

**IMPLEMENTASI PROGRAM LAKU PANDAI DI BRI  
SYARIAH KANTOR CABANG MALANG**

**TUGAS AKHIR**



Oleh :  
**JAHUAR FIKRI MISBAHUDDIN**  
NIM. 15530003

**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA (D-III) PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2018**

# **IMPLEMENTASI PROGRAM LAKU PANDAI DI BRI SYARIAH KANTOR CABANG MALANG**

## **TUGAS AKHIR**

Diajukan Kepada:  
Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang  
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)



Oleh :

**JAHUAR FIKRI MISBAHUDDIN**  
NIM. 15530003

**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA (D-III) PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2018**

**IMPLEMENTASI PROGRAM LAKU PANDAI DI BRI  
SYARIAH KANTOR CABANG MALANG**

**TUGAS AKHIR**

Oleh  
**Jahuar Fikri Misbahuddin**  
**NIM : 15530003**

Telah disetujui 8 Juni 2018  
Dosen Pembimbing

Segaf, S.E., M.Sc  
NIP. 19760215 20160801 1 049

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah



Irmayanti Hasan, ST., MM  
NIP. 19770606 200312 2001

## LEMBAR PENGESAHAN

### IMPLEMENTASI PROGRAM LAKU PANDAI DI BRI SYARIAH KANTOR CABANG MALANG

#### TUGAS AKHIR

Oleh  
**JAHUAR FIKRI MISBAHUDDIN**  
NIM : 15530003

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji  
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)  
Pada 25 Juni 2018

#### Susunan Dewan Penguji:

1. Ketua  
**Zuraidah, SE., M.SA**  
NIP 19761210 200912 2 001
2. Penguji Utama  
**Muhammad Sulhan, SE., MM**  
NIP 19740604 200604 1 002
3. Dosen Pembimbing/Sekretaris  
**Segaf, SE., MSc**  
NIP 1976021520160801 1 149

#### Tanda Tangan

(  )  
(  )  
(  )

Disahkan Oleh:  
Ketua Program Studi  
**Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah**



**Inmayanti Hasan, ST., MM**  
NIP 197705062003122001

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Jahuar Fikri Misbahuddin
NIM	: 15530003
Fakultas/Jurusan	: Ekonomi/D-III Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa **“Tugas Akhir”** yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada program studi Diploma Tiga (D-III) Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan Judul:

### **IMPLEMENTASI PROGRAM LAKU PANDAI DI BRI SYARIAH KANTOR CABANG MALANG**

Adalah hasil karya saya sendiri, bukan **“duplikasi”** dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila dikemudian hari ada **“klaim”** dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 7 Mei 2018

Hormat saya,



Jahuar Fikri Misbahuddin

15530003



## **PERSEMBAHAN**

Segala puji syukur atas segala rahmat Allah SWT, Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

### **Penulis mempersembahkan karya ini untuk :**

Ayah, Ibu, dan Adik perempuanku Jawahira Agnesfi tercinta

Keluarga besar SESCOM UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, teman-teman Scienza Otto, dan sahabat-sahabat terdekatku termasuk Risfia Ayu Zakaria yang selama ini menjadi penyemangatku hingga sampai seperti ini.

Terima Kasih atas segala doa dan dukungannya yang tiada henti, dan terima kasih untuk teman-teman seperjuangan yang telah memberi arti kebersamaan selama tiga tahun ini.

## MOTTO

فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ

*Maka apabila kamu telah memiliki keinginan yang kuat maka bertawakkallah kepada Allah*

//

//

//

//

**TERBANG !! MENUJU LANGIT TERTINGGI**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam bentuk kesehatan, kemampuan, dan nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini untuk dapat memenuhi persyaratan sebagai kelulusan Diploma. Tidak lupa penulis sampaikan shalawat, rahmat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, para sahabatnya, para *tabi'in* dan pengikutnya sampai akhir zaman.

Dalam proses pengerjaan laporan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, dan daripada itu penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. Prof. Dr. Abdul Haris, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Dr. H. Nur Asnawi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Ibu Irmayanti Hasan, ST., MM selaku Ketua Program Studi Diploma Tiga Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Ibu Hj. Umrotul Khasanah, S.Ag, M.Si selaku dosen wali saya selama menumpuh pendidikan di Program Studi Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
5. Bapak Segaf, SE., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan dalam kegiatan tugas akhir serta arahan dalam menyelesaikan penulisan proposal ini.
6. Ibu Ayah, ibu, adik, dan seluruh keluarga yang senantiasa memberikan do'a dan dukungan secara moril dan spiritual.
7. Bapak Rama selaku *Funding and Relationship Officer* Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang. Terima kasih telah memberikan kesempatan untuk belajar dan melakukan penelitian.



8. Teman-teman D-III Perbankan Syariah yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir.
9. Sahabat-sahabat yang telah memberikan dukungan dan membantu dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar penulis dapat melakukan perbaikan dan penyempurnaan kedepannya atas tugas akhir ini.

Demikian dari penulis, semoga penyusunan tugas akhir ini bermanfaat bagi seluruh pembaca pada umumnya dan bagi penulis khususnya. Semoga apa yang kita kerjakan selama ini menjadi amal sholeh kita di hadapan Allah SWT. Aamiin.

Penulis,

Jahuar Fikri Misbahuddin

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL COVER DEPAN</b>	
<b>SAMPUL JUDUL DALAM</b>	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b>	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b>	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b>	v
<b>HALAMAN MOTTO</b>	vi
<b>KATA PENGANTAR</b>	vii
<b>DAFTAR ISI</b>	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	xi
<b>DAFTAR TABEL</b>	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	xiii
<b>ABSTRAK (Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, dan Bahasa Arab)</b>	xv
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
<b>BAB II : KAJIAN PUSTAKA</b>	12
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	12
2.1.1 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu	16
2.2 Kajian Teori	19
2.2.1 Perbankan Syariah	19
2.2.2 Prinsip Lembaga Keuangan Syariah	20
2.2.3 <i>Branchless Banking</i>	20
2.2.4 Model <i>Branchless Banking</i>	21
2.2.5 Produk-produk <i>Branchless Banking</i>	24
2.2.6 Agen <i>Branchless Banking</i>	25
2.2.7 Inklusi Keuangan	28
2.2.8 Strategi Nasional Keuangan Inklusif	28
2.2.9 <i>Branchless Banking</i> Perspektif Syariah	35
2.3 Kerangka Berfikir	41
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	42
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	42
3.2 Lokasi Penelitian	43
3.3 Subyek Penelitian	43
3.4 Data dan Jenis Data	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data	44
3.6 Teknik Analisis Data	46
3.6.1 Teknik Keabsahan Data	47
<b>BAB IV : PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN</b>	50
4.1 Paparan Data Tempat Penelitian	50
4.1.1. Sejarah PT. Bank BRI Syariah	50

4.1.2. Visi Misi Bank BRI Syariah .....	52
4.1.3. Sejarah PT. BRI Syariah Kantor Cabang Malang .....	52
4.1.4. Produk dan Layanan PT. Bank BRI Syariah .....	56
4.2. Hasil Penelitian .....	62
4.2.1 Implementasi Program Laku Pandai BRI Syariah Kantor Cabang Malang .....	62
4.2.1.1. Bentuk Penerapan Program Laku Pandai BRI Syariah Kantor Cabang Malang .....	64
4.2.2 Dampak Implementasi Program Laku Pandai di BRI Syariah Kantor Cabang Malang .....	85
<b>BAB V : PENUTUP</b> .....	99
5.1. Kesimpulan .....	99
5.2. Saran .....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> – Grafik nilai IFI ( <i>Index of Financial Inclusion</i> ) dari 33 provinsi ....	2
<b>Gambar 1.2</b> – Grafik nilai <i>Financial Inclusion Index</i> beberapa negara .....	4
<b>Gambar 2.1</b> – Model <i>Branchless Banking Bank Led Model</i> .....	18
<b>Gambar 2.2</b> - Model <i>Branchless Banking Telco Led Model</i> .....	19
<b>Gambar 2.3</b> – Enam Pilar Strategi Keuangan Inklusif .....	25
<b>Gambar 2.4</b> – Kerangka Berfikir Penelitian .....	33
<b>Gambar 4.1</b> – Struktur Organisasi PT. Bank BRI Syariah .....	55
<b>Gambar 4.2</b> – Proses Pengajuan Agen dari Account Officer Mikro .....	68
<b>Gambar 4.3</b> – Proses Pengajuan Agen Keinginan Pribadi .....	69

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> – Hasil Penelitian Terdahulu .....	11
<b>Tabel 2.2</b> – Karakteristik Kelompok Sasaran Keuangan Inklusif .....	23
<b>Tabel 2.3</b> – Indikator Inklusif Keuangan Bank Indonesia .....	28
<b>Tabel 4.1</b> – Asumsi Pesimis .....	79
<b>Tabel 4.2</b> – Asumsi Optimis .....	79
<b>Tabel 4.3</b> – Perkembangan Laku Pandai OJK .....	86
<b>Tabel 4.4</b> – Data Indeks Literasi Keuangan per Provinsi Tahun 2016 .....	88
<b>Tabel 4.5</b> – Data Indeks Inklusi Keuangan per Provinsi Tahun 2016 .....	90
<b>Tabel 4.6</b> – Total Dana Tabungan BRI Syariah Sebelum LAKU PANDAI (2012-2015) Dalam Miliar .....	95
<b>Tabel 4.7</b> – Total Dana Tabungan BRI Syariah Setelah LAKU PANDAI (Triwulan III 2016-Triwulan IV 2017) Dalam Miliar .....	96



## DAFTAR LAMPIRAN

**Lampiran 1** – Pedoman Wawancara

**Lampiran 2** – Hasil Wawancara

**Lampiran 3** – Bukti Konsultasi

**Lampiran 4** – Dokumentasi



## **SISTEMATIKA PENULISAN ISI TUGAS AKHIR**

### **BAB I                    PENDAHULUAN**

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Rumusan Masalah
- 1.3 Tujuan Penelitian
- 1.4 Manfaat Penelitian

### **BAB II                    KAJIAN PUSTAKA**

- 2.1 Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu
- 2.2 Kajian Teori
- 2.3 Kerangka Berfikir

### **BAB III                    METODE PENELITIAN**

- 3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian
- 3.2 Lokasi Penelitian
- 3.3 Subyek Penelitian
- 3.4 Data dan Jenis Data
- 3.5 Teknik Pengumpulan Data
- 3.6 Analisis Data

### **BAB IV                    PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN**

- 4.1 Paparan Data Tempat Penelitian
- 4.2 Hasil Penelitian

### **BAB V                    PENUTUP**

- 5.1 Kesimpulan
- 5.2 Saran

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## ABSTRAK

Fikri Jahuar. 2018. Tugas Akhir. Judul : **“Implementasi Program Laku Pandai di BRI Syariah Kantor Cabang Malang”**

Pembimbing : Segaf, S.E., M.Sc

Kata Kunci : Laku Pandai, Inklusi Keuangan, Literasi Keuangan

Otoritas Jasa Keuangan merupakan sebuah lembaga yang fungsinya mengawasi kegiatan perbankan. Namun kondisi geografis dan masalah infrastruktur di Indonesia membuat fungsi perbankan tidak maksimal dalam menjangkau seluruh masyarakat. Maka melalui Otoritas Jasa Keuangan dibentuklah program Laku Pandai (Layanan Keuangan Umum Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif) agar perbankan dapat menjangkau seluruh masyarakat. Salah satu perbankan yang ikut serta adalah BRI Syariah. BRI Syariah mulai menerapkan program Laku Pandai tersebut di tahun 2016 dan sudah diterapkan di seluruh kantor cabang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana bentuk implementasi serta dampak dari program Laku Pandai tersebut di BRI Syariah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif di mana tujuannya adalah untuk menggambarkan bentuk penerapan program Laku Pandai di BRI Syariah Kantor Cabang Malang. Subyek penelitian ada tiga orang. Data dikumpulkan dengan cara observasi, interview (wawancara), dan dokumentasi. Analisa data melalui tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Laku Pandai di BRI Syariah Kantor Cabang Malang sudah sesuai Peraturan OJK. Dampak yang didapat yaitu mendorong pertumbuhan inklusi serta literasi keuangan di Malang. Selain itu dengan adanya Laku Pandai juga mendorong peningkatan nilai Dana Pihak Ketiga di BRI Syariah Kantor Cabang Malang.

## ABSTRACT

Fikri Jahuar. 2018. Final Project. Title: "The Implementation of *Laku pandai* Program at BRI Syariah of Malang Branch Office"  
Supervisor: Segaf, S.E., M.Sc

---

Keywords: *Laku pandai*, Financial Inclusion, Financial Literacy

The Financial Services Authority is an institution to oversee banking activities. However, geographical conditions and infrastructure problems in Indonesia make the banking function is not maximal in reaching the entire community. Thus, through the Financial Services Authority, the *Laku pandai* Program (Non-Office Public Finance In-Inclusive Financial Service) was established to reach all communities. One of the banks that participated was BRI Syariah. BRI Syariah began to implement the *Laku pandai* program in 2016 and has been implemented in all branch offices. The purposes of the research are to find out the implementation and impact of the *Laku pandai* program at BRI Syariah.

The research used descriptive qualitative approach to describe the form of *Laku pandai* program implementation at BRI Syariah of Malang Branch Office. There were three subjects. Data were collected by observation, interview, and documentation. Data analysis was through three stages: data reduction, data presentation, and conclusion.

The research results showed that the implementation of *Laku pandai* at BRI Syariah of Malang Branch Office was in accordance with OJK Rules. The impact supported growth of inclusion and financial literacy in Malang. In addition, the existence of *Laku pandai* also encouraged the increase of the Third Party Funds value at BRI Syariah of Malang Branch Office

### ملخص البحث

فكري جوهر. 2018. البحث الجامعي. العنوان: "تنفيذ البرامج لأكو فندي في بنك ركيات إندونيسيا الشريعة للمكتب الفرعي مالانج الاشراف: سيجاف، الماجستير

الكلمات الرئيسية: لأكو فندي، الإدماج المالي، محو الأمية المالية سلطة الخدمات المالية هي مؤسسة التي لها وظيفة لإشراف على الأنشطة المصرفية. ومع ذلك، فإن الظروف الجغرافية ومشاكل البنية التحتية في إندونيسيا تجعل الوظيفة المصرفية ليست القصوى في الوصول إلى جميع المجتمع. وهكذا، من خلال سلطة الخدمات المالية، فنشاء برنامج لأكو فندي (الخدمات المالية العامة دون المكتب في إطار التمويل الشامل) لتمكين المصرفي إلى جميع المجتمعات. واحد من البنوك التي شاركت هي بنك ركيات إندونيسيا الشريعة. بدأت بنك ركيات إندونيسيا الشريعة في تنفيذ برنامج لأكو فندي في عام 2016 وقد طبقت في جميع المكاتب الفرعية. الاهداف البحث هي لمعرفة الشكل في تنفيذ وتأثير من برنامج لأكو فندي في بنك ركيات إندونيسيا الشريعة استخدم هذا البحث المنهج الوصفي النوعي ليصف شكل في تنفيذ البرنامج لأكو فندي في بنك ركيات إندونيسيا الشريعة للمكتب الفرعي مالانج. كان سكان البحث ثلاثة مواضيع. جمعت البيانات عن طريق الملاحظة، والمقابلة، والوثائق. تحليل البيانات هو من خلال ثلاث مراحل: الحد من البيانات ، والعرض البيانات ، والاستنتاج.

دلت نتائج البحث أن تنفيذ البرنامج لأكو فندي في بنك ركيات إندونيسيا الشريعة للمكتب الفرعي مالانج قد وافق مع قواعد سلطة الخدمات المالية. الأثر هو تشجيع نمو الإدماج ومحو الأمية المالية في مالانج. بالإضافة إلى ذلك، فإن وجود لأكو فندي يشجع أيضاً على زيادة قيمة أموال الأطراف الثالثة في بنك ركيات إندونيسيا الشريعة للمكتب الفرعي مالانج



## **BAB I PENDAHULUAN**

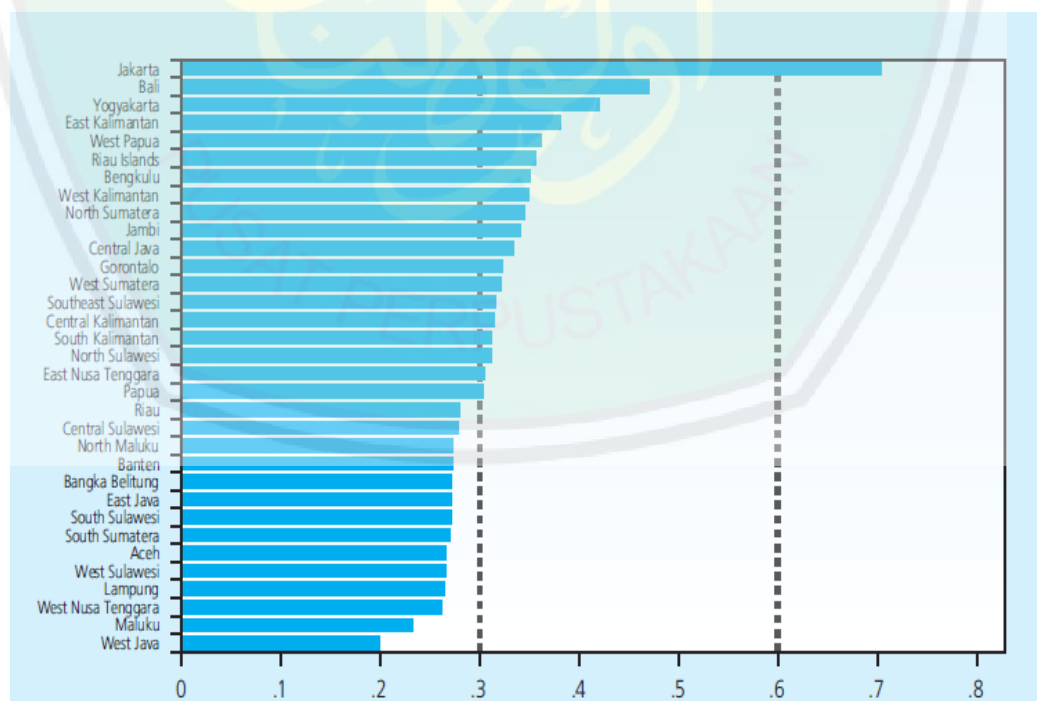
### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Perbankan sebagai salah satu lembaga keuangan bertujuan untuk dapat membantu pemerintah dalam hal peningkatan pertumbuhan perekonomian. Berbagai kegiatan yang dilakukan perbankan baik berupa *funding* maupun *lending* diharapkan mampu membantu masyarakat dalam kegiatan ekonomi sehari – hari sehingga dapat meningkatkan taraf hidup mereka. Oleh karena itu, perbankan diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaik pada masyarakat baik berupa kemudahan akses, kecepatan pelayanan, dan hal – hal yang memang dapat membantu meningkatkan mobilitas aktivitas ekonomi yang terjadi di masyarakat.

Di zaman modern seperti sekarang ini, kemudahan akses dan kecepatan pelayanan memang menjadi salah satu faktor yang dominan seseorang memilih suatu lembaga jasa. Perbankan yang merupakan salah satu lembaga jasa juga seharusnya mempertimbangkan hal ini. Dengan melihat data dari Worldbank yang menunjukkan bahwa Indonesia merupakan negara dengan populasi terbesar keempat di dunia, seharusnya dapat dioptimalkan dengan baik oleh lembaga keuangan khususnya perbankan untuk dapat meningkatkan standar perekonomian di Indonesia. Namun, pada faktanya masih banyak masyarakat Indonesia yang belum merasakan fasilitas perbankan baik itu pembiayaan ataupun hanya sekedar memiliki rekening tabungan. Kurang dari 50 persen penduduk Indonesia yang memiliki

rekening di bank dan hanya 17 persen penduduk yang mempunyai akses pembiayaan (Norma Azurah, 2017). Masalah kondisi geografis dan juga infrastruktur yang belum memadai membuat masyarakat di Indonesia masih susah mendapat layanan keuangan dari perbankan. Selain itu, masalah penghasilan yang masih rendah juga menjadi salah satu faktor masyarakat masih tidak ingin menggunakan layanan perbankan, khususnya di masyarakat pedesaan. Biasanya penghasilan yang diperoleh masyarakat pedesaan cenderung digunakan untuk kegiatan konsumtif (Punky Purnomo, 2013:5). Berikut ini ditampilkan data terkait nilai IFI (*Index of Financial Inclusion*) di provinsi – provinsi Indonesia pada tahun 2014.

