

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan ekonomi yang sedang berlangsung pada abad ke-21 saat ini mendorong seluruh lapisan masyarakat untuk dapat berkembang dan mengikuti alur dari perkembangan tersebut. Berkembangnya sistem perekonomian ini meningkatkan jumlah kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan. Namun, hal ini belum berlangsung dengan baik, pasalnya perkembangan ekonomi tidak berjalan seimbang dengan pemahaman masyarakat mengenai produk dan jasa dari layanan keuangan. Pada era digital ini, masih banyak di daerah-daerah tertentu untuk mendapatkan layanan keuangan, kita masih harus memiliki waktu khusus dan menempuh jarak tertentu.

Bank adalah lembaga keuangan yang melaksanakan fungsi *intermediary*, yaitu menghimpun dan dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyelurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman. Dikarenakan banyaknya masyarakat yang belum memahami, mengenal, dan menggunakan layanan keuangan Bank pada masyarakat yang bertempat tinggal di lokasi yang sulit dijangkau dan jauh dari lembaga keuangan atau adanya biaya yang dipersyaratkan yang membuat masyarakat enggan menggunakan layanan keuangan. Hal inilah yang menjadi

pekerjaan rumah bagi Otoritas Jasa Keuangan dan seluruh lembaga keuangan yang ada di Indonesia untuk meyakinkan dan meningkatkan rasa kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan khususnya Bank sehingga dapat menciptakan keuangan inklusif pada masyarakat Indonesia.

Keuangan inklusif tidak terbatas pada pengertian pengetahuan, keterampilan dan keyakinan akan lembaga, produk dan layanan jasa keuangan semata, namun juga cara kita menyikapi dan rasa keingintahuan kita turut memberikan pengaruh dalam menciptakan keuangan inklusif. Berhasilnya hal ini kelak akan diikuti dengan terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Sikap dan perilaku keuangan yang bijak tercermin dalam kemampuan seseorang menentukan tujuan keuangan, menyusun perencanaan keuangan, mengelola keuangan dan mampu mengambil keputusan keuangan yang berkualitas dalam menggunakan produk dan layanan jasa keuangan yang sesuai dengan kebutuhannya sendiri.

Namun demikian, terjadi dinamika dalam beberapa tahun terakhir, yaitu pesatnya bidang teknologi informasi, pergeseran preferensi masyarakat, pertumbuhan kelas menengah serta semakin kompleksnya produk dan layanan jasa keuangan. Hasil survey nasional keuangan inklusif tahun 2016 menunjukkan 67,82% masyarakat Indonesia yang telah menggunakan produk dan layanan keuangan. Namun masyarakat Indonesia yang memiliki pengetahuan, keterampilan dan kepercayaan yang memadai mengenai produk dan layanan keuangan (*well literate*) atau indeks literasi keuangan hanyalah 29,66%.

Selain hasil survey nasional literasi dan inklusi keuangan tahun 2016 pada tahun yang sama juga ditetapkan POJK No. 76 /POJK.07/2016 Tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen dan atau Masyarakat. Hal ini menjadi bukti betapa pentingnya program literasi keuangan dan inklusi keuangan di Indonesia.

Berbagai hal diatas yang mendasari Otoritas Jasa Keuangan untuk membuat berbagai program guna menunjang keuangan keuangan inklusif salah satunya adalah Program Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai). Program yang dicanangkan oleh OJK tahun 2014 ini di dukung dengan di terapkannya POJK No. 19/POJK-03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif yang kemudian akan diselenggarakan oleh lembaga keuangan Bank yang ada di Indonesia yang kemudian disebut dengan Laku Pandai.

Program ini bertujuan menyediakan produk-produk keuangan yang sederhana, mudah dipahami dan sesuai dengan kebutuhan, bagi masyarakat yang belum dapat terjangkau layanan keuangan. Selain itu juga diharapkan dapat memperlancarkan kegiatan ekonomi masyarakat sehingga mendorong pertumbuhan ekonomi dan pemerataan pembangunan antarwilayah di Indonesia, terutama antara desa dan kota. Dalam menyediakan layanan, program Laku Pandai yang dilaksanakan oleh Bank, melakukan kerja sama dengan pihak lain yang akan disebut sebagai Agen Laku Pandai yang kemudian akan didukung dengan penggunaan sarana teknologi.

