, dan bertukar pikiran Hosanna, Ririn, Dea, dan Aurel.
13. Personil Our Small Group, Dewi, Morifa, Sarah, Tina dan Elsa yang senantiasa mendukung penulis dalam doa dan mengingatkan penulis untuk bersemangat menghadapi tahun ini.
14. Teman dekat penulis, Putra Manalu yang selalu bersedia memberikan waktu dan tenaganya untuk membantu dan mendukung penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.
15. Seluruh teman-teman Pelayan Gereja HKI Juanda, yang telah memberikan semangat dan sukacita bagi penulis setiap minggunya.
16. Teman-teman satu bimbingan Melky dan Dea yang membantu penulis untuk bertukar pikiran.

17. Seluruh teman-teman dari Himpunan Mahasiswa Perbankan dan Keuangan periode 2018/2019, yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
18. Seluruh teman-teman Prodi Perbankan dan Keuangan angkatan 2016 yang selalu berbagi pengalaman kepada penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir.
19. Seluruh teman-teman Prodi Perbankan dan Keuangan angkatan 2017 dan 2018 yang selalu memberikan dukungan bagi penulis.
20. Keluarga, saudara, sahabat dan teman-teman penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terimakasih telah memberikan semangat dan dukungan dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Kiranya tugas akhir ini dapat berguna bagi penulis, seluruh mahasiswa Fakultas Vokasi Prodi Perbankan dan Keuangan Universitas Kristen Indonesia dan bagi semua pihak yang membaca tugas akhir ini.

Jakarta, 02 Agustus 2019



Penulis,

Tifani Hetty Clara

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.3. Batasan Masalah	6
1.4. Rumusan Masalah.....	6
1.5. Tujuan Penelitian	6
1.6. Manfaat Penelitian	6
1.7. Metode Penulisan.....	7
1.8. Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1. Pengertian Bank	10
2.1.1. Jenis Bank	10
2.2. Pengertian Efektivitas	12
2.1.1 Konsep Efektivitas	15
2.1.2. Ukuran Efektivitas	16
2.2. Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai). 19	
2.2.1. Produk Program Laku Pandai	22

2.2.2. Penyelenggara Program Laku Pandai	23
2.3. Laku Pandai Bank X Dengan Mesin EDC	25
2.3.1. Mesin EDC (Electronic Data Capture) Agen.....	27
2.3.2. Fitur dan Produk Laku Pandai Mandiri.....	29
2. Fitur Program Laku Pandai	31
BAB III GAMBARAN UMUM.....	33
3.1. Sejarah Singkat PT Bank X (Persero) Tbk	33
3.2. Lokasi Objek Penelitian	34
3.2.1. Profil Cabang	34
3.2.2. Struktur Organisasi	34
3.2.3. Produk dan Jasa Perbankan.....	42
3.3. Jenis dan Metode Penelitian.....	44
3.3.1. Metode Pengumpulan Data.....	44
BAB IV PEMBAHASAN.....	50
4.1. Penyajian Data	50
4.1.1. Perencanaan Program <i>Laku Pandai X</i>	50
4.1.2. Pelaksanaan Program Laku Pandai Bank X.....	60
4.1.3. Pencapaian tujuan	65
4.2. Pembahasan.....	69
4.2.1. Perencanaan Program Laku Pandai.....	69
4.2.2. Pelaksanaan Program Laku Pandai	70
4.2.3. Pencapaian Tujuan	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA.....	xiii
LAMPIRAN.....	xv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	xx

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Agen Laku Pandai	46
Tabel 3.2 Daftar Pertanyaan Wawancara.....	47
Tabel 4.1 Fitur dan Fee Sharing.....	56
Tabel 4.2 Daftar Staging Agen.....	63
Tabel 4.3 Daftar Jawaban Agen.....	66
Tabel 4.4 Total Transaksi Agen.....	67
Tabel 4.5 Volume Transaksi Agen.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank X Cabang Jakarta Pondok Kelapa.....	34
Gambar 4.1 Prosedur Akuisisi Agen.....	61
Gambar 4.2 Spanduk Branding Agen.....	64
Gambar 4.3 Grafik Frekuensi Transaksi Agen.....	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keterangan Riset.....	xv
Lampiran 2: Daftar Hasil Wawancara.....	xvi
Lampiran 3: Foto Kegiatan Agen.....	xix