**Gambar 1.1**  
**Nilai Indeks Inklusi Keuangan Provinsi di Indonesia**



Sumber : Buletin Ekonomi Moneter dan Perbankan, Volume 18 Nomor 3, Januari 2016

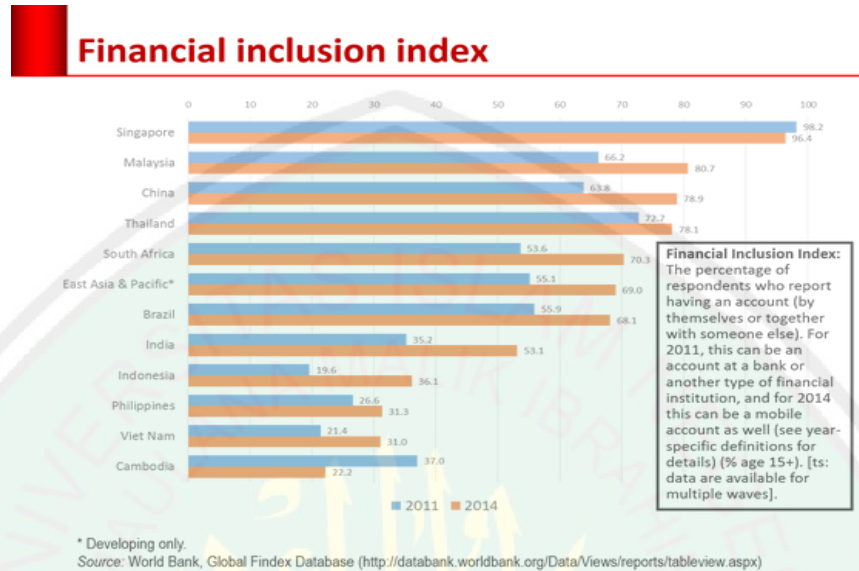
menjadi tiga kategori dalam pengukuran IFI : (i) provinsi dengan IFI yang rendah untuk provinsi yang memiliki nilai IFI kurang dari 0,3; (ii) provinsi dengan nilai IFI medium untuk provinsi yang memiliki nilai IFI antara 0,3 dan 0,6, dan (iii) provinsi dengan nilai IFI yang tinggi untuk provinsi yang memiliki nilai IFI antara 0,6 dan 1 (Sarma, 2012). Pengertian *Financial Inclusion* sendiri yaitu kondisi di mana masyarakat mempunyai akses yang lebih mudah terhadap segala bentuk layanan keuangan dari lembaga perbankan ataupun lembaga keuangan lainnya. Melihat penjelasan tersebut, maka hasilnya menunjukkan bahwa DKI Jakarta merupakan provinsi dengan indeks inklusi keuangan tertinggi. Hal ini dikarenakan DKI Jakarta merupakan ibukota Indonesia dan seluruh pusat kegiatan ekonomi berada di sana. Selain itu, dari gambar 1.1 tersebut menunjukkan bahwa Jawa Timur hanya mendapat nilai IFI sebesar 0,2. Hal ini tentu sangat memprihatinkan. Jawa Timur sendiri merupakan salah satu provinsi yang memiliki jumlah penduduk terbesar di Indonesia dan penyumbang pendapatan per kapita tertinggi kedua di Pulau Jawa setelah DKI Jakarta ([www.bps.go.id](http://www.bps.go.id) diakses pada tanggal 23 Februari 2018) seharusnya masyarakatnya sudah paham dan sudah banyak yang mendapatkan akses layanan perbankan. Semakin memprihatinkan jika melihat bahwa Jawa Timur ini juga memiliki banyak tempat kunjungan wisata seperti Malang, Madura, Pacitan, dan kota-kota yang terkenal keindahan alamnya. Sehingga seharusnya hal seperti ini dapat lebih dimaksimalkan kembali. Seperti yang ada di Kota dan Kabupaten Malang, masih sedikitnya masyarakat yang mendapat akses layanan

perbankan. Selain itu data dari OJK yang menunjukkan bahwa tingkat pemahaman masyarakat di Kota Malang masih rendah yaitu hanya 37 persen. Hal tersebut disampaikan secara langsung oleh kepala OJK Malang, Bapak Widodo di acara Expo Industri Jasa Keuangan Malang Tow Square. (artikel [www.republika.co.id](http://www.republika.co.id) tanggal 19 November tahun 2017 yang diakses pada tanggal 23 Februari 2018). Selain itu menurut Bapak Sutiaji selaku Wakil Walikota Malang mengatakan dengan tingkat inklusi keuangan di Malang yang mencapai 73 persen menunjukkan bahwa banyak masyarakat yang bekerja di lembaga keuangan akan tetapi dengan tingkat pemahaman yang masih sekitar 37 persen menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang kurang paham tentang pengetahuan keuangan dan akses layanan keuangan terutama dari perbankan. ([www.malangkota.go.id](http://www.malangkota.go.id) tanggal 19 November 2017 diakses pada tanggal 23 Februari 2018) Hal seperti ini sungguh memprihatinkan karena di Malang sangatlah banyak tempat wisata yang indah dan tentunya ini menjadi daya tarik tersendiri turis domestik maupun mancanegara. Apabila masyarakat Malang paham tentang akses keuangan maka pendapatan per kapita di Malang akan sangat meningkat.

Tetapi tidak hanya di Malang, jika melihat data yang ada di gambar 1.1 tersebut tentu hal ini menjadi suatu permasalahan tersendiri yang ada di Jawa Timur. Namun jika dilihat secara keseluruhan, maka indeks inklusi keuangan Indonesia masih tergolong rendah. Hal ini dibuktikan dengan data indeks inklusi keuangan beberapa negara di dunia yang dirilis oleh World Bank tahun 2014

Gambar 1.2

## Indeks Inklusi Keuangan di Beberapa Negara



Sumber : World Bank, Global Findex Database 2014

Dari gambar 1.2 tersebut menunjukkan bahwa di tahun 2014, Indonesia masih merupakan salah satu negara yang terendah dalam hal inklusi keuangan bahkan Indonesia kalah dengan negara tetangga seperti Singapura dan Malaysia. Rendahnya indeks inklusi keuangan ini disebabkan karena masih banyak produk perbankan yang dirasa kurang sesuai dengan pendapatan kelompok masyarakat menengah ke bawah khususnya masyarakat yang berada di pedesaan. Melihat hal ini, maka dibutuhkan sebuah solusi untuk dapat membantu meningkatkan indeks inklusi keuangan di Indonesia.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai regulator dari berbagai lembaga keuangan di Indonesia mencetuskan konsep “Laku Pandai” (Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif) atau yang biasa disebut dengan istilah *Branchless Banking*. Konsep “Laku Pandai” ini mulai



diterapkan pada tahun 2015 tepatnya di bulan Juni dengan menggandeng beberapa mitra perbankan diantaranya Bank Mandiri, BRI, BNI, BTPN, dan BCA ([www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id) diakses tanggal 23 Februari 2018). Hal ini sebagai bentuk implementasi dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 19/POJK/03/2014 tentang komitmen dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan lembaga perbankan dalam mendukung terwujudnya keuangan inklusif serta mengembangkan *branchless banking* agar layanan perbankan dan keuangan lainnya dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

“Laku Pandai” yaitu program Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk penyediaan layanan perbankan atau layanan keuangan lainnya melalui kerja sama dengan pihak lain (agen bank), dan didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi. Berbagai layanan dari program “Laku Pandai” ini diharapkan mampu mempermudah masyarakat Indonesia untuk mendapatkan akses perbankan secara tidak langsung melalui agen – agen bank yang telah tersebar di berbagai penjuru desa. Hal ini sangat baik untuk dilakukan dalam rangka turut serta meningkatkan inklusi keuangan khususnya masyarakat pedesaan mengingat jika perbankan harus membuka kantor cabang di wilayah tersebut sangat tidak memungkinkan. Pembukaan kantor cabang bank di suatu wilayah tentunya memerlukan investasi dan biaya operasional yang tidak sedikit nominalnya. Gambaran rata – rata biaya investasi yang dibutuhkan sekitar 1,5 miliar rupiah dengan biaya operasional tahunan sekitar 900 juta rupiah per kantor (Refky Fielnanda, 2016:4). Selain itu faktor potensi bisnis juga menjadi salah satu alasan di

mana jika perbankan membuka kantor cabang di wilayah perkotaan maka perbankan akan sangat diuntungkan karena di sana terdapat aktivitas ekonomi yang padat yang banyak menggunakan akses layanan perbankan. Maka dari itu, dengan adanya program “Laku Pandai” ini diharapkan semua tingkatan masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan akses layanan perbankan. Tentunya layanan pada program “Laku Pandai” ini juga disesuaikan dengan kondisi dan target pasar yaitu masyarakat pedesaan dan masyarakat dengan penghasilan menengah ke bawah sehingga dengan adanya program tersebut maka dapat mendorong pertumbuhan ekonomi dan pemerataan pembangunan antar wilayah di Indonesia, terutama antara desa dan kota.

Data yang dihimpun dari OJK, sampai akhir tahun 2017 menunjukkan ada 21 Bank Umum Konvensional dan 2 Bank Umum Syariah yang sudah turut serta melakukan program “Laku Pandai” ini ( [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id) diakses pada tanggal 23 Februari 2018 ). Masih sedikitnya perbankan syariah yang ikut serta menunjukkan masih kurang siapnya perbankan syariah untuk ikut mengambil peluang ini agar dapat mengenalkan produk – produk bank syariah. BRI Syariah merupakan salah satu dari 2 Bank Umum Syariah yang menjadi mitra OJK dalam penerapan program ini selain BTPN Syariah. BRI Syariah mulai bergabung dengan program “Laku Pandai” sejak tahun 2016. Penerapan program “Laku Pandai” atau *branchless banking* sangat penting bagi pertumbuhan bank syariah dan tercapainya inklusi keuangan syariah mengingat pangsa pasar perbankan syariah saat ini masih sekitar 5 persen.

Dengan adanya program “Laku Pandai” ini seharusnya dapat digunakan oleh seluruh perbankan syariah untuk dapat meningkatkan pangsa pasar mereka karena program ini tidak memerlukan modal yang banyak untuk sekedar membuka kantor cabang dan bentuk layanannya juga cukup mudah.

BRI Syariah sebagai salah satu bank syariah yang mengawali untuk bergabung dengan program ini tentu sudah merasakan beberapa dampak dari dilakukannya program “Laku Pandai” ini. Sebagai salah satu Bank Syariah terbesar di Indonesia memang menjadi sebuah keharusan untuk turut serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi melalui kemandirian ekonomi dari setiap masyarakat Indonesia. Dengan didukung aspek syariah yang memang sudah terbukti lebih mampu memaslahatkan kepentingan masyarakat maka tentunya hal ini dapat dijadikan sebuah peluang besar yang harus dikerjakan oleh BRI Syariah maupun bank syariah yang lain. Namun juga menjadi sebuah tantangan besar untuk mencari cara agar dapat mengenalkan sistem syariah ini kepada masyarakat yang memang sudah dari dulu mengenal sistem perbankan konvensional. Tetapi, dengan meningkatkan intensitas pertemuan dengan masyarakat secara langsung tentu akan dapat lebih mudah mengenalkan berbagai produk perbankan syariah. Peluang ini akan semakin besar dengan adanya program “Laku Pandai” dari OJK dan BRI Syariah yang sudah menangkap peluang ini lebih dulu tentu berpotensi besar untuk dapat meningkatkan pangsa pasarnya. BRI Syariah melalui seluruh kantor cabang yang tersebar di Indonesia mulai serentak menerapkan program Laku Pandai tak terkecuali di Kantor Cabang

Malang. Menurut hasil wawancara sekilas dengan bagian pengawas program Laku Pandai yaitu bagian *Funding and Relationship Officer* (FRO) Bapak Rama, program Laku Pandai di BRI Syariah Malang mengalami perkembangan yang cukup baik. Menurutnya di awal penerapan program ini sudah ada setidaknya yayasan dan BMT yang bergabung dan bahkan BMT tersebut menjadi agen terbesar Laku Pandai BRI Syariah hingga saat ini yaitu BMT Sidogiri. Selain itu yang agen perorangan juga mengalami peningkatan yang awalnya masih 1 orang yang menjadi agen, saat ini sudah puluhan yang mendaftar menjadi agen. Dengan melihat perkembangan tersebut tentu program Laku Pandai BRI Syariah ini cukup menarik, apalagi menurut pemaparan beliau sempat beberapa kali ada orang yang mengajukan menjadi agen karena banyak beberapa keuntungan yang didapat ketika menjadi agen meskipun memang program Laku Pandai dari BRI Syariah ini tetap memiliki kelemahan menurut beliau.

Beranjak dari permasalahan di atas, maka peneliti merasa tertarik untuk mengadakan penelitian yang berkaitan dengan implementasi program “Laku Pandai” di salah satu perbankan syariah tepatnya di BRI Syariah, dengan harapan dapat ikut berpartisipasi mensosialisasikan program “Laku Pandai” dari OJK melalui tulisan ini. Hasil kajian ini dituangkan lebih lanjut dalam sebuah karya ilmiah berbentuk Laporan Tugas Akhir yang berjudul **“Implementasi Program Laku Pandai di BRI Syariah Kantor Cabang Malang”**

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan dalam penyusunan penelitian ini, diantaranya adalah :

1. Bagaimana implementasi program “Laku Pandai” di BRI Syariah Kantor Cabang Malang ?
2. Bagaimana dampak dari implementasi program “Laku Pandai” di BRI Syariah Kantor Cabang Malang ?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat diperoleh beberapa tujuan dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Mampu mengetahui bentuk implementasi program “Laku Pandai” di BRI Syariah Kantor Cabang Malang.
2. Mampu mengetahui dampak dari implementasi program “Laku Pandai” di BRI Syariah Kantor Cabang Malang.

## 1.4. Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan penelitian di atas, maka akan diperoleh beberapa manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini, antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis adalah manfaat yang langsung diterapkan. Sehingga penelitian ini diharapkan berguna bagi para civitas akademika maupun masyarakat bahkan bagi peneliti sendiri bagaimana penerapan program “Laku Pandai” sehingga dapat



mendukung peningkatan inklusi keuangan. Selain itu diharapkan bisa digunakan sebagai bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan informasi dalam mengambil kebijakan terutama mengenai penerapan program “Laku Pandai”, serta dapat digunakan sebagai masukan untuk meningkatkan kinerja keuangan perbankan syariah.



## BAB II KAJIAN PUSTAKA

### 2.1. Hasil Penelitian Terdahulu

Sebelum penelitian ini, sudah ada beberapa penelitian yang berhubungan dengan penelitian ini, diantaranya :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Pungky Purnomo Wibowo (2013) yang berjudul *“Branchless Banking setelah Multilicense: Ancaman atau Kesempatan Bagi Perbankan Nasional”*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kemampuan pengaturan *multilicense* dan implementasi *branchless banking* dalam memperkuat struktur perbankan Indonesia dan pengaruhnya terhadap akses keuangan masyarakat luas sebagai bagian dari program inklusi keuangan.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Lamhot J.M. Siagian (2014) yang berjudul *“Mengoptimalkan Branchless Banking melalui Free Account Registration dan Adopsi Kredit Mikro Grameen Bank”*. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan sebuah masukan berupa strategi pengoptimalan konsep *branchless banking* agar dapat benar-benar menjangkau *unbanked people* dan juga mencapai kestabilan sistem keuangan serta inklusi keuangan melalui *free account registration* dan adopsi kredit mikro *grameen bank*.
3. Penelitian yang dilakukan Hidayati Sarah (2015) yang berjudul *“Dampak Branchless Banking Terhadap Kinerja Keuangan PT Bank Muamalat Tbk”*. Penelitian tersebut bertujuan untuk melihat dampak

yang yang ditimbulkan dari penerapan program *branchless banking* terhadap kinerja keuangan Bank Muamalat.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Refky Fielnanda (2016) yang berjudul “*Analisis Kesiapan Penerapan Branchless Banking Bank Syariah dengan Pendekatan Analytic Network Process BOCR (ANP BOCR)*”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hal – hal yang menyebabkan perbankan syariah sampai saat ini belum secara masif menerapkan konsep *branchless banking*.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Rifka Mustafida (2016) yang berjudul “*Branchless Banking : Menuju Peran Perbankan Syariah dalam Mencapai Financial Inclusion*”. Penelitian ini bertujuan untuk melihat peran *branchless banking* sebagai salah satu strategi untuk mencapai inklusi keuangan.
6. Penelitian yang dilakukan oleh Norma Azurah (2017) yang berjudul “*Analisis Kebijakan Branchless Banking di Perbankan Syariah dalam Mencapai Financial Inclusion (Studi Kasus pada BCA Syariah Cabang Yogyakarta)*”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa penerapan kebijakan *branchless banking* yang ada di perbankan syariah khususnya di BCA Syariah. Penelitian ini ingin melihat apakah BCA Syariah sudah menerapkan *branchless banking* atau belum. Selain itu penelitian ini juga ingin menunjukkan apakah penerapan *Branchless Banking* benar – benar berdampak baik dalam pencapaian inklusi keuangan.

**Tabel 2.1**  
**Hasil Penelitian Terdahulu**

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Metode/ Analisis Data	Hasil Penelitian
1	Pungky Purnomo Wibowo, 2013, Branchless Banking setelah Multilicense: Ancaman atau Kesempatan Bagi Perbankan Nasional	Penelitian ini terfokus pada penilaian kebijakan <i>branchless banking</i> sebagai kesempatan atau justru sebagai ancaman bagi perbankan nasional	Kuantitatif - Deskriptif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kebijakan <i>branchless banking</i> memungkinkan perbankan dapat menjangkau <i>unbanked people</i> untuk dapat menerima akses layanan perbankan.</li> <li>2. Kebijakan <i>branchless banking</i> akan memungkinkan perbankan mendapat sumber dana retail baru dan peningkatan pendapatan dengan nasabah dan debitur yang lebih luas.</li> </ol>
2	Lamhot J.M. Siagian, 2014, Mengoptimalkan Branchless Banking melalui Free Account Registration dan Adopsi Kredit Mikro Grameen Bank	Penelitian ini terfokus pada penjelasan usulan baru terkait strategi pengembangan <i>branchless banking</i> melalui <i>free account registration</i> dan adopsi kredit mikro <i>grameen bank</i>	Kualitatif - Deskriptif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Strategi <i>free account registration</i> dinilai cukup optimal karena banyak masyarakat saat ini yang tidak menggunakan layanan perbankan karena untuk membuka tabungan saja dikenakan biaya awal.</li> <li>2. Pengusulan adopsi sistem Kredit Mikro <i>Grameen Bank</i> melalui <i>Branchless Banking</i> akan mengatasi sulitnya akses kredit mikro bagi penduduk miskin dan meminimalisasi keberadaan keuangan informal yang merugikan.</li> </ol>
3	Hidayati Sarah, 2015, Dampak Branchless Banking Terhadap Kinerja Keuangan PT	Penelitian ini terfokus pada pengukuran tingkat keberhasilan	Kuantitatif - Deskriptif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terjadi peningkatan kinerja pada Bank Muamalat Indonesia dari segi solvabilitas, efisiensi, dan</li> </ol>

	Bank Muamalat Tbk	program <i>branchless banking</i> dinilai dari kinerja keuangannya (penilaian terhadap rasio solvabilitas dan profitabilitas)		<p>profitabilitas.</p> <p>2. Alternatif strategi untuk Bank Muamalat Indonesia yaitu membuat produk <i>Basic Saving Account</i> (BSA) tanpa batas minimum seperti yang dijelaskan oleh OJK melalui program “Laku Pandai”</p>
4	Refky Fielnanda, 2016, Analisis Kesiapan Penerapan Branchless Banking Bank Syariah dengan Pendekatan Analytic Network Process BOCR (ANP BOCR)	Penelitian ini terfokus pada penilaian kesiapan dari bank syariah untuk menerapkan <i>branchless banking</i> dan juga mencari faktor – faktor yang membuat perbankan syariah masih belum menerapkan <i>branchless banking</i> secara masif	Kualitatif - Deskriptif	<p>1. Perbankan syariah masih belum siap menerapkan <i>branchless banking</i> karena ada beberapa permasalahan diantaranya masalah SDM dan IT</p> <p>2. Alternatif strategi yang ditawarkan yaitu mengoptimalkan fungsi pembiayaan terlebih dahulu agar dapat menerapkan program <i>branchless banking</i></p>
5	Rifka Mustafida, 2016, Branchless Banking : Menuju Peran Perbankan Syariah dalam Mencapai Financial Inclusion	Penelitian ini terfokus pada analisis SWOT untuk penerapan program <i>branchless banking</i> pada perbankan syariah dan menganalisa program tersebut untuk dapat mencapai <i>financial inclusion</i>	Kualitatif - Deskriptif	<p>1. Hasil penelitian ini berupa analisis SWOT yang menyimpulkan bahwa kekurangan perbankan syariah untuk dapat menerapkan <i>branchless banking</i> masih di permasalahan SDM dan IT</p> <p>2. Solusi dari penelitian ini yaitu dengan menjalin kerja sama dengan perusahaan telekomunikasi</p>



6	Norma Azurah, 2017, Analisis Kebijakan Branchless Banking di Perbankan Syariah dalam Mencapai Financial Inclusion (Studi Kasus pada BCA Syariah Cabang Yogyakarta)	Fokus penelitian ini adalah menganalisa kesiapan BCA Syariah Cabang Yogyakarta dalam menerapkan program <i>branchless banking</i> agar mencapai inklusi keuangan untuk masyarakat di daerah Yogyakarta	Kualitatif - Deskriptif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa BCA Syariah masih belum siap untuk menerapkan program <i>branchless banking</i> karena masih sedikitnya <i>market share</i> dari BCA Syariah. Terdapat permasalahan umum lain yaitu di SDM dan IT yang belum memadai.</li> <li>2. Solusi yang ditawarkan dari penelitian ini yaitu dengan memperketat proses rekrutmen SDM dan melakukan pelatihan IT secara intensif.</li> </ol>
---	--	--	-------------------------	--

### 2.1.1. Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu

Pada penelitian dari Pungky Purnomo dengan judul *Branchless Banking setelah Multilicense: Ancaman atau Kesempatan Bagi Perbankan Nasional* terlihat jelas perbedaannya yaitu terletak pada tujuan penelitiannya di mana penelitian tersebut ingin menunjukkan bahwa *branchless banking* dan juga *multilicense* berdampak baik atau buruk bagi perbankan nasional sedangkan penelitian ini bertujuan untuk melihat implementasi dari konsep *branchless banking* di salah satu bank syariah nasional yaitu BRI Syariah. Metode penelitian yang digunakan juga berbeda yaitu kuantitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif.

Pada penelitian dari Lamhot J.M. Siagian dengan judul *Mengoptimalkan Branchless Banking melalui Free Account Registration dan Adopsi Kredit Mikro Grameen Bank* memiliki perbedaan yang cukup jelas dengan penelitian ini. perbedaan tersebut yaitu penelitian tersebut merupakan sebuah usulan strategi pengoptimalan konsep *branchless banking* sedangkan penelitian ini hanya terbatas ingin meneliti penerapan konsep *branchless banking* di salah satu perbankan syariah.

Pada penelitian dari Hidayati Sarah dengan judul *Dampak Branchless Banking Terhadap Kinerja Keuangan PT Bank Muamalat tbk*, terdapat persamaan yang mendasar yaitu sama – sama ingin melihat dampak dari diterapkannya *branchless banking* di bank yang dijadikan lokasi penelitian. Perbedaannya ada pada lokasi penelitian di mana penelitian ini berada di BRI Syariah dan juga penelitian ini ingin melihat bagaimana implementasi dari program *branchless banking* di BRI Syariah selain melihat dampak yang ditimbulkan. Selain itu, penelitian ini menggunakan metode kualitatif berbeda dengan penelitian tersebut yang menggunakan metode kuantitatif.

Penelitian selanjutnya dari Refky Fielnanda yang berjudul *Analisis Kesiapan Penerapan Branchless Banking Bank Syariah dengan Pendekatan Analytic Network Process (ANP) BOCR*. Pada penelitian tersebut terdapat perbedaan yang sangat jelas yaitu

penelitian tersebut ingin menganalisa kesiapan perbankan syariah dalam menerapkan *branchless banking* sedangkan pada penelitian ini subyek yang digunakan adalah perbankan syariah yang sudah menerapkan program *branchless banking*.

