



**ANALISIS LAKU PANDAI (*BRANCHLESS BANKING*)
PADA AGEN PERBANKAN (STUDI DI KOTA BIMA)**

**Puji Muniarty ¹⁾, Nurhayati ²⁾, Ita Purnama ³⁾
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Bima**

INFORMASI ARTIKEL

ABSTRAK

Dikirim : 15 Juli 2019
Revisi pertama : 22 Juli 2019
Diterima : 25 Juli 2019
Tersedia online : 31 Juli 2019

Kata Kunci : Branchless Banking (Laku Pandai)

Email : puji.stiebima@gmail.com ¹⁾,
nurhayati.stiebima@gmail.com ²⁾,
ita123purnama@gmail.com ³⁾

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas layanan laku pandai (*branchless banking*) pada agen perbankan (Studi di Kota Bima). Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif menggunakan pendekatan pendekatan kualitatif *conclusive* dengan survey deskriptif. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh agen⁴⁶ BNI yang ada di kota bima sejumlah 163 dan sampel penelitian 8 agen⁴⁶ BNI dengan *purposive sampling* dengan 80 responden yang menggunakan jasa layanan laku pandai. Waktu penelitian yaitu selama 3 bulan dari bulan Mei sampai dengan bulan juli 2019. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas dan uji *t test one sample*. Berdasarkan uji validitas bahwa seluruh item pertanyaan valid karena nilai *Correted Item Total Correlation* $> 0,3$ sedangkan uji reliabilitas *Reliability Statistics* diatas nilai *Cronbach's Alpha* sebesar $0,817 > 0,60$ yang artinya reliabel. Nilai *t* hitung lebih besar dari nilai *t* tabel ($67,912 > 1,99$) artinya efektivitas layanan laku pandai (*branchless banking*) dari yang diharapkan sangat efektif.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Program layanan jasa keuangan ini dikeluarkan berdasarkan pada masih rendahnya tingkat akses keuangan masyarakat di Indonesia, sebagian masyarakat Indonesia belum dapat memanfaatkan produk dan layanan jasa keuangan yang disediakan oleh lembaga keuangan. Hal tersebut bukan hanya dikarenakan tempat tinggal mereka yang terletak jauh dari lokasi kantor bank, tapi juga karena penyebaran lembaga jasa keuangan sering kali membuka kantor di daerah dengan potensi ekonomi yang tinggi seperti perkotaan yang memiliki potensi dalam kegiatan ekonomi.

Kecenderungan pihak lembaga jasa keuangan dalam membuka kantor di daerah seperti perkotaan semakin membentuk persepsi masyarakat di daerah pedesaan bahwa layanan jasa keuangan yang ditawarkan oleh lembaga jasa keuangan sulit dijangkau dengan prosedur yang berbelit-belit. Pemahaman yang kurang akan layanan jasa keuangan semakin menjauhkan masyarakat di daerah pedesaan untuk mendapatkan layanan jasa keuangan yang ditawarkan oleh lembaga jasa keuangan. Selain itu faktor pendukung rendahnya tingkat akses keuangan masyarakat pedesaan adalah keterbatasan sarana dan prasarana maka solusi yang dapat dilakukan adalah dengan inklusi keuangan.

Inklusi keuangan mewujudkan tujuan akses layanan keuangan melalui program *branchless banking*. *Branchless banking* dapat didefinisikan sebagai “*a distribution channel strategy used for delivering financial services without relying on Bank branches*” atau dengan kata lain merupakan inovasi perbankan dimana Bank melakukan pemberian layanan keuangan di luar kantor cabang. Kegiatan tersebut dapat dilakukan dengan melibatkan Agen dan mengandalkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengirimkan rincian transaksi sebagai bentuk pertanggungjawaban agen kepada perbankan dan masyarakat, (Aster Kusumayati, 2015).

Peran agen sebagai perpanjangan tangan dari program *branchless banking* secara efektif menghubungkan masyarakat *unbanked* dan *underbanked* secara luas sehingga mereka berpeluang untuk mendapatkan kehidupan baik dan membantu lembaga perbankan, lembaga non perbankan serta pemerintah dalam menjangkau masyarakat miskin dengan *micro payment*, selain itu program ini dapat membantu akses keuangan dengan biaya *roll-out* dengan kehadiran fisik dan biaya pengamanan transaksi dengan nilai rendah seperti transaksi tunai, pembukaan rekening, pembiayaan untuk nasabah mikro, asuransi mikro dan produk keuangan lainnya secara *online* melalui *handphone*. Sehingga akan mengakibatkan pengurangan biaya yang tajam, menciptakan kesempatan meningkatkan pangsa populasi dengan akses ke pembiayaan formal secara signifikan, dan memberikan peluang bagi masyarakat awam perbankan untuk mendapatkan layanan keuangan khususnya di daerah pedesaan tempat dimana banyak orang miskin tinggal. Namun kondisi saat ini khususnya dikota Bima tidak semua lapisan masyarakat memahami layanan *branchless banking* karena sebagian masyarakat lebih senang dengan cara konvensional yakni pergi ke *teller* atau menggunakan fasilitas ATM. *Inclusive banking services using agents can be an important service in promoting economic growth in a country*, (Mahmood, R. & Sarker, S, 2015)

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimana efektifitas layanan *branchless banking* pada Agen Perbankan (Studi di Kota Bima)?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui efektifitas layanan *branchless banking* pada Agen Perbankan (Studi di Kota Bima).