Konsep sederhana dari program Laku Pandai yang dicanangkan OJK adalah pemilihan dan pelatihan kepada nasabah yang dipilih oleh bank pelaksana Laku Pandai menjadi agen-agen penyedia layanan. Selain itu, agen juga dibekali cara-cara memberikan pemahaman untuk menabung dan bertransaksi. Dengan demikian kegigihan dari agen dapat menambah keyakinan masyarakat untuk memanfaatkan layanan keuangan (keuangan inklusif). Fungsi agen Laku Pandai ini bukan hanya untuk meningkatkan akses jasa keuangan tetapi juga dapat memperluas edukasi keuangan kepada masyarakat.

Dengan adanya agen Laku Pandai di tengah masyarakat diharapkan masyarakat dapat lebih memahami dan memiliki kemampuan serta keterampilan dalam menggunakan produk dan jasa keuangan dan meningkatkan minat masyarakat untuk melakukan transaksi perbankan. Sehingga nantinya layanan perbankan lebih mudah diakses dan bank mudah memberikan edukasi masyarakat terhadap transaksi non tunai seperti yang sudah marak dilakukan di kota-kota besar.

Pada tahap awal peluncuran Program Laku Pandai terdapat empat Bank yang sudah mendapat persetujuan untuk menjalankan program tersebut yaitu PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk (BRI), PT. Bank X Tbk, PT Bank Central Asia Tbk (BCA) dan PT Bank Tabungan Pensiunan Negara Tbk (BTPN). Selanjutnya diikuti oleh beberapa Bank yang mengajukan untuk menjalankan program tersebut. PT Bank X (Persero) Tbk adalah salah satu Bank yang telah resmi dan disetujui oleh Otoritas Jasa Keuangan untuk menyelenggarakan program Laku Pandai. Pada tanggal 7

Agustus 2018 berdasarkan Nota Persetujuan Direksi Nomor RBG.MDA/LAB.126/2018 PT. Bank X (Persero) Tbk resmi meluncurkan program Laku Pandai dengan menggunakan mesin EDC.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas, maka penulis dalam hal ini terdorong untuk melakukan penelitian untuk melihat efektivitas dari program Laku Pandai yang telah diselenggarakan di PT. Bank X (Persero) Tbk Cabang Jakarta Pondok Kelapa, maka dalam kesempatan ini penulis mengangkat judul, **“EFEKTIVITAS PROGRAM LAYANAN KEUANGAN TANPA KANTOR DALAM RANGKA KEUANGAN INKLUSIF (LAKU PANDAI) PADA PT. BANK X (PERSERO) TBK CABANG JAKARTA PONDOK KELAPA”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah-masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Berkembangnya sistem ekonomi tidak berjalan seimbang dengan pertumbuhan keuangan inklusif di Indonesia.
2. Kantor Bank yang jaraknya sulit ditempuh, produk dan jasa perbankan yang beragam dan sulit dipahami.
3. Tujuan program Laku Pandai yang belum sepenuhnya tercapai.

1.3. Batasan Masalah

Pada Penulisan Tugas akhir ini penulis membatasi permasalahan hanya pada pelaksanaan program Laku Pandai di PT. Bank X Cabang Jakarta Pondok Kelapa periode Desember 2018-Mei 2019.

1.4. Rumusan Masalah

Penulisan ini dilakukan untuk mengetahui efektivitas program Laku Pandai yang dilaksanakan di Bank X Cabang Jakarta Pondok Kelapa. Mengingat kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan sehingga Program Laku Pandai harus dilaksanakan dengan baik dan tepat sasaran sehingga dapat menciptakan keuangan inklusif. Sehingga yang menjadi rumusan masalah adalah pada penelitian kali ini adalah:

”Bagaimana efektivitas Program Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai) pada Bank X Cabang Jakarta Pondok Kelapa ?”