Selanjutnya penelitian dari Rifka Mustafida dengan judul *Branchless Banking : Menuju Peran Perbankan Syariah dalam Mencapai Financial Inclusion*. Perbedaan dengan penelitian ini adalah pada ruang lingkup penelitian. Ruang lingkup penelitian tersebut cukup luas yaitu pada seluruh perbankan syariah dengan menganalisa perannya untuk mendukung keuangan inklusif melalui *branchless banking*, sedangkan penelitian ini terfokus pada salah satu perbankan syariah yaitu BRI Syariah.

Selanjutnya yaitu penelitian dari Norma Azurah yang berjudul *Analisis Kebijakan Branchless Banking di Perbankan Syariah dalam Mencapai Financial Inclusion (Studi Kasus Pada BCA Syariah Yogyakarta)*. Perbedaanannya sangat jelas yaitu terletak di subyek penelitian dan lokasi penelitian di mana subyek penelitian tersebut adalah BCA Syariah yang belum menerapkan program *branchless banking* atau Laku Pandai sedangkan pada penelitian ini subyeknya adalah BRI Syariah yang sudah menerapkan. Lokasi penelitian juga berbeda yaitu pada penelitian tersebut di Yogyakarta sedangkan penelitian ini di Malang.

## **2.2. Kajian Teori**

### **2.2.1. Perbankan Syariah**

Bank syariah adalah bank yang menjual produk-produknya atau jasa sesuai dengan tata cara syariat Islam dan menerima imbal jasanya dalam bentuk bagi hasil berdasarkan akad antara bank dengan nasabah yang telah disepakati di awal. Masing-masing pihak menyediakan informasi secara lengkap dan akurat sebelum dan setelah akad serta tidak diperkenankan adanya eksploitasi terhadap pihak lain serta tujuannya adalah mencari ridho Allah SWT (Slamet, 2009:50). Sedangkan menurut Undang-undang Nomor 21 tahun 2008 pasal 1 ayat 1 “perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya”.

### **2.2.2. Prinsip Lembaga Keuangan Syariah**

Secara sederhana prinsip-prinsip yang diterapkan oleh lembaga keuangan syariah dalam menjalankan usahanya terdiri atas (Muhammad, 2004:115) :

1. Pelarangan terhadap suku bunga.
2. Tidak diperbolehkannya spekulasi.

3. Uang akan menjadi modal apabila sudah ditukar dengan sumber daya untuk melakukan suatu kegiatan yang produktif (*flow concept*).
4. Prinsip bisnis yang digunakan adalah prinsip mencari keuntungan dengan cara yang dibenarkan oleh syariat Islam.
5. Meningkatkan prinsip tolong menolong antar sesama dalam upaya meningkatkan taraf hidup melalui mekanisme kerja sama atau bisnis
6. Lembaga keuangan syariah tidak hanya menjalankan fungsi lembaga bisnis akan tetapi juga menjalankan fungsi sebagai lembaga sosial.

### 2.2.3. *Branchless Banking*

Menurut CGAP (*Consultative Group to Assist the Poor*) definisi *branchless banking* adalah sebagai pemberi jasa keuangan yang dilakukan di luar kantor cabang bank dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi serta agen ritel.

Kemudian menurut Yenny Purwati dkk (2014:205) konsep *branchless banking* yaitu pembuatan media baru untuk memperluas dan melayani masyarakat menengah ke bawah yang belum terakses keuangan. Ada dua jenis praktek *branchless banking* menurut *The Economic Issue of the Day* (2009) yaitu *Additive* dan *Transformational*. Praktek *Additive* dijalankan



dengan cara menyediakan media – media tambahan untuk melayani konsumen jasa keuangan yang sudah ada, Anjungan Tunai Mandiri (ATM), Point of Sale (PoS) atau Internet Banking untuk menyediakan lebih banyak lagi jasa keuangan bagi konsumen perbankan. Sedangkan dalam praktek *Transformational* yaitu meliputi penciptaan media baru untuk memperluas dan melayani masyarakat miskin yang belum terakses pelayanan formal jasa keuangan dengan cara yang lebih ekonomis. Penerapan *branchless banking* dengan media telepon seluler yang digalakkan di Indonesia dengan istilah MPS (Mobile Payment System) termasuk dalam kategori *transformational branchless banking*.

#### **2.2.4. Model Branchless Banking**

Menurut Hidayati Sarah (2005:141) penerapan *branchless banking* dapat dibedakan menjadi dua model, yaitu :

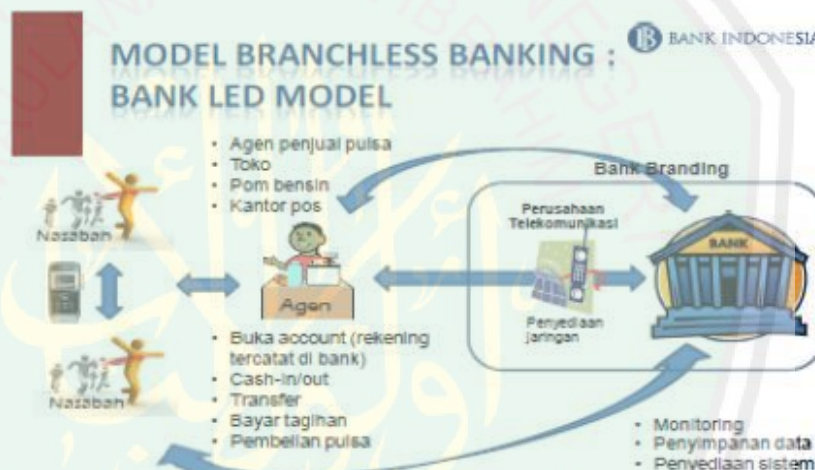
1. *Bank Led Model*

Dalam model ini, perbankan menggunakan jasa telekomunikasi atau agen atau bahkan keduanya untuk melayani kebutuhan masyarakat. Bank berperan penuh dalam model ini mulai dari proses perizinan awal, pelaksanaan kegiatan operasional, pengelolaan keuangan dan pengelolaan sistem. Sementara, perusahaan telekomunikasi berperan menyediakan jaringan untuk

melakukan transaksi dalam layanan perbankan. Dalam model ini, bank menggunakan jasa perusahaan telekomunikasi sebagai agen. Salah satu negara yang telah menerapkan model ini adalah India. Dalam hal penunjukan *retail agent* oleh pihak bank, ada dua jenis agen yang digunakan yaitu *super agent* dan *sub agent*

Gambar 2.1.

### Model Branchless Banking Bank Led Model



Sumber : Bank Indonesia

### 2. Telco Led Model

Dalam model ini bank hanya berperan sebagai *supporting*, perusahaan teknologi yang menyediakan jasa layanan perbankan yang paling dasar tanpa melibatkan bank dalam proses bisnis. *Telco led model* adalah skema penyelenggaraan *branchless banking* dimana seluruh proses mulai dari perizinan hingga operasional akan dilakukan oleh institusi non bank. Nasabah tidak

memiliki hubungan kontrak dengan bank dan produk-produk yang ditawarkan berupa *e-money* (*Electronic Money*). Salah satu negara yang telah menerapkan model ini adalah Filipina. Nasabah hanya bertransaksi dengan agen dengan cara menukarkan uang tunai atau mentransfer sejumlah nilai uang dalam bentuk *electronic record*. Selain itu, dapat berupa jaringan pembayaran dimana nasabah dapat melakukan pembayaran kepada pihak ketiga. Dalam model ini, konsumen menyeteror atau mentransfer sejumlah dana dalam rekening virtual yang dikelola MNO (*Mobile Network Operator*).

**Gambar 2.2**

**Model *Branchless Banking* Telco Led Model**



**Sumber :** Bank Indonesia

### 2.2.5. Produk – produk *Branchless Banking*

Menurut Norma Azurah (2017:25), ada tiga produk *branchless banking* diantaranya adalah :

1. Tabungan dengan karakteristik *Basic Saving Account* (BSA)

Beberapa karakteristik BSA pada tabungan diantaranya yaitu tanpa batas minimum baik untuk saldo maupun transaksi setor tunai, ada batas maksimum saldo dan transaksi pendebitan rekening 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 Rp.5 juta, dan tabungan BSA juga tanpa biaya administrasi bulanan dan tidak dikenakan biaya untuk pembukaan dan penutupan rekening serta transaksi pengkreditan rekening.

2. Kredit atau pembiayaan kepada nasabah mikro

Pembiayaan kepada nasabah mikro di *branchless banking* berbeda dengan kredit mikro dalam Kredit Usaha Rakyat (KUR). Pembiayaan di *branchless banking* memiliki karakteristik antara lain jangka waktu pembiayaan paling lama satu tahun, batas maksimum

pembiayaan sesuai analisis bank namun paling banyak Rp.20 Juta, dan pembiayaan mikro ini tidak terkait dengan program pemerintah baik untuk subsidi bunga maupun bantuan pinjaman. Pembiayaan mikro ini bertujuan untuk membiayai kegiatan usaha yang bersifat produktif atau kegiatan lainnya yang mendukung keuangan inklusif. Permohonan pengajuan pembiayaan dapat disampaikan nasabah BSA di kantor bank (kantor cabang pembantu) atau melalui agen yang akan diteruskan kepada kantor bank terdekat yang mengawasi agen tersebut.

### 3. Produk keuangan lainnya seperti asuransi mikro

Asuransi mikro *branchless banking* adalah produk asuransi yang ditujukan untuk proteksi masyarakat berpenghasilan rendah, dengan premi yang ringan. Beberapa contoh asuransi mikro antara lain asuransi kesehatan untuk penyakit demam berdarah dan tipus, asuransi kebakaran, asuransi kecelakaan dan asuransi gempa bumi.

#### 2.2.6. Agen *Branchless Banking*

Menurut Norma Azurah (2017:29), agen *branchless banking* adalah pihak (perorangan atau badan hukum) yang bekerjasama dengan bank penyelenggara *branchless banking* dan menjadi



kepanjangan tangan bank untuk menyediakan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya sesuai yang diperjanjikan kepada masyarakat dalam rangka keuangan inklusif.

Beberapa syarat yang harus dimiliki oleh calon agen bank penyelenggara *branchless banking* baik perorangan maupun badan hukum diantaranya adalah :

1. Perorangan
  - a. Penduduk setempat.
  - b. Memiliki kegiatan di lokasi sebagai sumber penghasilan utama.
  - c. Memiliki kemampuan, kredibilitas, reputasi, dan integritas.
2. Badan hukum
  - a. Berbadan hukum Indonesia, yang diperkenankan melakukan kegiatan di bidang keuangan atau memiliki *retail outlet*.
  - b. Memiliki kegiatan usaha di lokasi.
  - c. Memiliki teknologi informasi yang memadai.
  - d. Memiliki reputasi, kredibilitas, dan kinerja yang baik.

Beberapa kemampuan yang harus dimiliki oleh agen *branchless banking* antara lain adalah pengetahuan dan pemahaman terhadap kelembagaan bank dan produk atau jasa bank sehingga dapat memberikan penjelasan dengan baik dalam

melaksanakan kegiatannya, kemampuan menggunakan *electronic device* untuk melayani transaksi nasabah termasuk untuk menjelaskan penggunaan *electronic device* dan instrumen kepada nasabah, kemampuan untuk membuat pembukaan secara sederhana dan mengelola keuangan pribadi serta kemampuan untuk menempatkan sejumlah deposit dan jaminan dengan besaran sesuai yang ditetapkan oleh bank penyelenggara.

Tempat atau lokasi usaha agen *branchless banking* dapat dikenali dengan melihat atribut pengenalan berupa tanda pengenalan *branchless banking* atau Laku Pandai dan surat penunjukan agen *branchless banking*. Kedua jenis atribut pengenalan agen tersebut dipasang di tempat usaha agen sedemikian rupa agar mudah dilihat oleh nasabah dan calon nasabah. Calon nasabah atau nasabah dapat mengecek keabsahan agen *branchless banking* dengan membandingkan informasi agen seperti nomor identifikasi dan nama agen yang terlibat di lokasi agen dengan informasi dari sarana atau media yang disediakan oleh bank penyelenggara. Tanda pengenalan agen *branchless banking* minimal memuat informasi mengenai nomor identitas, nama agen atau nama *outlet*, logo bank penyelenggara, logo “Laku Pandai” dan pernyataan bahwa tabungan dengan karakteristik BSA dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

### **2.2.7. Inklusi Keuangan**

Radyati (2012:25) menjelaskan inklusif keuangan adalah suatu keadaan dimana semua orang memiliki akses terhadap layanan jasa keuangan yang berkualitas dengan biaya yang terjangkau dan cara yang menyenangkan, tidak rumit, serta menjunjung harga diri dan kehormatan. Layanan jasa keuangan tersedia bagi seluruh segmen masyarakat, khususnya kepada orang miskin, pekerja migran dan penduduk di daerah terpencil. Dalam pengertian lain keuangan inklusif juga dapat diartikan sebagai suatu kegiatan menyeluruh yang bertujuan untuk meniadakan segala bentuk hambatan terhadap akses masyarakat dalam memanfaatkan layanan jasa keuangan dengan didukung oleh berbagai infrastruktur yang memadai.

### **2.2.8. Strategi Nasional Keuangan Inklusif**

Berikut strategi nasional keuangan inklusif berdasarkan Buku Saku Keuangan Inklusif :

#### **1. Kelompok Sasaran Keuangan Inklusif**

Strategi yang berpusat pada masyarakat ini perlu menyorot kelompok yang mengalami hambatan untuk mengakses layanan keuangan. Strategi keuangan inklusif secara eksplisit menyorot kelompok dengan kebutuhan terbesar atau belum dipenuhi atas layanan keuangan yaitu tiga kategori penduduk yang meliputi orang miskin

berpendapatan rendah, orang miskin bekerja, serta orang hampir miskin dan tiga lintas kategori yaitu pekerja migran, perempuan, dan penduduk daerah tertinggal.

Tabel 2.2

## Karakteristik Kelompok Sasaran

Sasaran	Miskin Berpendapatan Rendah	Miskin Produktif	Bukan Miskin
Kapasitas Keuangan			
Kemampuan menabung	Tidak memiliki kemampuan menabung sama sekali	Memiliki kemampuan menabung sebagian dari pendapatan	Memiliki kemampuan menabung dan akses ke bank formal
Akses ke kredit	Tidak dapat melunasi	Mampu melunasi kredit, tetapi tidak memiliki jaminan	Mampu melunasi kredit dan memiliki barang jaminan
Kebutuhan asuransi	Sangat rentan terhadap guncangan ekonomi pribadi dan masyarakat	Memiliki beberapa penyangga tetapi tidak bisa sangat berpengaruh terhadap guncangan	Memiliki beragam instrumen untuk menghadapi resiko
Kebutuhan pengiriman uang	Menerima remitansi dari anggota keluarga	Memerlukan remitansi serta kemungkinan pengiriman uang melalui ponsel	Mungkin perlu melakukan pengiriman melalui bank, membayar tagihan dll
Melek keuangan	Tidak ada	Sedang	Sedang
Identitas keuangan	Tidak ada	Terbatas	Terbatas

Sumber : Buku Saku Keuangan Inklusif, 2014 : 9

## 2. Kerangka Nasional Keuangan Inklusif

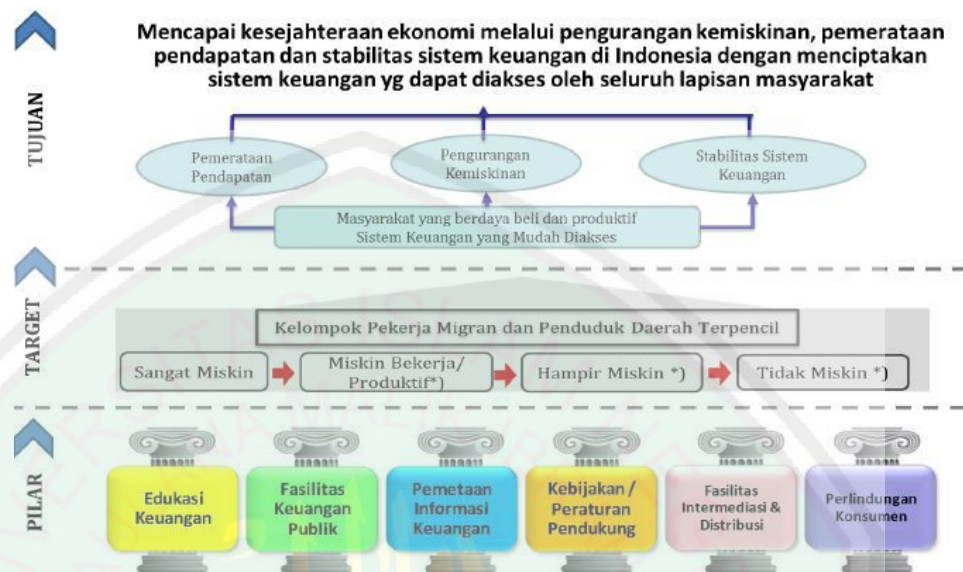
*World Bank* 2010 mengungkapkan setidaknya terdapat empat jenis layanan jasa keuangan yang dianggap vital bagi kehidupan masyarakat yakni layanan penyimpanan dana, layanan kredit, layanan sistem

pembayaran dan asuransi termasuk di dalamnya dana pensiun. Keempat aspek inilah yang menjadi persyaratan mendasar yang harus dimiliki setiap masyarakat untuk memperoleh kehidupan yang lebih baik. Peningkatan akses masyarakat kepada lembaga keuangan tersebut tentunya merupakan masalah kompleksitas yang memerlukan koordinasi lintas sektoral yang melibatkan otoritas perbankan, jasa keuangan non bank dan kementerian atau lembaga lain yang menaruh perhatian pada upaya pengentasan kemiskinan, sehingga diperlukan kebijakan komprehensif serta menyeluruh dalam suatu Strategi Nasional Keuangan Inklusif. Berikut ini ditampilkan gambar kerangka kerja umum keuangan inklusif :



Gambar 2.3

## Enam Pilar Strategi Keuangan Inklusif



Sumber : Buku Saku Keuangan Inklusif

Kerangka kerja umum keuangan inklusif dibangun di atas enam pilar yaitu :

- a. Edukasi Keuangan : bertujuan meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat luas tentang produk – produk dan jasa – jasa keuangan yang ada dalam pasar keuangan formal, aspek perlindungan konsumen dan pemahaman manajemen risiko. Ruang lingkup edukasi keuangan ini meliputi pengetahuan dan kesadaran tentang ragam produk dan jasa keuangan, pengetahuan, dan kesadaran tentang risiko terkait dengan produk keuangan, perlindungan nasabah dan keterampilan mengelola keuangan.

- b. Fasilitas keuangan publik : strategi pada pilar ini mengacu pada kemampuan dan peran pemerintah dalam penyediaan pembiayaan keuangan publik baik secara langsung maupun bersyarat guna mendorong pemberdayaan ekonomi masyarakat. Beberapa inisiatif dalam pilar ini meliputi subsidi dan bantuan sosial, pemberdayaan masyarakat dan pemberdayaan UMKM.
- c. Pemetaan informasi keuangan : bertujuan untuk meningkatkan kapasitas masyarakat dari *unbankable* menjadi *bankable* oleh institusi keuangan normal. Inisiatif yang dilakukan di pilar ini meliputi peningkatan kapasitas melalui penyediaan pelatihan dan bantuan teknis, sistem jaminan alternatif, penyediaan layanan kredit yang lebih sederhana dan identifikasi nasabah potensial.
- d. Peraturan yang mendukung : pelaksanaan program keuangan inklusif membutuhkan dukungan kebijakan baik oleh pemerintah maupun BI guna meningkatkan akses akan layanan jasa keuangan. Inisiatif untuk mendukung pilar ini antara lain meliputi kebijakan mendotong sosialisasi produk jasa keuangan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, menyusun

skema produk yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, mendorong perubahan ketentuan dengan tetap memperhatikan prinsip kehati-hatian secara proporsional, menyusun peraturan mekanisme penyaluran dana bantuan melalui perbankan. Memperkuat landasan hukum untuk meningkatkan perlindungan konsumen jasa keuangan, dan menyusun kajian yang berkaitan dengan keuangan inklusif untuk menentukan arah kebijakan secara berkelanjutan.

- e. Fasilitas intermediasi dan saluran distribusi : bertujuan untuk meningkatkan kesadaran lembaga keuangan akan keberadaan segmen potensial di masyarakat dan memperluas jangkauan layanan jasa keuangan dengan memanfaatkan metode distribusi alternatif. Beberapa aspek pada pilar ini meliputi fasilitas forum intermediasi dengan mempertemukan lembaga keuangan dengan kelompok masyarakat produktif untuk mengatasi masalah informasi yang asimetris, peningkatan kerjasama antar lembaga keuangan untuk meningkatkan skala usaha dan eksplorasi berbagai kemungkinan produk, layanan jasa dan saluran distribusi inovatif yang tetap memberikan perhatian pada prinsip kehati-hatian.

f. Perlindungan konsumen : bertujuan agar masyarakat memiliki jaminan rasa aman dalam berinteraksi dengan institusi keuangan dalam memanfaatkan produk dan layanan jasa keuangan yang ditawarkan. Komponen yang berada pada pilar ini meliputi transparansi produk, penanganan keluhan nasabah, mediasi dan edukasi konsumen.

Kkeenam pilar tersebut selanjutnya dijabarkan kedalam program-program yang telah disesuaikan dengan kategori penduduk yang dilaksanakan oleh Bank Indonesia dan Kementerian terkait.

### 3. Indikator Keuangan Inklusif

Untuk mengetahui sejauh mana perkembangan kegiatan keuangan inklusif diperlukan suatu ukuran kinerja. Dari beberapa referensi, Indikator yang dapat dijadikan ukuran sebuah negara dalam mengembangkan keuangan inklusif adalah :

- a. Ketersediaan / akses : mengukur kemampuan penggunaan jasa keuangan formal dalam hal keterjangkauan fisik dan harga.
- b. Penggunaan : mengukur kemampuan penggunaan aktual produk dan jasa keuangan.

- c. Kualitas : mengukur apakah atribut produk dan jasa keuangan telah memenuhi kebutuhan pelanggan.
- d. Kesejahteraan : mengukur dampak layanan keuangan terhadap kehidupan pengguna jasa.

Tabel 2.3

**Indikator Inklusif Keuangan yang digunakan Bank Indonesia**

Dimensi	Indikator	Keterangan
Akses	Jumlah akses poin per 10.000 penduduk dewasa di level nasional dan terbagi berdasarkan jenis dan unit administratif.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Akses poin : tempat melakukan transaksi <i>cash in / cash out</i> (Bank, ATM, agen / UPLK).</li> <li>- Jenis akses poin.</li> <li>- Unit administratif provinsi dan kabupaten.</li> <li>- Jumlah penduduk dewasa adalah penduduk usia produktif (20 tahun ke atas)</li> </ul>
	Prosentase jumlah unit administratif yang memiliki minimal 1 akses poin	Unit administratif : provinsi dan kabupaten
	Prosentase dari total populasi yang tinggal di suatu unit administratif yang memiliki minimal 1 akses poin	Total populasi dalam provinsi dan kabupaten
	Jumlah akses poin per 10 Km <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Akses poin : tempat melakukan transaksi <i>cash in / cash out</i> (Bank, ATM, agen / UPLK).</li> </ul>
Penggunaan	Prosentase jumlah penduduk dewasa yang memiliki minimal 1 jenis rekening simpanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jumlah rekening simpanan per 10.000 penduduk dewasa.</li> <li>- Rekening simpanan : Giro, tabungan, deposito berjangka.</li> </ul>
	Prosentase jumlah penduduk yang memiliki minimal 1 jenis rekening pinjaman	Jumlah rekening pinjaman per 10.000 penduduk dewasa

Sumber : Buku Saku Keuangan Inklusif, 2014 : 14

**2.2.9. Branchless Banking Perspektif Syariah**

Dalam penerapan konsep *branchless banking* tentu membutuhkan teknologi yang memadai baik dari internet ataupun *gadget* yang digunakan. Di zaman sekarang, penggunaan teknologi memang mutlak diperlukan. Teknologi sendiri adalah



segala daya upaya yang dapat dilaksanakan oleh manusia untuk mendapat taraf hidup yang lebih baik. Teknologi sebagai suatu bagian yang integral dari strategi bisnis. Selain itu juga mengerti peranan strategi teknologi dalam mengupayakan keuntungan kompetitif. (Muthlaqin, 2004: 19)

Islam tidak melarang bentuk teknologi selagi tidak bertentangan dengan ajarannya. Al quran justru memberitakan bahwa manusia adalah khalifah di atas muka bumi dan Allah menempatkan posisi alam ini untuk digunakan oleh manusia dalam mencari rezeki-Nya seperti yang tertuang dalam surat Ibrahim ayat 32 – 34 berikut :

اللَّهُ الَّذِي خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ وَأَنْزَلَ مِنَ السَّمَاءِ  
مَاءً فَأَخْرَجَ بِهِ مِنَ الثَّمَرَاتِ رِزْقًا لَّكُمْ ۖ وَسَخَّرَ لَكُمُ  
الْفَلَكَ لِتَجْرِيَ فِي الْبَحْرِ بِأَمْرِهِ ۚ وَسَخَّرَ لَكُمُ الْأَنْهَارَ  
(٣٢) وَسَخَّرَ لَكُمُ الشَّمْسَ وَالْقَمَرَ دَآبِّينَ ۖ وَسَخَّرَ  
لَكُمُ اللَّيْلَ وَالنَّهَارَ (٣٣) وَأَتَاكُم مِّنْ كُلِّ مَّاءٍ سَالِثُوهُ  
ۖ وَإِنْ تَعُدُّوا نِعْمَتَ اللَّهِ لَا تَحْصُوهَا ۗ إِنَّ الْإِنْسَانَ  
لَظَلُومٌ كَفَّارٌ (٣٤)

Artinya : Allah-lah yang telah menciptakan langit dan bumi dan menurunkan air hujan dari langit, kemudian Dia mengeluarkan dengan air hujan itu berbagai buah-buahan menjadi rezki untukmu; dan Dia telah menundukkan bahtera

*bagimu supaya bahtera itu, berlayar di lautan dengan kehendak-Nya, dan Dia telah menundukkan (pula) bagimu sungai-sungai.(32) Dan Dia telah menundukkan (pula) bagimu matahari dan bulan yang terus menerus beredar (dalam orbitnya); dan telah menundukkan bagimu malam dan siang.(33) Dan Dia telah memberikan kepadamu (keperluanmu) dan segala apa yang kamu mohonkan kepadanya. dan jika kamu menghitung nikmat Allah, tidaklah dapat kamu menghinggakannya. Sesungguhnya manusia itu, sangat zalim dan sangat mengingkari (nikmat Allah).(34)*

Hasil tafsir dari surat Ibrahim ayat 32 – 34 menurut tafsir Ibnu Katsir adalah sebagai berikut :

1. Ayat 32 menunjukkan bahwa Allah menyebutkan nikmat-nikmat-Nya yang telah Dia berikan kepada makhluk-Nya, bahwa Dia telah menciptakan bagi mereka langit yang berlapis-lapis sebagai atap yang dipelihara-Nya, dan bumi yang menjadi hamparannya. Yakni buah-buahan yang bermacam-macam dan hasil tanaman yang beraneka ragam warna, bentuk, rasa, bau, dan manfaatnya. Allah menundukkan bahtera sehingga bahtera dapat mengapung di atas air laut dan berlayar menempuhnya dengan seizin Allah. Allah menundukkan laut untuk membawa bahtera agar orang-orang yang musafir menempuh jalan laut dapat bepergian dari suatu daerah ke daerah yang lain guna mengangkut kebutuhan mereka dari suatu daerah ke daerah yang lain (impor dan ekspor). Allah juga menundukkan sungai-sungai yang membelah bumi, lalu mengalir dari suatu

daerah ke daerah yang lain, sebagai rezeki buat hamba-hamba-Nya berupa air minum, pengairan, dan kegunaan-kegunaan lainnya yang bermanfaat bagi mereka.

2. Ayat 33 memiliki maksud bahwa keduanya terus-menerus beredar pada garis edarnya malam dan siang hari tanpa henti-hentinya. Matahari dan bulan silih berganti, malam dan siang hari saling berebutan; adakalanya siang hari mengambil sebagian waktu malam hari hingga menjadi bertambah panjang. Begitu pula malam hari, adakalanya ia mengambil sebagian waktu dari siang hari sehingga siang hari pendek waktunya dan malam hari panjang.

3. Ayat 34 memiliki makna bahwa Allah menyediakan bagi kalian (umat manusia) segala sesuatu yang kalian perlukan dalam semua keadaan sesuai dengan apa yang kalian mohonkan kepada-Nya. Selain itu, di ayat tersebut Allah juga menceritakan sisi ketidakmampuan hamba-hamba-Nya untuk menghitung nikmat-nikmat yang telah dianugerahkan-Nya kepada mereka, terlebih lagi untuk menunaikan syukurnya.

Talq ibnu Habib telah mengatakan bahwa sesungguhnya hak Allah itu jauh lebih berat daripada apa yang dikerjakan oleh hamba-hamba-Nya sebagai rasa syukurnya. Dan sesungguhnya nikmat-nikmat Allah itu jauh lebih banyak daripada apa yang dihitung-hitung oleh hamba-hamba-Nya,

tetapi mereka melakukan tobatnya di pagi hari, dan di sore hari mereka bertobat pula.

Melihat dari tafsir ayat tersebut sudah cukup jelas bahwa memang manusia di bumi ini sudah disediakan berbagai keperluannya dan manusia diharuskan untuk mencari cara agar mendapatkan rezeki dari Allah termasuk dalam penggunaan teknologi. Penggunaan teknologi juga merupakan salah satu bentuk usaha manusia untuk mencari rezeki-Nya asalkan harus sesuai dengan syariat yang sudah ditetapkan dan tidak lupa bahwa semua itu adalah milik Allah sehingga harus senantiasa bersyukur kepadaNya.

Selain dalam hal teknologi, program *branchless banking* juga merupakan salah satu bentuk aktivitas jual beli. Hal ini dikarenakan bank menjual produk jasa tabungannya dan masyarakat yang membuka tabungan di bank tersebut secara tidak langsung membeli produk jasa bank tersebut. Aktivitas jual beli ini tentu sangat dianjurkan oleh islam seperti yang tertuang dalam Al Quran surat Al Baqarah ayat 275 berikut :

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَحَبَّطُهُ  
الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ۚ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا ۚ  
وَاحْلَ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۚ فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ  
فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ ۚ

وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ ۖ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ  
(٢٧٥)

Artinya : Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.

Melihat dari isi surat tersebut, maka sudah sangat jelas jual beli itu dihalalkan dalam islam dan yang diharamkan adalah riba. Maka dalam hal ini ketika aktivitas yang dilakukan antara masyarakat dengan bank ada unsur ribanya maka itu bukanlah jual beli sedangkan ketika tidak ada unsur ribanya maka hal tersebut murni jual beli.



### 2.3. Kerangka Berfikir

**Gambar 2.4**  
**Kerangka Berfikir Penelitian**



Sumber : Data diolah Peneliti

Pada tahun 2015 pemerintah melalui presiden Joko Widodo mencetuskan Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI). Program tersebut bertujuan meningkatkan keuangan inklusif di mana target tahun 2019 tercapai 75% angka inklusi keuangan. Oleh karena itu Otoritas Jasa Keuangan di tahun 2015 menciptakan program “Laku Pandai” dengan menggandeng beberapa perbankan. Di tahun 2016 BRI Syariah mulai menerapkan program tersebut dan diharapkan dapat membantu tujuan pemerintah dalam mencapai keuangan inklusif tersebut.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian ini bersifat normatif dengan pendekatan kualitatif. Dalam literatur metodologi penelitian menurut Andi Prastowo (2011 : 21), istilah kualitatif tidak hanya lazim dimaknai sebagai jenis data, tetapi berhubungan dengan analisis data dan interpretasi atas objek kajian. Secara historis, implementasi penelitian kualitatif bermula dari pengamatan.

Metode penelitian kualitatif adalah metode (jalan) penelitian yang sistematis yang digunakan untuk mengkaji atau meneliti suatu objek pada latar alamiah tanpa ada manipulasi di dalamnya dan tanpa ada pengujian hipotesis, dengan metode – metode alamiah ketika hasil penelitian yang diharapkan bukanlah generalisasi berdasarkan ukuran – ukuran kuantitas, namun makna (segi kualitas) dari fenomena yang diamati. (Prastowo, 2011 : 24).

Masalah ini juga bersifat sementara dan akan terus berkembang setelah memasuki lapangan. Jenis penelitian empiris dilakukan untuk memperoleh data berupa pandangan, pemikiran, pendapat dari para pelaku hukum itu sendiri sebagai bahan analisis. Sedangkan penggunaan pendekatan kualitatif pada penelitian ini agar memperoleh berbagai informasi yang digunakan untuk menganalisis dan memahami aspek – aspek dari perilaku hukum itu sendiri.

### **3.2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan kajian pada BRI Syariah Kantor Cabang Malang. Penentuan lokasi ini berdasarkan pertimbangan bahwa BRI Syariah merupakan salah satu perbankan syariah yang sudah menerapkan program “Laku Pandai” tersebut sejak tahun 2016.

### **3.3. Subyek Penelitian**

Subyek penelitian adalah orang, tempat, atau benda yang diamati dalam rangka pembubutan sebagai sasaran (Kamus Bahasa Indonesia, 1989: 862). Adapun subyek penelitian dalam tulisan ini adalah pihak BRI Syariah, agen “Laku Pandai” dari BRI Syariah yang berada di wilayah Malang Kota tepatnya di Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yaitu El-Dinar, serta seorang pengguna layanan “Laku Pandai” dari El-Dinar.

### **3.4. Data dan Jenis Data**

Sumber data penelitian ini dapat dibedakan menjadi data primer dan data sekunder.

#### **a. Data primer**

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung saat penelitian dari subyek penelitian. Data primer pada penelitian ini berupa hasil wawancara yang dilakukan secara langsung pada subyek penelitian dan juga dari hasil observasi yang telah dilakukan peneliti terkait implementasi program “Laku Pandai” di BRI Syariah Kantor Cabang Malang.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak diperoleh langsung dari subyek penelitian. Data sekunder pada penelitian ini berupa hasil dokumentasi saat penelitian, jurnal, buku dan penelitian lain yang relevan dengan penelitian ini.

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data atau bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, studi dokumentasi, dan observasi.

a. Studi dokumentasi

Studi dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian sosial. Pada intinya metode ini adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis, sehingga bahan dokumentasi memegang peranan yang amat penting. (Kartono, 1994: 298)

Dokumentasi digunakan untuk mendapatkan data – data secara tertulis yang dapat menjadi dasar analisis dalam penelitian ini. Pada pengumpulan data dengan menggunakan studi dokumentasi ini peneliti menggunakan metode studi kepustakaan untuk menjawab masalah dalam penelitian ini dengan cara menelaah sumber atau bahan pustaka yang perlu digunakan antara lain literatur, buku – buku yang berkaitan dengan penelitian ini.

b. Wawancara

Wawancara merupakan cara yang digunakan untuk memperoleh keterangan secara lisan guna memperoleh keterangan tertentu yang dibutuhkan (Ashshofa, 2004: 95). Wawancara menggunakan alat bantu atau perlengkapan wawancara seperti *tape recorder*, pulpen, pensil, *blocknote*, karet penghapus, *stopmap plastic*, daftar pertanyaan, *hardboard*, surat tugas, surat izin, dan daftar responden, bahkan peta lokasi juga sangat membantu. (Bungin, 2010: 114)

Pada penelitian ini peneliti berencana menggunakan informan dari para pihak terkait program “Laku Pandai” (*branchless banking*) sebagai subyek penelitian yang mana untuk memperoleh data, peneliti mewawancarai dengan metode wawancara langsung.

c. Observasi

Observasi dengan cara pengambilan data dengan menggunakan indera penglihatan tanpa adanya peralatan standar lain untuk keperluan tersebut. Karena itu observasi adalah kemampuan seseorang menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindera mata serta dibantu dengan pancaindera lainnya. (Moleong, 2002: 331, 2002: 336)

Metode observasi ini digunakan peneliti untuk menggali data berupa bagaimana penerapan program “Laku Pandai” dengan



datang ke lokasi penelitian untuk memperoleh sumber informasi yang jelas sesuai dengan di lapangan.

### 3.6. Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif di mana dalam metode kualitatif sebagai prosedur untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata – kata tertulis atau berupa penjelasan dari orang – orang serta perilaku yang diamati, yang menitikberatkan pada wawancara serta pengamatan yang mendalam. (Bungin, 2010: 14)

Tiga alur kegiatan analisis :

1. Reduksi data

Peneliti mengkaji terlebih dahulu kelayakan data dengan memilih data yang lebih dibutuhkan dalam penelitian yang terfokus pada penerapan program “Laku Pandai” saja, sehingga materi yang tidak berhubungan dengan program “Laku Pandai” akan dikurangi.

2. Penyajian data

Peneliti menyajikan data yang mudah dipahami yang disesuaikan berdasarkan kerangka berpikir dengan alur penelitian dari implementasi penerapan program “Laku Pandai”.

3. Penarikan kesimpulan

Peneliti berusaha menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi dengan mencari makna setiap gejala yang diperolehnya dari lapangan, mencatat keteraturan dan konfigurasi yang mungkin ada, alur kausalitas

dari fenomena dan proporsi, serta meninjau kembali dari beberapa data terkait program “Laku Pandai” sehingga dapat menarik kesimpulan yang valid.

### 3.6.1 Teknik Keabsahan Data

Dalam menguji keabsahan data peneliti menggunakan teknik triangulasi, yaitu pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut, dan teknik triangulasi yang paling banyak digunakan adalah dengan pemeriksaan melalui sumber yang lainnya.

Menurut Norman K. Denkin triangulasi data didefinisikan sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda. Menurutnya, triangulasi meliputi empat hal, yaitu: (1) triangulasi metode, (2) triangulasi antar peneliti jika penelitian dilakukan oleh kelompok, (3) triangulasi sumber data, dan (4) triangulasi teori (Artikel yang ditulis Prof. Dr. H. Mudjia Raharjo, M.Si. yang dimuat di [www.uin-malang.ac.id](http://www.uin-malang.ac.id) tanggal 15 Oktober 2010, diakses pada tanggal 08 Maret 2018). Berikut penjelasannya.

1. Triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berdeda. Sebagaimana dikenal, dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, obervasi, dan survei. Untuk memperoleh kebenaran

informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bisa menggunakan metode wawancara bebas dan wawancara terstruktur. Atau, peneliti menggunakan wawancara dan observasi atau pengamatan untuk mengecek kebenarannya. Selain itu, peneliti juga bisa menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek kebenaran informasi tersebut. Melalui berbagai perspektif atau pandangan diharapkan diperoleh hasil yang mendekati kebenaran. Karena itu, triangulasi tahap ini dilakukan jika data atau informasi yang diperoleh dari subjek atau informan penelitian diragukan kebenarannya. Dengan demikian, jika data itu sudah jelas, misalnya berupa teks atau naskah/transkrip film, novel dan sejenisnya, triangulasi tidak perlu dilakukan. Namun demikian, triangulasi aspek lainnya tetap dilakukan.

2. Triangulasi antar-peneliti dilakukan dengan cara menggunakan lebih dari satu orang dalam pengumpulan dan analisis data. Teknik ini diakui memperkaya khasanah pengetahuan mengenai informasi yang digali dari subjek penelitian. Tetapi perlu diperhatikan bahwa orang yang diajak menggali data itu harus yang telah memiliki pengalaman penelitian dan bebas dari konflik kepentingan agar tidak justru merugikan peneliti dan melahirkan bias baru dari triangulasi.
3. Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa

menggunakan observasi terlibat (participant observation), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Tentu masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan (insights) yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti. Berbagai pandangan itu akan melahirkan keluasan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran handal.

4. Terakhir adalah triangulasi teori. Hasil akhir penelitian kualitatif berupa sebuah rumusan informasi atau thesis statement. Informasi tersebut selanjutnya dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias individual peneliti atas temuan atau kesimpulan yang dihasilkan. Selain itu, triangulasi teori dapat meningkatkan kedalaman pemahaman asalkan peneliti mampu menggali pengetahuan teoretik secara mendalam atas hasil analisis data yang telah diperoleh.

Dari empat macam teknik triangulasi tersebut, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber data dan triangulasi metode untuk menguji keabsahan data yang berhubungan dengan masalah penelitian yang diteliti oleh peneliti.

## **BAB IV**

### **PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN**

#### **4.1. Paparan Data Tempat Penelitian**

##### **4.1.1. Sejarah PT Bank BRI Syariah**

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapat izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.

Dua tahun lebih PT. Bank BRI Syariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (service excellence) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah.

Kehadiran PT. Bank BRI Syariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT. Bank BRI Syariah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan



modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.,

Aktivitas PT. Bank BRI Syariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., untuk melebur ke dalam PT. Bank BRI Syariah (proses spin off) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRI Syariah.

Saat ini PT. Bank BRI Syariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT. Bank BRI Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT. Bank BRI Syariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.

Sesuai dengan visinya, saat ini PT. Bank BRI Syariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syariah.

#### 4.1.2. Visi Misi Bank BRI Syariah

**Visi :** Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

**Misi :**

1. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah
2. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah
3. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun
4. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran

#### 4.1.3. Sejarah PT. BRI Syariah Kantor Cabang Malang

Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Malang berdiri pada tahun 2003. Pada awal pendiriannya, BRI Syariah Kantor Cabang Malang hanya memiliki nasabah sekitar 100 nasabah untuk berbagai layanan jasa perbankan, yang kemudian berkembang menjadi ribuan nasabah sampai sekarang. Kantor BRI Syariah Cabang Malang ini awalnya terletak di Jalan Kawi Nomor 37 Kelurahan Bareng, Kecamatan Klojen, Malang dan mulai tahun 2018 kantornya pindah di Jalan Soekarno Hatta Ruko Taman Niaga Blok B 12, 15-17 Malang. Dalam operasional, BRI Syariah cabang Malang dibantu oleh BRI

Syariah Cabang Pembantu Pandaan, Cabang Pembantu Kepanjen, Cabang Pembantu Turen, Cabang Pembantu Bululawang, Cabang Pembantu Pasuruan, Cabang Pembantu Batu, dan Cabang Pembantu Lawang.

Budaya kerja atau *Values of Corporate Culture* Bank BRI Syariah menggunakan prinsip “PASTI OKE” merupakan tuntunan perilaku insani BRI Syariah, yang terdiri dari :

1. Profesional : Kesungguhan dalam melakukan tugas sesuai dengan standar teknis dan etika yang telah ditentukan.
2. Antusias : Semangat atau dorongan untuk berperan aktif dan mendalam pada setiap aktivitas kerja.
3. Penghargaan Terhadap SDM : Menempatkan dan menghargai karyawan sebagai modal utama perusahaan dengan menjalankan upaya-upaya yang optimal sejak perencanaan, perekrutan, pengembangan dan pemberdayaan SDM yang berkualitas serta memperlakukannya baik sebagai individu maupun kelompok berdasarkan saling percaya, terbuka, adil, dan menghargai.
4. Tawakkal : Optimisme yang diawali dengan doa dan dimanifestasikan melalui upaya yang sungguh-sungguh serta diakhiri dengan keikhlasan atas hasil yang dicapai.
5. Integritas : Kesesuaian antara kata dan perbuatan dalam menerapkan etika kerja, nilai-nilai, kebijakan dan peraturan organisasi secara konsisten sehingga dapat dipercaya juga

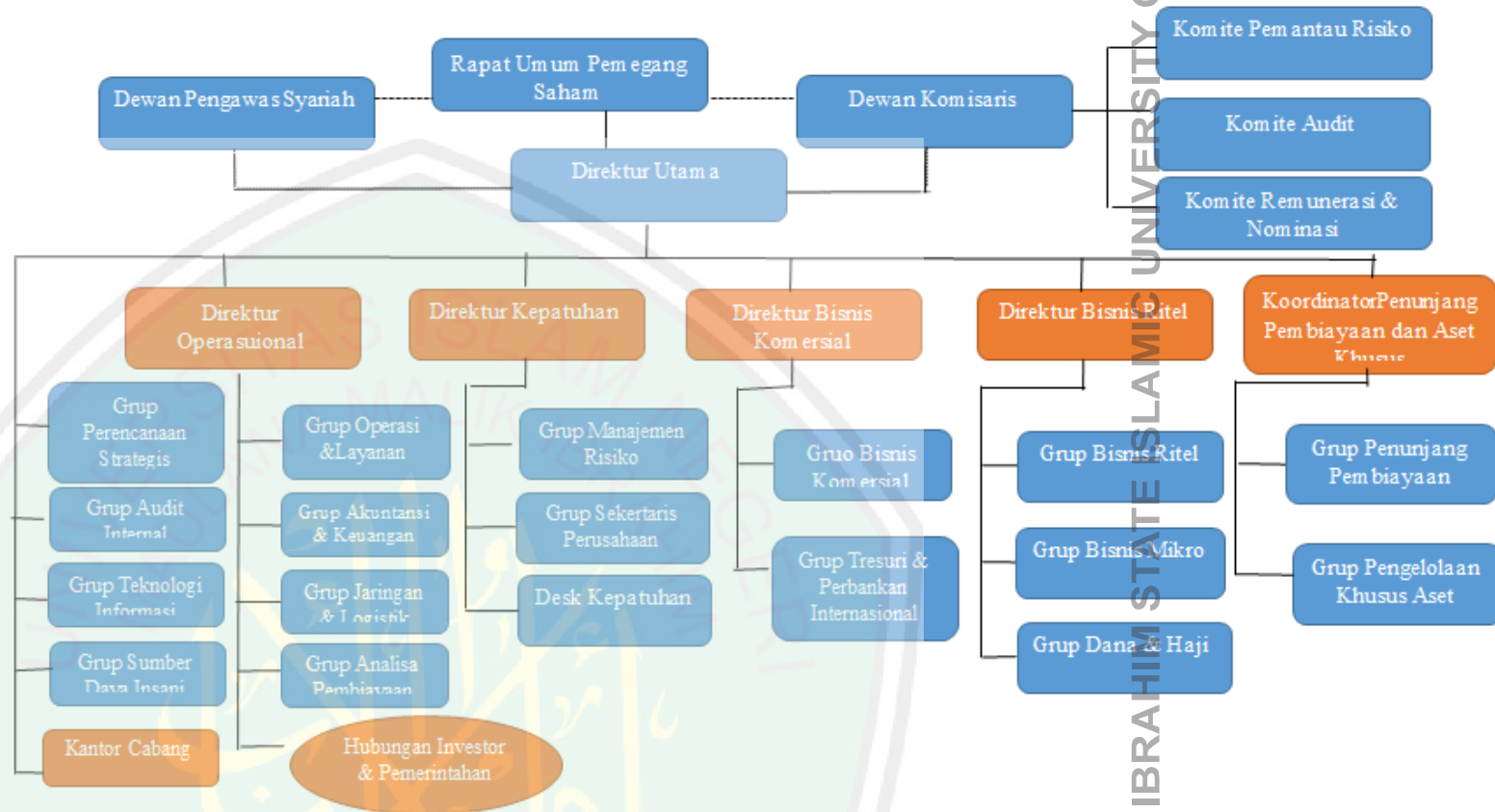
senantiasa memegang teguh etika profesi dan bisnis, meskipun dalam keadaan yang sulit untuk melakukannya.