1.5. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui efektivitas program Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku pandai) pada PT. Bank X (Persero) Tbk Cabang Jakarta Pondok Kelapa pada periode Desember 201-Mei 2019.

1.6. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis, merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi Diploma III (tiga) Perbankan dan Keuangan Fakultas Vokasi di Universitas Kristen Indonesia.

2. Bagi penulis, dapat memberikan kontribusi bagi penulis untuk memperluas wawasan berpikir dan menambah pengetahuan mengenai pelaksanaan program Laku Pandai.
3. Bagi penulis, dapat menerapkan teori – teori yang penulis peroleh ketika mengikuti perkuliahan di Program Studi Diploma III (tiga) Perbankan dan Keuangan yang berhubungan dengan materi penulisan Tugas Akhir.
4. Bagi Otoritas Jasa Keuangan dan lembaga keuangan Bank, dapat menjadi masukan yang dapat mengacu inovasi-inovasi baru yang dapat meningkatkan keuangan inklusif di masyarakat sehingga semakin mudah untuk mencapai tujuan bersama yaitu kesejahteraan bagi seluruh masyarakat Indonesia.
5. Bagi penelitian lain, dapat menjadi referensi untuk melakukan penelitian di masa yang akan datang mengenai program Laku Pandai di Indonesia.

1.7. Metode Penulisan

1. Library Research / Riset Kepustakaan

Yaitu pengumpulan informasi yang bersifat teoritis, yang diperoleh dari buku-buku bacaan kuliah yang ada hubungannya dengan judul Makalah Tugas Akhir.

2. Field Research / Riset Lapangan

Penulis mengadakan penelitian langsung pada Bank X Cabang Jakarta Pondok Kelapa dan ke beberapa agen Laku Pandai pada Bank tersebut, dan mengumpulkan data yang berhubungan dengan Tugas Akhir dengan menempuh cara sebagai berikut :

a. Interview

Penulis akan mengadakan wawancara kepada pihak yang dapat memberikan informasi seputar program Laku Pandai. Berdasarkan data yang diperoleh, penulis berusaha membahas data informasi yang ada dan kemudian menarik kesimpulan serta memberikan saran-saran dalam rangka membahas efektivitas program Laku Pandai di Bank X Cabang Jakarta Pondok Kelapa.

b. Metode dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal berupa catatan, transkrip, artikel, *booklet* dan sebagainya.

1.8. Sistematika Penulisan

Dalam tugas akhir ini penulisan membaginya kedalam 5 bab dengan tujuan untuk mempermudah pemahaman saat membaca tugas akhir ini dan tidak menyimpang dari permasalahan penulisan makalah ini, maka penulis menyusun penulisan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan tentang apa yang menjadi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, metode penulisan, serta sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang pengertian dan indikator efektivitas, pengertian Keuangan Inklusif, pengertian Program Laku Pandai secara umum, Pengertian program Laku Pandai di Bank X dan layanan yang disediakan.

BAB III: TINJAUAN UMUM

Dalam bab ini penulis menguraikan secara singkat mengenai sejarah dan struktur Bank X Cabang Jakarta Pondok Kelapa dan menguraikan metode penelitian yang akan di gunakan dalam penulisan Tugas Akhir beserta sumber data penelitian.

BAB IV: PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan menyajikan data yang dihasilkan dari pengumpulan data yang telah dilakukan oleh penulis dan melakukan pembahasan untuk melihat efektivitas pelaksanaan program Laku Pandai di Bank X Pondok Kelapa berdasarkan indikator-indikator yang telah ditetapkan oleh penulis.

BAB V: PENUTUP

Dalam bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran-saran terhadap pelaksanaan program Laku Pandai di Bank X Cabang Jakarta Pondok Kelapa berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya dan merupakan bab terakhir dalam penulisan Tugas Akhir.