6. BerOrientasi bisnis : Tanggap terhadap perubahan dan peluang, selalu berpikir dan berbuat untuk menghasilkan nilai tambah dalam pekerjaannya.
7. KEpuasan pelanggan: Memiliki kesadaran sikap serta tindakan yang bertujuan memuaskan pelanggan eksternal dan internal di lingkungan perusahaan.

BRI Syariah mempunyai motto yang berbunyi “Bersama Wujudkan Harapan Bersama” sebagai perwujudan dari visi dan misi BRI Syariah sendiri yang mempunyai arti bahwa BRI Syariah ingin menjelaskan bahwa seluruh *stakeholders* BRI Syariah baik internal (seluruh karyawan) maupun eksternal (nasabah) merupakan instrumen yang penting dalam rangka mewujudkan seluruh harapan *stakeholders*.

Gambar 4.1

Struktur Organisasi PT. Bank BRI Syariah



Sumber : [www.brisyariah.co.id](http://www.brisyariah.co.id)



#### 4.1.4. Produk dan Layanan PT. Bank BRI Syariah

##### 1. *Funding and Banking Services Group*

###### a. Tabungan Faedah BRI Syariah iB

Konsep syariah yang digunakan yaitu menggunakan akad yang sesuai dengan Fatwa DSN No. 02/MUI/IV/2000 tentang tabungan : Akad *Wadiah Yad Dhamanah* yaitu titipan yang diberikan satu pihak kepada pihak yang lain untuk dijaga dan dikembalikan ketika diminta kembali.

###### b. Tabungan Haji BRI Syariah iB

Konsep syariah tabungan haji BRI Syariah iB menggunakan akad yang sesuai dengan Fatwa DSN No. 02/MUI/IV/2000 tentang tabungan, yaitu : Akad *Mudharabah Mutlaqoh* yaitu akad kerjasama suatu usaha antara dua pihak dimana dana pemilik nasabah menyediakan seluruh modal, sedang pihak pengelola dana/ bank bertindak selaku pengelola, dan keuntungan usaha dibagi di antara mereka sesuai kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak.

###### c. Tabungan Impian BRI Syariah

Konsep syariah yang digunakan sama dengan tabungan Haji BRI Syariah iB.

###### d. Giro BRI Syariah iB.

###### e. Deposito BRI Syariah iB.

## 2. *Customer Financing Group*

### a. KPR BRI Syariah iB

Pembiayaan kepemilikan rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*) di mana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan dimuka dan dibayar setiap bulan.

### b. KPR Sejahtera iB.

Untuk pembiayaan rumah dengan dukungan bantuan dana fasilitas likuiditas pembiayaan perumahan (FLPP) kepada masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) dalam rangka kepemilikan rumah sejahtera yang dibeli dari pengembang (*developer*).

### c. KKB (kepemilikan kendaraan bermotor) BRI Syariah iB.

Pembiayaan kepemilikan mobil kepada nasabah perorangan untuk memenuhi kebutuhan akan kendaraan bermotor dengan menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*) di mana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan dimuka dan dibayar setiap bulan.

### d. EmBP (*Employee Benefit Program*) BRI Syariah iB.

Program kerjasama dari BRI SYARIAH yang dituangkan dalam master agreement berupa fasilitas pembiayaan langsung

kepada pegawai dari perusahaan yang memenuhi kriteria bank BRI Syariah.

e. KMG/KMJ (Kepemilikan Multi Guna Jasa) BRI Syariah iB.

Pembiayaan yang diberikan khusus untuk pegawai perusahaan yang sudah melakukan master *agreement* dengan BRI Syariah, untuk memenuhi segala kebutuhan barang/jasa yang bersifat konsumtif dengan cara yang mudah.

f. PKE (Pembiayaan Kepemilikan Emas) BRI Syariah iB.

Pembiayaan kepada perorangan untuk tujuan kepemilikan emas dengan menggunakan Akad Murabahah di mana pengembalian pembiayaan dilakukan dengan mengangsur setiap bulan sampai dengan jangka waktu selesai sesuai dengan kesepakatan.

g. PPHI (Pembiayaan Pengurus Ibadah Haji) BRI Syariah iB.

Pembiayaan dari BRI SYARIAH untuk mengurus *booking seat* pelaksanaan ibadah haji dengan menggunakan akad qardh dan akad ijarah.

h. Gadai BRI Syariah

Pembiayaan untuk kebutuhan mendesak dan modal kerja usaha dengan jaminan berupa emas gadai menggunakan perjanjian pinjaman dana (qardh) dan perjanjian pemberian jasa berupa pemeliharaan emas.

### 3. *Retail and Linkage Group*

#### a. Pembiayaan KOPKAR (Pembiayaan Koperasi Karyawan)

Pembiayaan yang diberikan kepada koperasi karyawan dengan mekanisme *executing*, yang ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan konsumtif para karyawan.

#### b. Pembiayaan Konstruksi Pengembangan Perumahan Untuk Developer

Pembiayaan kepada pengembangan developer perumahan untuk konstruksi rumah.

#### c. Pembiayaan Beragunan Tunai

Fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada nasabah dengan tetap memenuhi unsur kepatuhan kepada ketentuan syariah yang berlaku, di mana pembiayaan dijamin penuh dengan agunan tunai berupa deposito BRI Syariah.

#### d. Pembiayaan Kepemilikan Kendaraan Usaha

Pembiayaan yang diberikan nasabah untuk pembelian kendaraan roda 4 atau lebih (kendaraan penumpang dan komersial) yang digunakan sarana pendukung usaha (untuk operasional perusahaan) dalam hal ini tidak termasuk alat berat dan usaha transportasi.

#### e. Pembiayaan Usaha SPBU

Fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada para pengusaha SPBU baik untuk memenuhi kebutuhan modal kerja maupun

investasi (pembelian SPBU, pembangunan SPBU baru, maupun renovasi SPBU).

#### 4. *E-banking*

##### a. CMS (*Cash Management System*)

Yaitu layanan *electronic banking* BRI SYARIAH yang dapat digunakan oleh nasabah perusahaan untuk melakukan aktivitas terhadap rekening gironya di BRI Syariah dan memperoleh informasi bank melalui koneksi internet.

##### b. ATM, Kartu ATM dan Co-Branding

##### c. EDC (*Electronic Data Capture*)

1) EDC *Micro* merupakan layanan penerimaan setoran tunai (*online pick up*) angsuran pembiayaan mikro BRI Syariah melalui mesin EDC oleh petugas mikro BRI Syariah.

2) EDC Cabang, mesin EDC BRI SYARIAH yang ditempatkan di kantor cabang BRI SYARIAH baik itu di customer service, teller, maupun di banking hall, yang berfungsi sebagai EDC mini ATM.

3) EDC mitra, skema kerjasama dalam penempatan mesin EDC BRI SYARIAH di lokasi nasabah (baik perorangan maupun badan hukum) sebagai sarana bisnis bagi nasabah tersebut.

4) EDC *purchase*, media transaksi berbasis kartu yang menggunakan teknologi *wireless* (GPRS) sehingga dapat



dioperasikan secara mobile untuk menerima transaksi pembayaran belanja (*debit card*), ditempatkan di *merchant-merchant* sebagai pengelola mesin EDC BRI SYARIAH dengan skema kerjasama.

d. *E-payroll*

Merupakan fitur layanan dari CMS BRI SYARIAH yang dipergunakan untuk melakukan proses pembayaran gaji secara kolektif.

e. *SMS Banking*

Layanan SMS Banking BRI SYARIAH merupakan layanan perbankan yang dapat diakses nasabah melalui telepon seluler dengan menggunakan media plain *short message service* dari operator telekomunikasi ke *short dialing code*.

f. *Mobile BRI Syariah*

Layanan mobile BRI SYARIAH memiliki fitur yang terdiri dari 2 kategori, financial seperti *inquiry* saldo, *inquiry* mutasi 3 transaksi terakhir, *inquiry* tagihan telepon, dan lain-lain, sedangkan kategori *non financial* terdiri dari transfer antar rekening BRI Syariah, pembayaran ZIS, transfer antar bank lain, dan lain-lain.

## 4.2. Hasil Penelitian

### 4.2.1. Implementasi Program LAKU PANDAI BRI Syariah Kantor Cabang Malang

Dalam rangka peningkatan akses dan layanan perbankan di masyarakat, Otoritas Jasa Keuangan mengeluarkan program *Branchless Banking* di tahun 2014. Program ini mulai diterapkan seluruh lembaga perbankan baik bank umum konvensional maupun syariah. Awalnya memang yang menerapkan program ini adalah bank umum konvensional, namun saat ini bank syariah sudah mulai menerapkannya dan salah satunya adalah BRI Syariah sejak tahun 2016.

*Branchless Banking* 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. Program *branchless banking* yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan dinamakan program LAKU PANDAI (Layanan Keuangan Umum Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif). Program tersebut tertuang dalam Peraturan OJK No. 19 tahun 2014. Pada peraturan tersebut dijelaskan bahwa setiap lembaga keuangan yang telah disetujui oleh Otoritas Jasa Keuangan wajib memberikan nama program tersebut. Pada BRI Syariah sendiri namanya adalah BRISSMART untuk program LAKU PANDAI-nya.

BRISSMART merupakan nama program LAKU PANDAI OJK yang ada di BRI Syariah. BRISSMART ini hadir untuk menyediakan layanan perbankan dan/atau layanan keuangan lainnya yang dilakukan tidak melalui jaringan kantor, sehingga masyarakat tidak perlu jauh-jauh dan repot-repot untuk mendapat layanan keuangan dari perbankan, tetapi cukup dengan mendatangi agen yang telah bekerjasama dengan bank penyelenggara LAKU PANDAI salah satunya yaitu BRI Syariah.

Agen merupakan pihak yang bekerjasama dengan bank penyelenggara program LAKU PANDAI yang menjadi kepanjangan tangan bank untuk menyediakan layanan perbankan kepada masyarakat dalam rangka keuangan inklusif seperti tujuan yang diharapkan oleh OJK. Setiap bank yang menyediakan layanan program tersebut pasti akan memiliki dan memilih agennya, jika di BRI Syariah agen yang tergabung dalam LAKU PANDAI-nya bernama TEMAN BRI SYARIAH. Jumlah agen yang sudah tergabung di BRI Syariah Malang menurut bapak Rama tidak mengerti jumlah pastinya, namun sudah ada beberapa agen yang terdaftar dan tersebar di berbagai wilayah Malang Raya yang jumlahnya sudah sekitar puluhan agen.

Agen yang terdaftar dalam program LAKU PANDAI BRI Syariah ada yang berbentuk perorangan dan juga ada yang berbentuk badan hukum. Agen yang tercatat di BRI Syariah Cabang Malang

terdiri dari BMT, dan yayasan. Agen terbesar yang sudah terdaftar yaitu BMT Al Kamil dan Sidogiri.

#### **4.2.1.1. Bentuk Penerapan Program LAKU PANDAI BRI Syariah Kantor Cabang Malang**

##### **1. Proses keagenan**

Untuk mendaftar menjadi seorang agen LAKU PANDAI dari BRI Syariah Cabang Malang ini harus melewati serangkaian proses yang ada di BRI Syariah Cabang Malang. Mendaftar menjadi agen syaratnya adalah sudah menjadi nasabah dari BRI Syariah serta sudah memiliki beberapa usaha kecil seperti mikro yang telah dibiayai oleh bank BRI Syariah. Jika sudah memenuhi kriteria tersebut maka pihak nasabah akan ditawarkan untuk menjadi agen dan tergabung di TEMAN BRI SYARIAH. Wilayah kerja BRI Syariah Kantor Cabang Malang ini cukup luas sehingga keberadaan agennya pun sudah tersebar di beberapa titik di wilayah Malang Raya tetapi kantor pusat BRI Syariah hanya ada di kota Malang saja. Bagian yang mencari agen adalah AOM (*Account Officer Micro*). Bagian itu memang fokus pada marketing atau pemasaran yang tujuannya memang menambah market share BRI Syariah Malang. Dengan adanya program LAKU PANDAI ini tentu kinerja bagian

pemasaran Bank BRI Syariah Malang akan jauh lebih efektif.

Setelah AOM mendapatkan agen, maka nantinya agen akan diberikan pelatihan oleh BRI Syariah Cabang Malang. Pelatihan tersebut bentuknya seperti bagaimana harus bersikap terhadap nasabah, dan sebagainya. Selain itu pelatihan ini juga sebagai sarana pengarahan agen terhadap tugas-tugas apa saja yang akan dilakukan selama menjadi agen BRI Syariah serta segala bentuk perjanjian antara pihak bank dengan agen dilakukan di awal saat pelatihan. Selama pelatihan, nantinya agen akan mendapatkan *starter kit* dari BRI Syariah yang dapat digunakan selama menjalankan tugasnya, selain itu agen juga dibekali beberapa modul panduan serta brosur yang dapat membantu lebih memahami *product knowledge* agen. *Starter kit* yang diberikan kepada agen yang sudah bergabung menjadi TEMAN BRI SYARIAH ini cukup banyak diantaranya :

- a. Spanduk penanda agen cabang
- b. Surat penunjuk agen
- c. Map *starter kit*
- d. Buku pintar BRISSMART
- e. Flyer Tabungan Cerdas



- f. Buku pencatatan transaksi
- g. Aplikasi pembukaan rekening Tabungan Cerdas
- h. Video BRISSMART
- i. Aplikasi APK BRISSMART Agen Cabang

Persyaratan untuk menjadi agen dibedakan menjadi jenis keagenannya, apakah itu perorangan atau berbadan hukum. Kriteria agen pun berbeda, jika agen perorangan maka kriterianya ada dua yaitu sudah menjadi nasabah pembiayaan mikro Bank BRI Syariah Cabang Malang atau telah menjadi nasabah tabungan Faedah dengan minimal waktu 6 bulan serta saldo rata-rata harian mencapai minimal 3 juta. Untuk agen yang berbadan hukum kriterianya yaitu tentu sudah memiliki legalitas pendirian badan serta reputasi yang baik. Persyaratan yang lebih detail adalah sebagai berikut :

- a. Jenis agen perorangan :
  - 1) Memiliki usaha tetap minimal 2 tahun dengan tempat usaha (kontrak maupun hak milik sendiri) di lokasi yang strategis maksimal 30 km dari cabang BRI Syariah terdekat.
  - 2) Berjarak minimal 500 meter dari agen LAKU PANDAI BRI SYARIAH lainnya.
  - 3) Memiliki HP Android.

- 4) Mengisi form pendaftaran agen.
- 5) Tersedia saldo minimal 1 juta + saldo minimal 50 ribu untuk pendaftaran awal agen.
- 6) Mendaftar layanan mobile BRI SYARIAH dan ibank.

b. Jenis agen yang berbadan hukum :

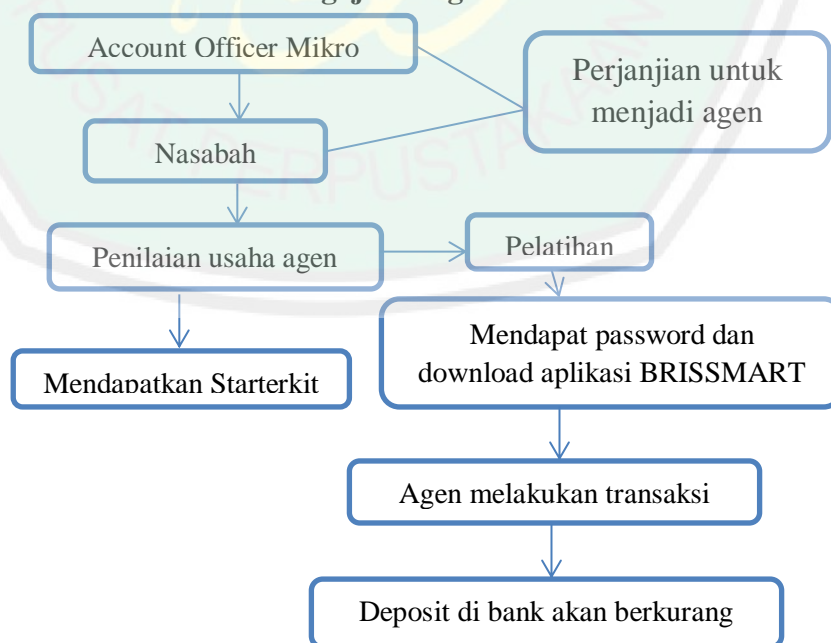
- 1) Menandatangani perjanjian kerjasama.
- 2) Membuka rekening di BRI Syariah.
- 3) Tersedia saldo minimal 2,5 juta per outlet untuk pendaftaran awal agen.
- 4) Memiliki perangkat IT sesuai spesifikasi yang ditentukan BRI SYARIAH.

Jika melihat dari persyaratan tersebut, ternyata jika ingin menjadi agen perorangan juga disyaratkan sudah memiliki usaha yang sudah berjalan minimal 2 tahu. Hal ini diwajibkan karena usaha tersebut yang akan dijadikan jaminan ketika agen melanggar perjanjian kerjasama dengan BRI Syariah selaku penyelenggara program LAKU PANDAI. Selain itu disyaratkan pula untuk memiliki saldo minimal di rekening untuk masing-masing jenis agen baik itu yang perorangan atau berbadan hukum. Hal ini dimaksudkan agar ketika ada transaksi antara agen dengan nasabah tabungan, maka rekening tabungan agen

secara otomatis akan terkena auto debet. Hal ini cukup penting karena jika agen tidak memiliki saldo di rekeningnya maka dia tidak akan bisa melakukan transaksi dengan nasabah. Keuntungan dari menjadi agen adalah mendapatkan bagi hasil dari setiap transaksi yang dilakukan dengan nasabah. Bagi hasil diberikan atas jasa yang telah dilakukan agen untuk menjadi kepanjangan tangan dari BRI Syariah. Dibawah ini adalah skema proses menjadi agen. Ada dua contoh prosesnya yaitu proses menjadi agen dari pencarian AOM dan juga proses untuk menjadi agen karena melakukan pengajuan atas dasar keinginan pribadi, selengkapnya sebagai berikut :

**Gambar 4.2**

**Proses Pengajuan Agen dari Account Officer Mikro**



Sumber : Diolah oleh peneliti

**Gambar 4.3**  
**Proses Pengajuan Agen Keinginan Pribadi**



Sumber : Diolah oleh peneliti

Tidak ada perbedaan ketika mengajukan menjadi agen dari yang diajukan AOM BRI SYARIAH sendiri ataupun yang mengajukan atas kemauan pribadi. Meskipun mengajukan atas kemauan pribadi pun tetap akan

mendapatkan pelatihan apabila sudah disetujui oleh pihak BRI SYARIAH dan dihubungi oleh CS BRI SYARIAH Malang. Setelah itu agen juga tetap akan dibekali dengan *Starter Kit* nya.

## 2. Produk LAKU PANDAI BRI Syariah Kantor Cabang Malang

Produk yang ada di BRISSMART atau program LAKU PANDAI BRI SYARIAH Malang hanya berupa tabungan karena sebenarnya gunanya untuk mempermudah layanan perbankan tanpa harus datang ke bank. Sebenarnya untuk produk LAKU PANDAI ada beberapa macam bukan hanya tabungan saja melainkan ada kredit mikro dan juga asuransi mikro, hanya saja di BRI Syariah terbatas pada tabungan saja. Hal ini dikarenakan BRI Syariah baru menerapkan program ini di akhir tahun 2016 sehingga terbilang baru apabila dibandingkan dengan perbankan konvensional yang sudah bergabung dari tahun 2014.

Tabungan merupakan simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu (Kasmir, 2005). Tabungan yang digunakan dalam program



LAKU PANDAI ini adalah tabungan dengan jenis BSA (*Basic Saving Account*). Tabungan BSA ini jika di BRI Syariah memiliki nama Tabungan Cerdas BRI Syariah.

Akad yang digunakan dalam Tabungan Cerdas BRI Syariah adalah akad wadiah di mana ketika penggunaan akad wadiah tidak akan dipotong biaya administrasi. Penggunaan akad wadiah dirasa cocok untuk Tabungan Cerdas ini, karena jenis tabungannya adalah tabungan BSA di mana syarat tabungan BSA menurut POJK Nomor 19 Tahun 2014 tidak diperkenankan memotong biaya administrasi bulanan dan tidak dikenakan biaya untuk pembukaan rekening maupun penutupan. Selain tidak dikenakan biaya apapun, penggunaan akad wadiah di Tabungan Cerdas BRI Syariah sangat cocok karena nasabah juga tetap akan mendapatkan bonus karena telah menyetorkan dananya di BRI Syariah. Hal ini tentu dapat menarik minat masyarakat untuk mulai menggunakan tabungan di perbankan khususnya di BRI Syariah.

Untuk kedepannya tidak ada penambahan akad baru di produk Tabungan Cerdas BRI Syariah ini. selain itu terdapat beberapa keunggulan dari produk Tabungan Cerdas BRI Syariah ini diantaranya yaitu :

- a. Transaksi aman, karena setiap transaksi akan diminta konfirmasi password yang hanya diberikan ke nomor nasabah dan setiap transaksi diinformasikan melalui SMS kepada nasabah.
- b. Mudah diingat, karena nomor HP sebagai nomor rekening.
- c. Transaksi keuangan murah.
- d. Mendapatkan fasilitas mobile banking BRISmart.
- e. Nyaman, karena dana yang tersimpan di rekening dijamin juga oleh LPS.
- f. Tempat transaksi nasabah diseluruh agen BRI Syariah.
- g. Terdapat bonus tabungan di setiap bulannya.

Adapun ketentuan dari Tabungan Cerdas BRI Syariah ini adalah :

- a. Gratis biaya pembukaan rekening, administrasi bulanan, setoran tunai, pemindahbukuan antar tabungan cerdas, transfer ke tabungan reguler syariah.
- b. Minimal setoran awal dan setoran selanjutnya tidak ada batasan.

- c. Tidak ada saldo minimal, melainkan ada saldo maksimal yaitu sebesar 20 juta rupiah.
- d. Batas maksimal transaksi debit (transfer dan penarikan) 5 juta per bulan.
- e. Terdapat bonus setiap bulannya

Menurut penjelasan dari narasumber pihak BRI SYARIAH sebenarnya untuk produk *branchless banking* BRI Syariah tidak hanya ada LAKU PANDAI melainkan ada yang namanya PPOB, namun proses pendaftarannya terpisah. Berbeda dengan beberapa bank lain yang mungkin transaksi PPOB bisa gabung dengan program LAKU PANDAI-nya. Di BRI Syariah jika agen LAKU PANDAI ingin membuka fasilitas pembayaran seperti pulsa atau token listrik maka harus mendaftar di program *branchless banking* yang PPOB, namun menurut pemaparan salah satu agen LAKU PANDAI BRI SYARIAH yang bertempat di Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang saat pendaftaran LAKU PANDAI di tahun 2016 digabung semua baik itu mendaftar agen LAKU PANDAI ataupun PPOB sehingga pemisahan pendaftaran itu terjadi baru-baru ini. Tetapi di karya tulis ini tidak akan menjelaskan secara detail tentang pendaftaran agen PPOB.

Menurut penjelasan narasumber, transaksi yang dapat dilakukan pada agen LAKU PANDAI hanya terbatas pada setor tunai dan penarikan tunai saja. Selengkapnya sebagai berikut :

Layanan TEMAN BRI SYARIAH :

- a. Pembukuan rekening tabungan cerdas.
- b. Setoran tunai tabungan cerdas.
- c. Tarik tunai tabungan cerdas.
- d. Transfer sesama tabungan cerdas.
- e. Transfer tabungan cerdas ke tabungan reguler BRI Syariah.
- f. Transfer antar bank.

Dengan berbagai layanan tersebut, maka agen diberikan kekuasaan penuh oleh pihak bank untuk melakukan pembukuan rekening bagi nasabah yang ingin melakukan transaksi keuangan tanpa melalui jaringan kantor bank. Tetapi nantinya agen tetap berkewajiban menyetorkan data nasabah kepada pihak BRI Syariah Kantor Cabang Malang.

Terkait keunggulan dan kelemahan produk sebenarnya menurut narasumber sifatnya relatif, karena pada dasarnya setiap produk LAKU PANDAI di setiap perbankan konsepnya hampir sama. Yang menjadi

perbedaan mendasar tentu adanya konsep syariah yang digunakan oleh BRI Syariah dalam produk tabungan cerdasnya. Selain itu keunggulan dari program LAKU PANDAI BRI Syariah adalah penggunaan nomor handphone sebagai nomor rekening tabungan di mana di perbankan lain belum digunakan metode seperti itu. Penggunaan nomor handphone dirasa efektif dan dirasa mampu mempermudah masyarakat dalam proses transaksi ke agen TEMAN BRI SYARIAH. Hal itu dilakukan pihak BRI Syariah mengingat dalam segi teknologi masih kurang memadai di mana di perbankan lain sudah menyediakan EDC sedangkan di BRI Syariah masih belum sehingga yang melakukan rekapitulasi secara keseluruhan adalah pihak agen sendiri maka dari itu untuk mempermudah agen dan nasabah dalam proses transaksi pemilihan metode penggunaan nomor handphone dirasa tepat. Hanya saja tetap memerlukan sosialisasi yang masif untuk dapat mengenalkan produk yang menggunakan nomor handphone sebagai rekening dan membangun kepercayaan masyarakat karena tidak menggunakan buku tabungan. Menurut pengakuan salah satu agen masyarakat masih kurang percaya jika dikasih tahu bisa menabung di bank lewat outlet-outlet atau warung seperti itu karena



tidak ada buku tabungan sehingga memang perlu sosialisasi tentang program LAKU PANDAI tersebut. Selain itu peran teknologi juga harus dimanfaatkan secara maksimal oleh pihak perbankan karena dari beberapa nasabah sering mengalami keluhan ketika ada gangguan sinyal dan juga aplikasi yang belum ter update.

Namun jika melihat produk dari program LAKU PANDAI di setiap bank memang terlihat sama karena setiap bank harus melihat ketentuan yang sudah disyaratkan oleh OJK yang tertuang dalam POJK Nomor 19 Tahun 2014 seperti tanpa biaya administrasi ataupun potongan apapun di setiap transaksi yang dilakukan. Namun kelemahan masing-masing produk tentu ada, tidak terkecuali dari pihak BRI Syariah. Menurut keterangan dari narasumber, kelemahan di BRI Syariah adalah salah satunya masih kurang sosialisasi kepada masyarakat jika ada layanan seperti ini. Hal ini dikarenakan masyarakat sudah lebih mengenalnya perbankan yang lain yang sudah eksis di pedesaan, selain itu kondisi tersebut juga ditambah dengan kurangnya fasilitas teknologi dari BRI Syariah. Hal tersebut selaras disampaikan oleh salah satu agen LAKU PANDAI BRI SYARIAH yang menyatakan bahwa kendala saat ini masih banyak masyarakat yang

kurang percaya jika menabung tanpa ada buku tabungan dan hanya menggunakan nomor handphone sehingga memang harus dilakukan sosialisasi secara maksimal kepada masyarakat-masyarakat seperti itu. Selain itu masalah gangguan sinyal juga sering dialami oleh agen, beberapa kali ketika ada orang yang ingin membeli pulsa, token ataupun melakukan setor dan penarikan terkadang mengalami gangguan bahkan ada yang sampai terdebet dua kali akunya. Namun meskipun demikian, saat ini pihak BRI Syariah masih terus berupaya meningkatkan layanan-layanan yang diberikan melalui produk dari program LAKU PANDAI ini termasuk dalam hal perbaikan sarana teknologi sehingga permasalahan-permasalahan tersebut tidak sampai terjadi berulang kali. Hasilnya cukup bagus terbukti menurut pengakuan narasumber dari BRI SYARIAH sudah ada beberapa kali pengajuan agen LAKU PANDAI yang masuk baik dari nasabah pembiayaan mikro sebelumnya dan juga nasabah baru. Konter agen pun sudah mulai bertambah dari yang awalnya di tahun 2017 masih di bawah 10 dan di tahun ini sudah meningkat menjadi puluhan menurut keterangan narasumber.

### 3. TEMAN BRI SYARIAH

TEMAN BRI SYARIAH merupakan sebutan bagi orang ataupun lembaga yang terdaftar menjadi agen LAKU PANDAI dari BRI Syariah. Menjadi bagian dari TEMAN BRI SYARIAH cukup mudah seperti yang sudah dijelaskan di poin proses keagenan. Selain itu dengan menjadi bagian dari TEMAN BRI SYARIAH beberapa keuntungan akan didapat seperti pemberian *fee* di setiap transaksi yang telah dilakukan agen dengan nasabah.

Menjadi TEMAN BRI SYARIAH syarat utamanya adalah mempunyai *smartphone* dan juga sudah memiliki usaha yang berjalan setidaknya minimal 2 tahun. Fungsi *smartphone* tersebut sangat penting karena ketika menjadi TEMAN BRI SYARIAH, agen harus mendownload aplikasi LAKU PANDAI BRI Syariah dan segala transaksi yang dilakukan juga melewati aplikasi tersebut. Aplikasi tersebut dapat digunakan untuk mengecek saldo atau mutasi, dan transaksi lainnya. Jumlah transaksinya dibatasi, tidak lebih dari 1 juta. Namun nasabah yang melakukan transaksinya melalui TEMAN BRI SYARIAH tidak akan mendapatkan ATM karena segala bentuk transaksi dilakukan melalui aplikasi yang digunakan TEMAN BRI SYARIAH.

Dalam setiap transaksinya tentu melibatkan beberapa pihak diantaranya agen, nasabah, dan bank. Masing-masing pihak tentu memiliki hak dan kewajibannya sendiri yang sudah disepakati di awal. Agen memiliki kewajiban yaitu harus menyepakati di awal, memverifikasi data, atau keabsahan data yang menjadi calon nasabahnya. Hak dari menjadi agen yaitu mendapatkan fee atau bonus keuntungan dari setiap transaksi yang dilakukan. Fee yang didapat cukup banyak, berikut dilampirkan rincian fee yang akan didapat oleh agen :

**Tabel 4.1**  
**Asumsi Pesimis**

Asumsi	Jumlah Transaksi per nasabah	Fee	Total
Pembukaan rekening	25	Rp 5.000	Rp 125.000
Setoran @ 3/bulan	75	Rp 1.000	Rp 75.000
Tarik tunai @ 2/bulan	50	Rp 2.000	Rp 100.000
Pemindahbukuan ke bank lain (agen mengenakan fee Rp 10.000)	10	Rp 3.500	Rp 35.000
Pembelian token/pulsa dengan margin Rp 2000	50	Rp 2.000	Rp 100.000
Total			Rp 435.000

**Tabel 4.2**  
**Asumsi Optimis**

Asumsi	Jumlah Transaksi per nasabah	Fee	Total
Pembukaan rekening	50	Rp 5.000	Rp 250.000
Setoran @ 10/bulan	500	Rp 1.000	Rp 500.000
Tarik tunai @ 5/bulan	250	Rp 2.000	Rp 500.000
Pemindahbukuan ke bank lain (agen mengenakan fee Rp 10.000)	25	Rp 3.500	Rp 87.500
Pembelian token/pulsa dengan margin Rp 2000	50	Rp 2.000	Rp 100.000
Total			Rp 1.337.500

Sumber : Materi pelatihan Laku Pandai BRI Syariah Kantor Cabang Malang

Jika melihat kedua tabel tersebut tentu dapat disimpulkan bahwa benefit atau keuntungan yang akan didapatkan ketika bergabung dengan TEMAN BRI SYARIAH cukup banyak. Namun persyaratannya yang menjadi salah satu pertimbangan adalah dengan memiliki usaha sendiri dengan jangka waktu minimal 2 tahun berjalan. Alasan BRI Syariah menetapkan peraturan tersebut menurut narasumber adalah karena diasumsikan dengan lamanya menjalankan usaha maka calon agen dirasa mampu mengelola keuangannya sendiri sehingga agen tidak kesusahan dalam mencatat pembukuan dan sebagainya.

Sedangkan dari pihak bank sendiri yang melakukan pengawasan dan kontroling juga memiliki kewajiban terkait manajemen agen dan juga program LAKU PANDAI tersebut. Diantaranya kewajiban dari pihak bank adalah sebagai berikut :

- a. Meneliti pemenuhan persyaratan dan proses uji tuntas terhadap agen.
- b. Memiliki perjanjian kerjasama tertulis dengan agen.
- c. Memerintahkan agen menempatkan dan memelihara sejumlah deposit yang besaran minimalnya ditetapkan Bank berdasarkan pertimbangan tertentu.



- d. Memastikan dan meyakini bahwa sumber dana agen dalam pemenuhan kewajiban dan tidak berasal dari hasil pencucian uang dan/atau pendanaan terorisme.
- e. Memastikan agen memiliki unit khusus atau menunjuk pegawai yang bertanggung jawab atas kegiatan LAKU PANDAI, dalam hal agen adalah badan hukum.
- f. Bertanggung jawab atas perbuatan dan tindakan agen yang termasuk dalam cakupan layanan agen sesuai dengan yang dicantumkan dalam perjanjian kerjasama.
- g. Memantau dan mengawasi kegiatan agen secara langsung, baik secara berkala maupun insidental.
- h. Memberikan pembinaan dan/ atau mengenakan sanksi atas pelanggaran yang dilakukan oleh agen.
- i. Melakukan edukasi dan pelatihan kepada agen secara optimal.
- j. Melakukan edukasi dan literasi kepada masyarakat di sekitar lokasi agen terkait produk yang ditawarkan secara optimal.
- k. Memastikan tanggung jawab kelangsungan penyelenggara LAKU PANDAI dalam hal terdapat

kondisi tertentu yang mengakibatkan agen tidak dapat beroperasi.

Kegiatan yang dilakukan oleh agen BRI Syariah Kantor Cabang Malang akan diawasi oleh pengawas dari karyawan BRI Syariah Kantor Cabang Malang. Karyawan yang melakukan pengawasan serta kontroling adalah bagian *Funding and Relationship Officer*. Namun mereka tidak setiap hari melakukan pengawasan dengan mendatangi agen LAKU PANDAI karena mereka juga ada target perusahaan lainnya seperti mencari nasabah tabungan lain seperti tabungan haji dan lain sebagainya.

Kegiatan kontroling yang biasa dilakukan oleh pihak bank yang diwakili oleh bagian *Funding and Relationship Officer* adalah kontrol terhadap proses transaksi yang telah dilakukan agen terhadap nasabah selama ini. Pengawasan yang dilakukan oleh FRO juga bisa dilakukan melalui aplikasi yang dimiliki oleh bagian tersebut karena setiap transaksi yang dilakukan oleh TEMAN BRI SYARIAH akan terlihat oleh sistem.

Proses layanan yang dilakukan TEMAN BRI SYARIAH tidak selalu berjalan mulus dan lancar, setiap kegiatan tentu memiliki kendala-kendala yang ada. Kendala yang ada dan yang sering terjadi adalah terkait

jaringan internet yang terkadang susah untuk diakses. Oleh karena itu, agen yang mengalami kendala tersebut sebaiknya mendatangi kantor BRI SYARIAH terdekat untuk dapat diselesaikan permasalahannya. Namun yang menjadi masalah lain lagi terkadang pihak BRI SYARIAH juga mensyaratkan untuk agen yang kontrak kerjasama itu agar datang sendiri ke kantor, jika melalui perwakilan orang lain tidak akan mendapat *follow up* lebih lanjut dari pihak BRI SYARIAH.

#### 4. Strategi LAKU PANDAI BRI Syariah

Program LAKU PANDAI yang dilakukan oleh BRI Syariah ini dirasa berhasil dan mampu berkembang hingga saat ini. Namun pelaksanaan program ini juga terdapat permasalahan seperti kurangnya infrastruktur dan fasilitas yang memadai dan juga kurang masifnya dalam program sosialisasi terhadap masyarakat khususnya masyarakat yang ada di pedesaan.

Dengan melihat permasalahan tersebut tentu hal-hal yang akan dilakukan BRI Syariah kedepan akan memfokuskan kepada pengembangan akses jaringan dan sosialisasi yang masif. Bentuk pengembangan akses jaringan ini seperti melakukan perbaikan dan maintenance sistem dan juga mulai memberikan fasilitas seperti yang

dilakukan oleh perbankan lain seperti mulai penggunaan EDC khusus program LAKU PANDAI. Selain itu BRI Syariah akan menggencarkan promosi program LAKU PANDAI ini dengan bentuk promosi yang dikemas dalam seminar maupun sosialisasi di acara-acara desa.

Menurut pemaparan dari narasumber, selama ini masyarakat desa masih banyak yang beranggapan tidak memerlukan layanan bank baik itu untuk sekedar menyimpan uangnya. Hal yang sama disampaikan oleh agen yang mengatakan bahwa masih banyak masyarakat yang belum paham dan terkesan belum bisa percaya bisa menabung melalui agen tanpa buku tabungan dan tanpa harus pergi ke kantor bank. Menurut keterangannya terdapat beberapa nasabah yang jika ditanya mereka akan berpendapat bahwa sebenarnya masih ragu hanya saja daripada uangnya tidak aman di rumah maka lebih baiknya ditiptkan saja. Dari masalah itu maka dari pihak BRI Syariah saat ini masih terus gencar memberikan sosialisasi terkait pentingnya mendapatkan akses layanan perbankan dan juga bahanya jika menyimpan uang tidak di bank. Tetapi masalah besar yang dihadapi BRI Syariah Cabang Malang adalah terkait nama bank yang masih belum bisa mengalahkan bank induknya dulu yaitu BRI.

Masyarakat cenderung lebih mengenal bank tersebut karena akses BRI terhadap masyarakat pedesaan sangat luas hampir di setiap sudut sisi pasar tradisional selalu ada ATM maupun TERAS BRI. Melihat hal itu maka langkah strategis BRI Syariah Cabang Malang mulai menggencarkan pengembangan infrastruktur di pedesaan untuk dapat meningkatkan *brand awareness* masyarakat pedesaan terhadap BRI Syariah. Hal itu dilakukan tentu juga bertujuan agar jika nantinya masyarakat semakin mengenal BRI Syariah tetapi di daerahnya cukup jauh maka mereka mau mendaftarkan keagenan LAKU PANDAI ataupun menjadi nasabah LAKU PANDAI BRI Syariah Malang melalui Tabungan Cerdasnya.

#### **4.2.2. Dampak Implementasi Program LAKU PANDAI di BRI Syariah Kantor Cabang Malang**

Melihat perkembangan angka inklusi keuangan secara keseluruhan tentu setelah penerapan program LAKU PANDAI menunjukkan perkembangan. Program LAKU PANDAI sendiri dimulai di tahun 2015 di mana hanya ada 6 bank yang bergabung dengan program OJK tersebut yaitu Bank Mandiri, BRI, BNI, BTN, BTPN, dan BCA dengan total agen yang awal dilakukan program tersebut sebanyak 3.734 agen. Setiap tahunnya tentu mengalami perkembangan karena tujuan OJK agar masyarakat melek keuangan



dan mendapat akses layanan perbankan sehingga data terbaru yang telah diupdate oleh OJK sendiri yang bergabung dengan program LAKU PANDAI sebanyak 25 Bank Umum Konvensional dan juga 2 Bank Umum Syariah dengan total agen yang mencapai angka 740.121 agen. Progress yang baik apalagi total nasabah yang sudah bergabung dengan LAKU PANDAI sudah mencapai 13.645.396 nasabah. Lebih detailnya ada di tabel perkembangan program LAKU PANDAI berikut.

**Tabel 4.3**  
**Perkembangan LAKU PANDAI OJK**

	<b>Juni 2015</b>	<b>September 2015</b>	<b>Desember 2015</b>	<b>Maret 2016</b>	<b>Juni 2016</b>	<b>September 2016</b>
<b>Jumlah Bank Penyelenggara</b>	6 Bank (Mandiri, BRI, BNI, BTN, BTPN, BCA)	6 Bank	7 Bank (+BPD Kaltim)	9 Bank (+Bank Sinarmas dan Bukopin)	12 BUK dan 1 BUS (+BRI SYARIAH, Bank Sahabat Sampoerna, BJB, dan Bank Jateng)	14 BUK dan 2 BUS (+BTPN Syariah, Bank Danamon, Bank Riau Kepri)
<b>Jumlah agen</b>	3.734 agen	19.411 agen	60. 805 agen	84. 374 agen	104.707 agen	160.490 agen
<b>Jumlah rekening</b>	35. 984 nasabah	1.061.076 nasabah	1.216.952 nasabah	1.351.798 nasabah	1.626.068 nasabah	1.949.005 nasabah
<b>Jumlah outstanding tabungan</b>	Rp 2,9 miliar	Rp 40 miliar	Rp 67 miliar	Rp 50 miliar	Rp 63 miliar	Rp 93 miliar
<b>Jumlah provinsi tempat agen</b>	30 provinsi	33 provinsi	34 provinsi	34 provinsi	34 provinsi	34 provinsi
<b>Jumlah kabupaten/kota</b>	211 (dari total 514 kabupaten/kota)	368 (dari total 514 kabupaten/kota)	385 (dari total 514 kabupaten/kota)	427 (dari total 514 kabupaten/kota)	499 (dari total 514 kabupaten/kota)	499 (dari total 514 kabupaten/kota)

Sumber : [www.ojk.go.id/id/Pages/Laku-Pandai.aspx](http://www.ojk.go.id/id/Pages/Laku-Pandai.aspx)

	<b>Desember 2016</b>	<b>Maret 2017</b>	<b>Juni 2017</b>	<b>September 2017</b>	<b>Desember 2017</b>
<b>Jumlah Bank Penyelenggara</b>	18 BUK dan 2 BUS (+ Bank Artha Graha, BPD Jatim, BPD NTB, dan BPD NTT)	19 BUK dan 2 BUS (+ BPD Lampung)	20 BUK dan 2 BUS (+ BPD Sumsel Babel)	21 BUK dan 2 BUS (+ Bank Nobu)	25 BUK dan 2 BUS (+ BPD Jambi, BPD Bali, BPD Bengkulu, BPD Kalbar)
<b>Jumlah agen</b>	275.911 agen	328.466 agen	368.214 agen	428.852 agen	740.121 agen
<b>Jumlah rekening</b>	3.700.215 nasabah	5.119.595 nasabah	10.016.355 nasabah	11.808.868 nasabah	13.645.396 nasabah
<b>Jumlah outstanding tabungan</b>	Rp 216,5 miliar	Rp 244,1 miliar	Rp 1,12 triliun	Rp 1,3 triliun	Rp 1,03 triliun
<b>Jumlah provinsi tempat agen</b>	34 provinsi	34 provinsi	34 provinsi	34 provinsi	34 provinsi
<b>Jumlah kabupaten/kota</b>	507 (dari total 514 kabupaten/kota)	508 (dari total 514 kabupaten/kota)	508 (dari total 514 kabupaten/kota)	512 (dari total 514 kabupaten/kota)	512 (dari total 514 kabupaten/kota)

Sumber : [www.ojk.go.id/id/Pages/Laku-Pandai.aspx](http://www.ojk.go.id/id/Pages/Laku-Pandai.aspx)

Dengan melihat tabel tersebut sangat jelas peningkatan yang cukup signifikan ketika penggunaan program LAKU PANDAI. Setiap tahunnya jumlah tabungan dan juga nilai outstandingnya terus meningkat. Peningkatan tersebut tentu akan berdampak semakin baiknya nilai indeks inklusi keuangan. Menurut data survei yang dilakukan OJK di tahun 2016 nilai indeks inklusi dan literasi keuangan di Indonesia semakin membaik. Jika di tahun 2013 di mana di tahun tersebut merupakan survei awal terkait nilai inklusi dan literasi keuangan di Indonesia dan menunjukkan indeks inklusi keuangan di tahun tersebut mencapai 59,7% sedangkan untuk indeks literasi keuangan mencapai 21,8%. Data tersebut menunjukkan sebenarnya sudah mulai banyak masyarakat

Indonesia yang mendapatkan akses layanan perbankan hanya saja tidak paham secara mendetail mengenai sistem keuangan dan itu ditunjukkan dengan data literasi keuangan yang hanya 21,8%. Nilai inklusi keuangan yang mencapai angka 59,7% di tahun 2013 sebagian besar ditunjang oleh masyarakat perkotaan. Nilai tersebut di tahun 2016 mengalami peningkatan di mana di tahun tersebut sudah diterapkan program LAKU PANDAI dan program tersebut sudah berjalan 1 tahun. Nilai inklusi keuangan dan literasi keuangan di tahun 2016 mencapai angka 67,8% untuk nilai inklusi dan 29,7% untuk nilai literasi keuangan. Nilai tersebut menunjukkan tren positif apalagi pemerintah sudah menargetkan bahwa di tahun 2019 nilai inklusi keuangan mencapai angka 75% dan sudah diatur melalui Perpres Nomor 82 tahun 2016 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif. Selengkapnya perkembangan nilai inklusi dan literasi keuangan dapat dilihat dari tabel berikut.

**Tabel 4.4**  
**Data Indeks Literasi Keuangan per Provinsi Tahun 2016**

No	Nama Provinsi	Nama Kota/Kabupaten	Indeks Literasi Keuangan
1	Aceh	Banda Aceh	40,4%
		Pidie	25,2%
2	Sumatera Utara	Medan	35,5%
		Toba Samosir	27,0%
3	Sumatera Barat	Padang	34,3%
		Padang Pariaman	20,3%
4	Riau	Pekanbaru	43,1%
		Indragiri Hilir	15,9%
5	Jambi	Jambi	33,6%
		Sorolangun	20,3%
6	Sumatera Selatan	Palembang	34,8%
		Muara Enim	27,7%

7	Bengkulu	Bengkulu	35,3%
		Kepahiang	19,9%
8	Bangka Belitung	Pangkal Pinang	29,5%
9	Lampung	Bandar Lampung	27,5%
		Lampung Barat	26,3%
10	Kepulauan Riau	Batam	37,1%
11	DKI Jakarta	Jakarta Selatan	58,4%
		Kepulauan Seribu	21,7%
12	Jawa Barat	Bandung	49,2%
		Cirebon	18,7%
		Tasikmalaya	30%
13	Jawa Tengah	Semarang	44,1%
		Solo	34,9%
		Banyumas	21,7%
14	DIY	Yogyakarta	44,5%
		Sleman	32,6%
15	Jawa Timur	Surabaya	45,9%
		Malang	33,9%
		Jember	26,6%
16	Banten	Tangerang	40,9%
		Serang	35,5%
17	Bali	Denpasar	42,9%
		Buleleng	32,4%
18	NTB	Mataram	21,9%
		Lombok Timur	21%
19	NTT	Kupang	26,3%
		Flores Timur	29,7%
20	Kalimantan Barat	Pontianak	40,1%
		Landak	21%
21	Kalimantan Tengah	Palangkaraya	27%
		Barito Selatan	25,4%
22	Kalimantan Selatan	Banjarmasin	26,3%
		Hulu Tengah Sungai	20,3%
23	Kalimantan Timur	Samarinda	40,9%
		Kutai Timur	20,3%
24	Kalimantan Utara	Tanjung Selor	26,5%
25	Sulawesi Utara	Manado	32,8%
		Bolaang Mongondow Utara	24,6%
26	Sulawesi Tengah	Palu	29%
		Donggala	16,1%
27	Sulawesi Selatan	Makassar	37,2%
		Luwu Timur	19,6%
28	Sulawesi Tenggara	Kendari	35,5%

		Kolaka Utara	17,5%
29	Gorontalo	Gorontalo	23,3%
30	Sulawesi Barat	Mamuju	26,9%
31	Maluku	Ambon	28,3%
		Buru Selatan	24,1%
32	Maluku Utara	Ternate	27,3%
33	Papua Barat	Manokwari	19,3%
34	Papua	Jayapura	26,8%
		Mimika	17,5%

Sumber : Buku Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan 2016

**Tabel 4.5**  
**Data Indeks Inklusi Keuangan per Provinsi Tahun 2016**

No	Nama Provinsi	Nama Kota/Kabupaten	Indeks Literasi Keuangan
1	Aceh	Banda Aceh	77,9%
		Pidie	68,3%
2	Sumatera Utara	Medan	70,3%
		Toba Samosir	81%
3	Sumatera Barat	Padang	60,6%
		Padang Pariaman	73,2%
4	Riau	Pekanbaru	73%
		Indragiri Hilir	65,9%
5	Jambi	Jambi	68,6%
		Sorolangun	65,2%
6	Sumatera Selatan	Palembang	78,3%
		Muara Enim	66,4%
7	Bengkulu	Bengkulu	69,1%
		Kepahiang	65,4%
8	Bangka Belitung	Pangkal Pinang	69,1%
9	Lampung	Bandar Lampung	71,7%
		Lampung Barat	67,9%
10	Kepulauan Riau	Batam	74,5%
11	DKI Jakarta	Jakarta Selatan	80,3%
		Kepulauan Seribu	76,1%
12	Jawa Barat	Bandung	84,1%
		Cirebon	57,7%
		Tasikmalaya	71,5%
13	Jawa Tengah	Semarang	67,7%
		Solo	88,4%
		Banyumas	42,6%
14	DIY	Yogyakarta	78,1%
		Sleman	75,4%
15	Jawa Timur	Surabaya	64,7%
		Malang	71%
		Jember	84,4%
16	Banten	Tangerang	66,4%
		Serang	72,5%



17	Bali	Denpasar	84,2%
		Buleleng	68,3%
18	NTB	Mataram	66,4%
		Lombok Timur	60,1%
19	NTT	Kupang	60,6%
		Flores Timur	63,8%
20	Kalimantan Barat	Pontianak	74,5%
		Landak	56,5%
21	Kalimantan Tengah	Palangkaraya	71,5%
		Barito Selatan	49,3%
22	Kalimantan Selatan	Banjarmasin	80,3%
		Hulu Tengah Sungai	38,4%
23	Kalimantan Timur	Samarinda	86,1%
		Kutai Timur	63,8%
24	Kalimantan Utara	Tanjung Selor	61,5%
25	Sulawesi Utara	Manado	83,9%
		Bolaang Mongondow Utara	52,9%
26	Sulawesi Tengah	Palu	73,9%
		Donggala	56,2%
27	Sulawesi Selatan	Makassar	81%
		Luwu Timur	55,1%
28	Sulawesi Tenggara	Kendari	75,4%
		Kolaka Utara	58,4%
29	Gorontalo	Gorontalo	62,5%
30	Sulawesi Barat	Mamuju	65,5%
31	Maluku	Ambon	77,5%
		Buru Selatan	50,4%
32	Maluku Utara	Ternate	64%
33	Papua Barat	Manokwari	58,5%
34	Papua	Jayapura	68,1%
		Mimika	54,7%

Sumber : Buku Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan 2016

Dari tabel 4.4 tersebut dapat menunjukkan bahwa daerah-daerah yang tergolong terpencil masih rendah nilai literasi keuangannya di mana berarti mereka tingkat pemahaman tentang keuangan masih rendah. Berbeda dengan beberapa kota yang notabenenya menjadi

tempat perputaran uang seperti di Jakarta maupun Surabaya ataupun kota-kota besar lain yang nilai literasi keuangannya relatif tinggi. Di Jawa Timur misalnya (yang dicetak kuning) terdapat 3 kabupaten/kota yang nilai literasi keuangannya tinggi yaitu Surabaya pada posisi pertama, selanjutnya Malang, dan yang ketiga Jember. Posisi pertama ditempati Surabaya karena memang Surabaya merupakan salah satu kota yang menjadi pusat perputaran uang seperti Jakarta karena disana terdapat banyak kantor perusahaan sehingga tentu masyarakat disana memiliki pemahaman keuangan yang baik. Selanjutnya Malang berada di posisi kedua juga kurang lebih sama halnya dengan di Surabaya, namun angkanya masih relatif kecil. Jika menurut Bapak wakil walikota Malang, Bapak Sutiaji pada acara Expo Industri Jasa Keuangan tahun 2017, angka literasi yang masih di bawah 50% masih menunjukkan rendahnya pemahaman masyarakat Malang akan pemahaman keuangan namun beliau percaya angka tersebut akan terus naik. Selaras dengan pendapat tersebut, Bapak Widodo selaku ketua OJK Malang pada kesempatan yang sama juga berpendapat demikian, menurut beliau angka tersebut akan terus naik dan akan mampu mencapai target yang dicanangkan pemerintah pada tahun 2019 yang tertuang pada Strategi Nasional Keuangan Inklusif.

Sedangkan pada tabel 4.5 yang menjelaskan tentang data inklusi keuangan, jika dilihat di sana angka inklusi keuangan sebenarnya sudah di atas 50% semua yang mana berarti bahwa masyarakat

Indonesia sebenarnya sudah banyak yang menggunakan produk-produk jasa keuangan ataupun perbankan. Memang hal tersebut dapat dilihat dari tabel 4.3 tentang perkembangan LAKU PANDAI yang menunjukkan bahwa jumlah rekening terus meningkat setiap tahunnya. Namun jika di rata-rata dengan skala nasional angka inklusi masih belum memenuhi target karena masih berada di angka 67,8%. Tetapi melihat progress dari awal survei di tahun 2013 yang hanya mencapai 59,7% tentu hal ini menurut OJK sendiri menjadi progress baik sehingga pemerintah Indonesia yakin angka inklusi keuangan bisa naik mencapai angka 75% di tahun 2019 dan itu dibuktikan dengan keluarnya Perpres Nomor 82 tahun 2016.

Dengan target yang sudah ditetapkan tersebut tentu perlu peran banyak pihak untuk dapat merealisasikannya salah satunya yaitu penerapan program LAKU PANDAI yang dicetuskan oleh OJK. Pada program tersebut tentu memerlukan peran dari seluruh perbankan untuk dapat menerapkan metode *branchless banking* agar dapat menjangkau seluruh daerah yang ada di Indonesia. Salah satu perbankan yang sudah menjadi partisipan adalah BRI Syariah.

BRI Syariah mulai menerapkan program LAKU PANDAI ini di akhir tahun 2016 dan mulai aktif berjalan di tahun 2017. Penerapan program tersebut langsung diterapkan serentak di masing-masing cabang BRI Syariah yang tersebar di seluruh provinsi. Penerapan program ini memiliki dampak yang cukup signifikan. Di BRI Syariah

Malang sendiri program ini dinilai progressnya bagus. Menurut narasumber dari BRI Syariah Malang, di tahun 2017 awal yang menjadi agen LAKU PANDAI perorangan hanya 1 orang saja, tetapi di tahun 2018 jumlahnya sudah mencapai puluhan. Memang masih belum dapat dikatakan bersaing dengan perbankan konvensional yang mulainya lebih dulu tetapi progress tersebut cukup baik mengingat BRI Syariah juga merupakan perbankan syariah pertama yang menerapkan program LAKU PANDAI ini.

Dengan adanya program LAKU PANDAI ini juga mendorong pertumbuhan angka inklusi keuangan. Menurut paparan narasumber, banyak masyarakat yang merasa terbantu dengan adanya program LAKU PANDAI sekalipun mereka bukan memakai produk BRI Syariah. Menurut masyarakat, dengan adanya program ini mereka tidak perlu susah untuk mendatangi bank. Selain itu melihat data dari survei yang dilakukan OJK di tahun 2016 nilai angka inklusi keuangan di Malang cukup tinggi yaitu 71 persen dibanding dengan survei sebelumnya di tahun 2013 yang angka 71 persen diraih oleh Jawa Timur secara keseluruhan. Dengan melihat angka dari survei OJK yang dilakukan selama 3 tahun sekali tampak jelas bahwa pelaksanaan program LAKU PANDAI memiliki prospek yang bagus.

Progress pertumbuhan melalui LAKU PANDAI juga dirasakan oleh pihak BRI Syariah secara keseluruhan. Menurut data laporan keuangan, tampak terlihat peningkatan nilai Dana Pihak Ketiga ketika

sudah diterapkan program LAKU PANDAI. Dana Pihak Ketiga yang mengalami peningkatan adalah pada produk tabungan karena memang di BRI Syariah untuk produk dari program LAKU PANDAI adalah tabungan cerdas. Jika melihat laporan keuangan BRI Syariah terlihat bahwa ada perbedaan kenaikan jumlah total produk tabungan sebelum dan sesudah penerapan LAKU PANDAI. Pada sebelum penerapan program LAKU PANDAI (periode tahun 2012-2015) rata-rata dana yang dapat dihimpun BRI Syariah pada produk tabungan adalah sebesar 2,85 triliun rupiah (skala nasional) setiap kuartalnya sedangkan selama penerapan program LAKU PANDAI meningkat sebesar 5,38 triliun rupiah untuk rata-rata per kuartalnya. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.6**  
**Total Dana Tabungan BRI Syariah Sebelum LAKU PANDAI**  
**(2012-2015) Dalam Miliar**

Tahun	Kuartal	Tabungan	Jumlah
2012	Q1	1.441.832	6.598.971
	Q2	1.553.095	
	Q3	1.720.281	
	Q4	1.883.763	
2013	Q1	1.987.862	9.328.891
	Q2	2.144.561	
	Q3	2.434.526	
	Q4	2.761.942	
2014	Q1	2.896.593	13.669.679
	Q2	3.672.485	
	Q3	3.427.924	
	Q4	3.672.677	
2015	Q1	3.763.279	15.979.996
	Q2	3.770.862	
	Q3	4.033.728	
	Q4	4.412.127	
Rata-Rata			2.848.596

Sumber : [www.idx.co.id](http://www.idx.co.id) Laporan Keuangan BRI Syariah Tahun 2012-2015



**Tabel 4.7**  
**Total Dana Tabungan BRI Syariah Setelah LAKU PANDAI**  
**(Triwulan III 2016 – Triwulan IV 2017) Dalam Miliar**

Tahun	Kuartal	Tabungan	Jumlah
2016	Q3	4.842.502	10.002.384
	Q4	5.159.882	
2017	Q1	5.336.788	22.282.279
	Q2	5.364.103	
	Q3	5.561.252	
	Q4	6.020.136	
Rata-Rata			5.380.777

Sumber : [www.idx.co.id](http://www.idx.co.id) Laporan Keuangan Bank BRI Syariah Tahun 2016-2017

Jika melihat dari kedua tabel yaitu tabel 4.6 dan tabel 4.7 terlihat cukup jelas perkembangan yang bagus ketika menerapkan program LAKU PANDAI. Penerapan program tersebut di BRI Syariah sendiri mulai aktif di kuartal ketiga tahun 2016 atau antara bulan Juli-September dan terus berkembang hingga sekarang. Dari tabel tersebut cukup dapat menggambarkan *progress* yang baik dari BRI Syariah sendiri selama penerapan program LAKU PANDAI yang mengalami peningkatan di produk tabungan. Peningkatan di produk tabungan berdampak juga terhadap peningkatan total Dana Pihak Ketiga yang semakin baik dari tahun ke tahun. Meskipun nilai prosentase kenaikannya cenderung fluktuatif tetapi selama penerapan program LAKU PANDAI ini mendorong peningkatan yang cukup signifikan dari sebelum penerapan program tersebut. Tentu hal tersebut menjadi pertanda baik bagi BRI Syariah maupun perbankan lain yang menerapkan program tersebut karena tentu program tersebut selain bertujuan untuk meningkatkan indeks literasi maupun inklusi

keuangan juga bertujuan meningkatkan perkembangan perbankan di Indonesia terutama perbankan syariah yang saat ini dalam masa berkembang.

Menurut pemaparan salah satu agen LAKU PANDAI BRI Syariah yang berlokasi di Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan adanya program tersebut mampu memberikan edukasi kepada para mahasiswa karena program tersebut dijalankan oleh laboratorium perbankan yang ada di Fakultas Ekonomi UIN Malang. Menurut pemaparan beliau, banyak mahasiswa maupun dosen yang merasa terbantu dengan adanya program LAKU PANDAI yang ada PPOB nya juga. Terkadang dosen kalau butuh pulsa dan susah untuk keluar langsung pesan di sana. Dari segi nasabah pun jumlahnya terbilang banyak yaitu sudah sekitar 240 lebih rekening yang terdaftar. Menurut pengakuan beliau selaku agen, total outstanding tabungan sudah mencapai angka Rp 50 juta. Angka yang terbilang cukup banyak jika melihat segmen pasarnya yang terbatas pada mahasiswa dan dosen.

Melihat dampak perkembangan tersebut tentu menunjukkan progress yang bagus dari penerapan program LAKU PANDAI BRI Syariah Kantor Cabang Malang dan juga bagi BRI Syariah secara keseluruhan. Program LAKU PANDAI juga dapat mendorong peningkatan angka inklusi dan literasi keuangan seperti hasil survei yang dilakukan OJK. Jika program ini dilanjutkan dan banyak

perbankan yang ikut bergabung khususnya perbankan syariah tentu akan meningkatkan market share perbankan syariah yang saat ini masih sekitar 6 persen. Selain itu juga untuk meningkatkan literasi keuangan syariah yang masih rendah yaitu hanya 8,11 persen jika dibandingkan dengan angka literasi secara nasional yang mencapai 29,66 persen. Maka dengan adanya program LAKU PANDAI ini dan diikuti oleh seluruh perbankan syariah diharapkan mampu memberikan dampak yang signifikan seperti peningkatan angka literasi keuangan syariah.

## BAB V PENUTUP

### 5.1. Kesimpulan

1. Implementasi program Laku Pandai di BRI Syariah Kantor Cabang Malang sudah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh OJK melalui POJK Nomor 19 Tahun 2014. Bentuk implementasi program tersebut terbatas pada produk tabungan BSA (*Basic Saving Account*) saja tidak ada produk lain seperti pembiayaan dan asuransi. Penanggung jawab dari program Laku Pandai di BRI Syariah Kantor Cabang Malang adalah bagian *Funding and Relationship Officer* (FRO). Tugasnya yaitu melakukan kontroling dan memfasilitasi apabila ada pengajuan agen, tetapi untuk agen yang berasal dari nasabah pembiayaan mikro BRIS sebelumnya maka proses pengajuan ditangani oleh bagian *Account Officer Micro* (AOM). Dari pihak agen sendiri merasa sudah diberi kemudahan baik itu dari proses pengajuan hingga proses pengelolaan program Laku Pandai. Hanya saja tetap terdapat kendala yang dialami seperti gangguan sinyal internet sehingga terdapat masalah seperti rekening terdebit lebih dari sekali. Hal tersebut menjadi bahan evaluasi dari pihak BRI Syariah Kantor Cabang Malang untuk menyelesaikan masalah-masalah tersebut agar layanan yang diberikan semakin maksimal.
2. Dampak dari diterapkannya program Laku Pandai OJK oleh BRI Syariah ini sangat baik karena mampu meningkatkan nilai inklusi dan

literasi keuangan yang memang menjadi tujuan utama dari program ini. Di Malang nilai inklusi dan literasinya pun meningkat, di tahun 2016 nilai inklusi hanya 71% dan literasi hanya 33,9% meningkat di tahun 2017 dengan nilai inklusi yang mencapai 73% dan nilai literasi 37%. Selain itu dampak penerapan program Laku Pandai oleh BRI Syariah yang lain yaitu meningkatnya nilai total tabungan yang dapat dihimpun oleh BRI Syariah dan mempengaruhi peningkatan jumlah total Dana Pihak Ketiga. Di BRI Syariah Malang pun terdapat peningkatan jumlah agen Laku Pandai setiap tahunnya selama menerapkan program ini.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan, terdapat beberapa saran untuk pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. BRI Syariah Kantor Cabang Malang
  - a. Diharapkan dalam melakukan koordinasi dengan agen dapat dilakukan secara rutin sehingga tidak ada salah komunikasi dan juga dapat mempermudah menangani beberapa masalah yang dihadapi agen.
  - b. Diharapkan dapat lebih mengembangkan teknologi untuk dapat mendukung terlaksananya program Laku Pandai ini dengan baik dan juga dapat menjangkau masyarakat yang berada di pelosok daerah agar mendapatkan akses layanan perbankan.
  - c. Diharapkan mampu mengenalkan program Laku Pandai dan keunggulannya lebih gencar lagi kepada masyarakat agar



masyarakat semakin paham mengenai perbankan dan sistem keuangan lain sehingga target inklusi keuangan dapat cepat tercapai.

## 2. Otoritas Jasa Keuangan

- a. Diharapkan dapat mampu mengajak seluruh perbankan terutama perbankan syariah untuk ikut menerapkan program Laku Pandai sehingga hasil yang diinginkan dapat lebih baik.
- b. Diharapkan juga melakukan kontroling terhadap perbankan yang menerapkan program Laku Pandai sehingga tidak ada penyelewengan dan terjadi penyelarasan program yang diterapkan oleh masing-masing perbankan.
- c. Diharapkan dapat turut serta membantu perkembangan perbankan yang masih baru dalam menerapkan program Laku Pandai sehingga dampak yang didapatkan sama-sama baik.

## 3. Masyarakat

- a. Diharapkan mampu turut serta meningkatkan perkembangan program Laku Pandai dengan menjadi nasabah ataupun agen sehingga dampaknya dapat semakin dirasakan.
- b. Diharapkan mampu memberikan kritik dan saran secara langsung bagi semua pihak yang terlibat dalam program Laku Pandai sehingga mampu mengembangkan penerapan programnya menjadi lebih baik lagi.

#### 4. Peneliti Selanjutnya

- a. Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk meneliti dengan topik yang sama tetapi subyek yang digunakan berbeda agar mengetahui kondisi dan permasalahan dari setiap perbankan syariah.
- b. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat melibatkan banyak pihak baik dari akademisi, praktisi, dan juga regulator yang berkepentingan dengan program Laku Pandai OJK sehingga hasil penelitian yang didapatkan lebih detail.

## DAFTAR PUSTAKA

### Al Quran dan Terjemahan

- Azurah Norma. 2017. Analisis Kebijakan *Branchless Banking* di Perbankan Syariah Dalam Mencapai *Financial Inclusion* (Studi Kasus Pada BCA Syariah Cabang Yogyakarta). Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Bungin, Burhan. 2004. *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Cet 4; Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Departemen Pengembangan Akses Keuangan dan UMKM Bank Indonesia. 2014. *Booklet Keuangan Inklusif*. Jakarta: Buku Saku Keuangan Inklusif.
- Fielnanda Refky. 2016. Analisis Kesiapan Penerapan *Branchless Banking* Bank Syariah Dengan Pendekatan *Analytic Network Process*. Tesis Program Pasca Sarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Haryono Slamet. 2009. *Analisis Laporan Keuangan Perbankan Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Sayid Sabiq
- Kartono, Kartini. 1994. *Pengantar Metodologi Research Sosial*. Bandung: Alumni.
- Moeleong, Lexy. 2001. *Metode Penelitian, Pendekatan Praktis dan Aplikatif*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Mustafida Rifka. 2016. *Branchless Banking : Menuju Peran Perbankan Syariah Dalam Mencapai Financial Inclusion*. STEI TAZKIA.
- Prastowo, Andi. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-ruzz Media.

Purnomo Pungky. 2013. *Branchless Banking* setelah Multilicense : Ancaman atau Kesempatan Bagi Perbankan Nasional. Sekolah Staf Pimpinan Bank Indonesia.

Purwati Yenny dan Rosaly. 2014. Strategi Peningkatan Kemampuan Adopsi Teknologi *Branchless Banking* Untuk Memperluas Inklusi Keuangan di Masyarakat Pedesaan. Seminar Nasional dan *Call for Paper : Research Methods and Organizational Studies*. Universitas Kristen Satya Wacana.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014

Radyati dan Maria R. Nindita. 2012. *Keuangan Inklusif Perbankan*. Universitas Trisakti.

Sarah Hidayati. 2015. Dampak *Branchless Banking* Terhadap Kinerja Keuangan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Jurnal Al-Muzara'ah. Institut Pertanian Bogor.

Siagian Lamhot. 2014. Mengoptimalkan *Branchless Banking* Melalui *Free Account Registration* dan Adopsi Kredit Mikro *Grameen Bank*. Institut Teknologi Del Sumatera Utara.

Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008

[www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id) diakses pada tanggal 23 Februari 2018

[www.republika.co.id](http://www.republika.co.id) diakses pada tanggal 23 Februari 2018

[www.bps.go.id](http://www.bps.go.id) diakses pada tanggal 23 Februari 2018

[www.uin-malang.ac.id](http://www.uin-malang.ac.id) diakses pada tanggal 08 Maret 2018

[www.ibnukatsironline.com](http://www.ibnukatsironline.com) diakses pada tanggal 29 Maret 2018

## Lampiran 1

### INSTRUMEN WAWANCARA

No	Kisi-Kisi	Subyek Penelitian		
		BRI Syariah	Agen Laku Pandai	Nasabah
1	Implementasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah yang anda ketahui tentang kebijakan Laku Pandai dari OJK ?</li> <li>2. Apakah di BRI Syariah Kantor Cabang Malang ini sudah menerapkan program Laku Pandai tersebut secara masif ?</li> <li>3. (Jawaban no 2) jika “Ya”, Bagaimana penerapan program Laku Pandai yang ada di BRI Syariah selama ini ?</li> <li>4. (Jawaban no 2) Jika “Belum”, Mengapa masih belum diterapkan secara masif ?</li> <li>5. Bagaimana strategi kedepan dari BRI Syariah khususnya kantor cabang Malang ini untuk penerapan program Laku Pandai ?</li> <li>6. Menurut bapak/ibu, apa yang</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah yang anda ketahui selama ini tentang program Laku Pandai ?</li> <li>2. Bagaimana penerapan program tersebut selama menjadi agen Laku Pandai ?</li> <li>3. Apa saja persyaratan untuk mendaftar menjadi agen Laku Pandai ?</li> <li>4. Bagaimana bentuk koordinasi dengan pihak bank untuk program Laku Pandai ini ?</li> <li>5. Menurut bapak/ibu, apakah yang menjadi keunggulan dari program Laku Pandai ini ?</li> <li>6. Adakah kelemahan dari penerapan program ini ?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah yang anda ketahui tentang program Laku Pandai ?</li> <li>2. Sudah berapa lama menjadi nasabah dari produk program Laku Pandai ?</li> <li>3. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh agen maupun pihak bank selama ini ?</li> <li>4. Selama menjadi nasabah, apa saja keunggulan dari produk program Laku Pandai ini ?</li> <li>5. Pernahkan mendapat kesulitan selama menjadi nasabah produk program Laku Pandai ini ?</li> <li>6. Adakah saran untuk penerapan program Laku Pandai ini di masa yang akan datang ?</li> </ol>



		<p>menjadi keunggulan produk laku pandai dari BRI Syariah dibanding dengan bank lain ?</p> <p>7. Menurut bapak/ibu, apakah ada kelemahan dari produk ini ?</p>		
2	Dampak	<p>1. Apa saja dampak dari penerapan program Laku Pandai ini ?</p> <p>2. Apakah terdapat peningkatan dari segi profitabilitas dan <i>market share</i> selama menerapkan program Laku Pandai ?</p>	<p>1. Apa saja yang sudah didapat selama menjadi agen Laku Pandai ?</p> <p>2. Apakah dengan menjadi agen Laku Pandai benar-benar membantu masyarakat untuk mendapatkan akses perbankan ?</p>	<p>1. Selama menjadi nasabah, apa saja yang sudah didapatkan ?</p> <p>2. Apakah dengan adanya program Laku Pandai dengan beberapa agen yang ada disini benar-benar membantu aktivitas keuangan anda ?</p>



## Lampiran 2

### HASIL WAWANCARA

Tanggal : 28 Mei 2018  
 Waktu : 18.30 – 19.30  
 Nama Informan : Bapak Rama  
 Jabatan : *Funding and Relationship Officer* (FRO)  
 Lokasi : PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Malang

#### A. Implementasi

1. Apakah yang anda ketahui tentang kebijakan Laku Pandai dari OJK ?

**Jawaban :** Program Laku Pandai ini kan dikeluarkan dari OJK yang tujuannya agar masyarakat itu tidak kesusahan harus pergi ke bank untuk nabung atau tarik tunai yang rumahnya jauh. Jadi bagus sih mas untuk membantu masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari bank. Selain itu kan tujuan OJK bikin program seperti ini agar masyarakat semakin paham tentang sistem keuangan juga, soalnya kalau masih banyak yang belum paham rawan tindakan criminal mas.

2. Apakah di BRI Syariah Kantor Cabang Malang ini sudah menerapkan program tersebut secara masif ?

**Jawaban :** Sudah diterapkan tapi saya rasa belum begitu maksimal soalnya kendala di tenaga sih mas. Kebetulan yang bertanggung jawab terkait Laku Pandai kan bagian FRO, saya sendiri mas tetapi dari pihak

kantor itu inginnya fokus ke bagian funding yang lain jadi belum terlalu masif mas penerapannya hanya saja sudah banyak beberapa yang mengajukan jadi agen. Kapan hari ada mas di dekat UIN juga daerah Merjosari itu 2 yang mengajukan jadi agen.

3. Bagaimana penerapan program Laku Pandai yang ada di BRIS selama ini ?

**Jawaban :** Kalau ditanya untuk penerapan program itu kami InsyaAllah sudah mengikuti tata cara yang dari OJK mas soalnya setiap tahun kan disuruh buat laporan ke OJK nya dan itu saya sendiri yang buat mas. Jadi kalau misal dalam penerapannya ada yang tidak sesuai biasanya ditanya oleh pihak OJK misal ada kendala atau bagaimana. Kalau untuk bentuk penerapan yang secara detail bisa saya kasih file tata caranya mas. Tapi di BRIS ini ada 2 program *Branchless Banking* nya salah satunya PPOB. Nah itu dipisah mas pengajuannya, mungkin ini juga beda dengan bank lain yang mungkin Laku Pandai nya sudah include sama PPOB itu. Di kami Laku Pandai Cuma fokus pengelolaan tabungan, jadi ya kegiatannya cuma setor atau tarik tunai gitu mas. Untuk proses pengajuan agen juga kami rasa mudah dan rata-rata bank lain juga persyaratannya hampir sama, terus setelah mengajukan dan diterima jadi agen nanti akan dapat materi khusus sama beberapa *starter pack* seperti banner dan lain-lain. Oh iya mas disini pengajuannya ada yang mengajukan sendiri dan juga ada yang awalnya dari nasabah mikro, kalau yang dari nasabah mikro yang nangani itu

awalnya pihak AOM tapi tetap pengawasan dan kontroling dari FRO semua. Untuk lebih detailnya bisa dilihat nanti di file.

4. Bagaimana strategi ke depan dari BRI Syariah Kantor Cabang Malang untuk penerapan program Laku Pandai ini ?

**Jawaban :** strategi ke depan mungkin sosialisasi lebih di gencarin mas soalnya masih banyak masyarakat yang merasa lebih enak menyimpan uangnya di rumah padahal itu rawan pencurian apalagi di desa-desa terpencil gitu wawasan tentang hal-hal seperti itu masih kurang. Terus untuk pengembangan teknologi juga, kadang ada beberapa keluhan yang disampaikan agen misal aplikasi macet, sinyal susah, dan lain sebagainya. Dari kami juga melakukan evaluasi apa saja yang dapat dikembangkan nantinya di sector teknologi. Dan yang terakhir kami coba perbesar branding perusahaan dulu, soalnya rata-rata banyak masyarakat itu yang kenalnya sama BRI karena memang kantor dan atmnya sudah ada dimana-mana jadi ya kami harus sabar menata itu semua.

5. Menurut bapak/ibu apa yang menjadi keunggulan produk ini Laku Pandai BRIS dibandingkan dengan perbankan lain ?

**Jawaban :** Sebenarnya produk dari program Laku Pandai ini kurang lebih sama semua di setiap bank karena memang aturan sudah ditetapkan dari pusat yaitu OJK misal seperti tidak boleh ada potongan setiap transaksi apapun, tapi menurut saya mungkin penggunaan nomor handphone sebagai nomor rekening itu. Jadi lebih mudah transaksi, misal orang yang tidak punya android asalkan punya hp kecil yang ada nomornya itu sudah

bisa digunakan untuk memakai layanan ini mas, tapi untuk agen sendiri ya wajib punya hp yang android.

6. Menurut bapak/ibu apakah ada kelemahan dari produk ini ?

**Jawaban :** Untuk kelemahan ya tadi yang saya sampaikan, masih kalah *brand* sama bank BRI nya sendiri, terus ya terkait teknologi itu mungkin di kami masih belum optimal jadi masih perlu ditingkatkan lagi.

#### B. Dampak

1. Apa saja dampak dari penerapan program Laku Pandai ini ?

**Jawaban :** Untuk dampak sendiri sepertinya saat ini sudah mulai banyak agen yang bergabung, sehingga masyarakat yang menjadi nasabah program Laku Pandai ini juga meningkat. Dulu di awal penerapan program ini masih sedikit agen yang bergabung, paling BMT sama yayasan gitu mas. BMT Sidogiri sama Al – Kamil itu gabung jadi agen Laku Pandai juga mas, itu besar sudahan. Kalau untuk sekarang sudah mulai meningkat jumlahnya, mungkin sudah puluhan, saya lupa jumlah pastinya berapa.

2. Apakah terdapat peningkatan dari segi profitabilitas dan *market share* selama menerapkan program Laku Pandai ?

**Jawaban :** Kalau untuk pertanyaan ini saya masih belum bisa menjawabnya mas karena memang ini berkaita dengan perusahaan. Kalau mau lihat seperti itu bisa lihat di laporan keuangannya BRIS saja mas.



## HASIL WAWANCARA

Tanggal : 05 Juni 2018  
Waktu : 09.00 – 09.45  
Nama Informan : Ibu Yayuk  
Jabatan : Agen Laku Pandai BRI Syariah  
Lokasi : Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

### A. Implementasi

1. Apakah yang anda ketahui tentang kebijakan Laku Pandai dari OJK ?

**Jawaban :** Program Laku Pandai itu kan program yang dari OJK kan mas. Tujuan program ini agar masyarakat semakin paham tentang perbankan dan mendapat akses perbankan bagi masyarakat yang rumahnya jauh dari bank.

2. Bagaimana penerapan program tersebut selama menjadi agen Laku Pandai ?

**Jawaban :** penerapan program tersebut sudah lumayan mas, sudah jalan. Hanya saja terkadang kendala di jam operasional karena kan gabung sama laboratorium jadi kendala disana. Bukanya nunggu yang piket datang sekitar jam 09.00 sampai jam 09.30 baru tutup jam 14.00 jadi waktunya sedikit jadi saya rasa masih belum maksimal mas. Terus untuk yang pembayaran seperti pulsa dan lain-lain itu juga kadang ada beberapa kendala seperti waktu itu ada yang beli pulsa ter debet dua kali dan jumlahnya 100 ribu jadi harus ngurus ke bank langsung.

3. Apa saja persyaratan untuk mendaftar menjadi agen ?

**Jawaban :** untuk persyaratan sebenarnya relatif mudah ya mas soalnya kan ini untuk laboratorium dan sekaligus media pembelajaran mahasiswa jadi waktu MoU itu mudah cuma mungkin beberapa persyaratan dasar seperti identitas dan lain sebagainya dan itu memakai nama saya.

4. Bagaimana bentuk koordinasi dengan pihak bank untuk program Laku Pandai ini ?

**Jawaban :** Nah untuk koordinasi ini yang agak susah mas. Seperti waktu itu yang masalah rekening terdabet dua kali itu yang ke bank bukan saya mas tapi petugas laboratorium tapi ngga ada respon dari pihak BRIS akhirnya saya yang datang kesana baru di respon. Karena mungkin masih atas nama saya gitu mas jadi lebih percaya padahal pihak BRIS sebenarnya juga sudah tahu. Selain itu bentuk koordinasi lain seperti pihak BRIS memberi materi beberapa kali waktu itu untuk perkembangannya Laku Pandai di sini.

5. Menurut bapak/ibu apa yang menjadi keunggulan produk ini Laku Pandai BRIS dibandingkan dengan perbankan lain ?

**Jawaban :** Kalau keunggulan mungkin dengan bank lain sama ya mas jadi ya sama-sama kalau nabung tidak ada potongan, setor dan penarikan juga tidak ada potongan. Jadi menurut saya sama mas

6. Menurut bapak/ibu apakah ada kelemahan dari produk ini ?

**Jawaban :** Untuk kelemahan mungkin dari segi koordinasi, terus masalah teknologi, kadang aplikasi nya itu susah mas perlu di update dan pihak

BRIS itu kadang suka lupa mau update aplikasinya. Terus juga masalah sinyal ya mas yang paling penting, mungkin jaringan pihak sana tidak stabil jadi agak susah seperti kasus yang ter deket dua kali itu.

B. Dampak

1. Apa saja yang sudah didapat selama menjadi agen Laku Pandai ?

**Jawaban :** Karena kan itu untuk kepentingan laboratorium jadi mungkin pelatihan-pelatihan yang sudah diberikan oleh pihak BRIS terus juga kalau misal ada keuntungan setiap transaksi ya masuknya ke kas laboratorium dan itu bisa digunakan seperti pasang wifi dan sebagainya.

2. Apakah dengan menjadi agen Laku Pandai benar-benar membantu masyarakat untuk mendapatkan akses perbankan ?

**Jawaban :** Karena ini segmen nya itu mahasiswa dan dosen saya rasa membantu mas. Kadang kan dosen suka butuh pulsa tiba-tiba dan tidak bisa keluar jadi bisa langsung beli, selain itu dengan adanya program ini juga bisa sebagai media edukasi juga mas karena memang kan ini segmennya mahasiswa. Pelatihan-pelatihan dan sosialisasi yang diberikan juga bermanfaat sekali.

## HASIL WAWANCARA

Tanggal : 05 Juni 2018  
Waktu : 19.30 – 20.30  
Nama Informan : Eka Pratiwi  
Jabatan : Nasabah Laku Pandai  
Lokasi : Wawancara melalui Whatsapp

### A. Implementasi

1. Apakah yang anda ketahui tentang kebijakan Laku Pandai dari OJK ?

**Jawaban :** Program yang digunakan untuk membantu masyarakat yang rumahnya jauh dari bank agar dapat menggunakan jasa bank.

2. Sudah berapa lama menjadi nasabah dari produk program Laku Pandai ?

**Jawaban :** Baru-baru ini saja.

3. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh agen maupun pihak bank selama ini ?

**Jawaban :** Lumayan memuaskan mas.

4. Selama menjadi nasabah, apa saja keunggulan dari produk program Laku Pandai ini ?

**Jawaban :** Kalau keunggulan mungkin bisa memudahkan saya kalau ingin menabung mas jadi tidak perlu jauh-jauh ke bank apalagi kan sekalian berangkat kuliah bisa nabung di sini.

5. Pernahkah mendapat kesulitan selama menjadi nasabah produk program Laku Pandai ini ?

**Jawaban :** Selama ini belum ada mas.

6. Adakah saran untuk penerapan program Laku Pandai ini di masa yang akan datang ?

**Jawaban :** Mungkin kalau bisa aplikasinya harus sering di update.

B. Dampak

1. Selama menjadi nasabah, apa saja yang sudah didapatkan ?

**Jawaban :** Kalau yang sudah didapatkan ya mungkin kemudahan dalam menabung itu mas.

2. Apakah dengan adanya Program Laku Pandai di sini dapat benar-benar membantu aktivitas keuangan anda ?

**Jawaban :** Membantu sekali mas, kalau ngga bisa nabung di sini mungkin saya males buat nabungnya mas. Saya males kalau harus datang ke bank soalnya, jadi sekalian kuliah sekalian setor gitu mas kesini.



## BUKTI KONSULTASI

Nama : Jahuar Fikri Misbahuddin  
 NIM / Prodi : 15530003 / D-III Perbankan Syariah  
 Pembimbing : Segaf, SE., MSc.  
 Judul Skripsi : Implementasi Program Laku Pandai di BRI Syariah Kantor Cabang Malang

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Tanda Tangan Pembimbing
1	15 Februari 2018	Pengumpulan Outline	1
2	4 Maret 2018	Konsultasi BAB I	2
3	19 Maret 2018	Konsultasi BAB I, II, III	3
4	26 Maret 2018	Revisi BAB I, II, III	4
5	29 Maret 2018	Acc Proposal	5
6	4 Juni 2018	Konsultasi BAB IV, V	6
7	6 Juni 2018	Revisi BAB IV, V	7
8	7 Juni 2018	Acc BAB IV, V	8

Malang, 8 Juni 2018

Mengetahui

Ketua Program Studi

Diploma III D-III Perbankan Syariah



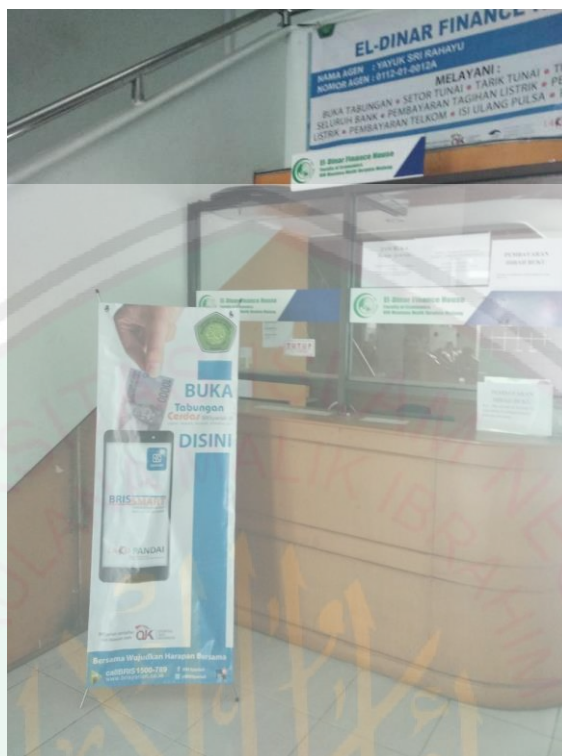
Irmayanti Hasan, ST., MM

NIP. 19770506 200312 2 001

## DOKUMENTASI



Dokumentasi wawancara bersama Bapak Rama selaku *Funding And Relationship Officer* sekaligus penanggung jawab program Laku Pandai BRI Syariah Kantor Cabang Malang



Outlet Laku Pandai BRI Syariah yang terletak di Laboratorium El Dinar Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

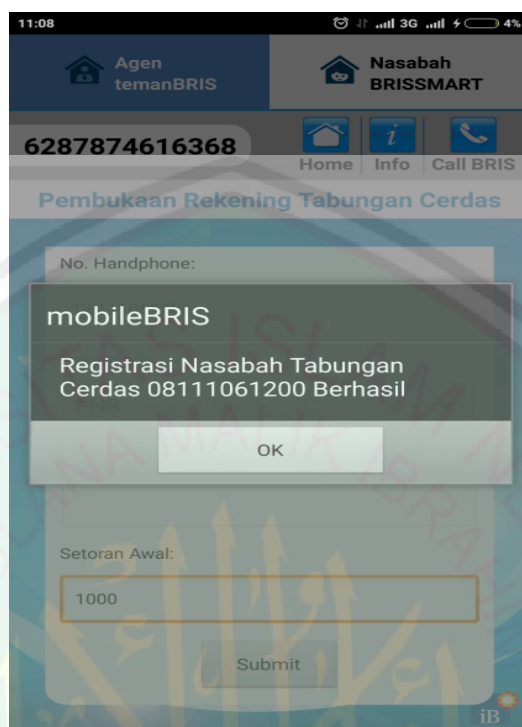


Tampilan Mobile Banking BRISSMART (Layanan Laku Pandai BRI Syariah)





Tampilan proses aktivasi dan login mobile untuk akun dari agen Laku Pandai BRI Syariah



Salah satu contoh transaksi yang telah dilakukan agen. Setelah transaksi dilakukan maka akan muncul notifikasi atau pemberitahuan untuk agen seperti gambar tersebut



Notifikasi atau pemberitahuan yang didapat oleh nasabah jika melakukan transaksi di agen Laku Pandai BRI Syariah