KAJIAN PUSTAKA

Definisi Laku Pandai (*Branchless Banking*)

Laku Pandai disingkat dari Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif, yaitu Program penyediaan layanan perbankan dan/atau layanan keuangan lainnya melalui kerjasama dengan pihak lain (agen bank) dan didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi, (Otoritas Jasa Keuangan, 2014). Konsep *branchless banking* menurut Yenny Purwati dkk (2014) adalah 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*, (Yenny Purwati dkk, 2014).

Tujuan Laku Pandai (*Branchless Banking*)

Berdasarkan aturan Otoritas Jasa Keuangan Tahun 2014 adapun tujuan laku pandai (*branchless banking*) sebagai berikut :

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

Definisi Agen Laku Pandai (*Branchless Banking*)

Berdasarkan aturan Otoritas Jasa Keuangan Tahun 2014 agen merupakan pihak (perorangan dan/ atau badan hukum) yang bekerjasama dengan bank penyelenggara laku pandai dan menjadi kepanjangan tangan bank untuk menyediakan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya sesuai yang diperjanjikan kepada masyarakat dalam rangka keuangan inklusif. Sehingga cakupan layanan dari pada agen laku pandai berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 pasal 19 ayat 2 yaitu :

1. Transaksi terkait tabungan dengan karakteristik *Basic Saving Account* (BSA) meliputi pembukaan rekening, penyetoran tagihan, transfer dana, pengecekan saldo, dan/ atau penutupan rekening;

2. Transaksi terkait kredit atau pembiayaan kepada nasabah mikro meliputi penerimaan dokumen permohonan, penyaluran pencairan, penagihan atau penerimaan pembayaran angsuran dan/ atau pelunasan pokok;
3. Transaksi terkait tabungan selain dengan karakteristik BSA meliputi penyetoran dan penarikan tunai, pemindahbukuan, pembayaran, dan/ atau transfer dana;
4. Transaksi terkait layanan atau jasa keuangan lain sesuai ketentuan yang berlaku;

Branchless Banking dapat menawarkan dasar layanan perbankan kepada pelanggan dengan biaya minimal, lebih hemat daripada biaya untuk melayani nasabah melalui Bank konvensional. Secara garis besar *Branchless Banking* membantu mengatasi dua masalah terbesar dari akses keuangan yaitu biaya *roll-out* akibat kehadiran secara fisik dan biaya penanganan transaksi dengan nilai rendah, (POJK, 2014). Hal ini dicapai dengan memanfaatkan jaringan Agen pihak ketiga yang ada untuk melakukan transaksi tunai dan pembukaan rekening serta masyarakat juga dapat melakukan transaksi secara *online* melalui telepon genggam. Sehingga hal ini akan mengakibatkan pengurangan biaya yang tajam serta menciptakan kesempatan meningkatkan pangsa populasi dengan akses ke pembiayaan formal secara signifikan, khususnya di daerah pedesaan, tempat dimana banyak orang miskin tinggal.

**Tabel 1. Perbedaan Agen Laku Pandai (*Branchless Banking*)
Perorangan dan Badan Hukum**

Perorangan	Badan Hukum
a. Penduduk setempat.	a. Berbadan hokum Indonesia, yang diperkenankan melakukan kegiatan di bidang keuangan atau memiliki <i>retail outlet</i> .
b. Memiliki kegiatan di lokasi sebagai sumber penghasilan utama	b. Memiliki kegiatan usaha di lokasi
c. Memiliki kemampuan, kredibilitas, reputasi dan integritas.	c. Memiliki teknologi informasi yang memadai.
	d. Memiliki reputasi, kredibilitas dan kinerja yang baik.
Lulus ujian tuntas (<i>due diligence</i>) oleh bank penyelenggara	

Sumber : OJK Nomor 19/POKJ.03/2014

Tempat atau lokasi usaha agen laku pandai dapat dikenali dengan melihat atribut pengenal berupa tanda pengenal laku pandai dan surat penunjukan agen laku pandai. Kedua jenis atribut pengenal 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 laku pandai 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 pengenal agen laku pandai 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).

Perangkat yang digunakan Oleh Agen dan Nasabah untuk Bertransaksi

Agen dapat melayani transaksi nasabah secara *real time online* dengan menggunakan perangkat elektronik seperti telepon seluler, laptop, komputer, tablet, *internet banking* atau *host to host* sesuai dengan perjanjian kerjasama dengan bank. Nasabah dapat melakukan transaksi dengan menggunakan telepon seluler atau bisa juga tanpa perangkat elektronik seperti kartu, buku tabungan, atau hanya bukti transaksi sesuai dengan yang ditetapkan oleh bank.

Gambar 1. Agen dan Nasabah Bertransaksi



Sumber : Bank Indonesia (2014)

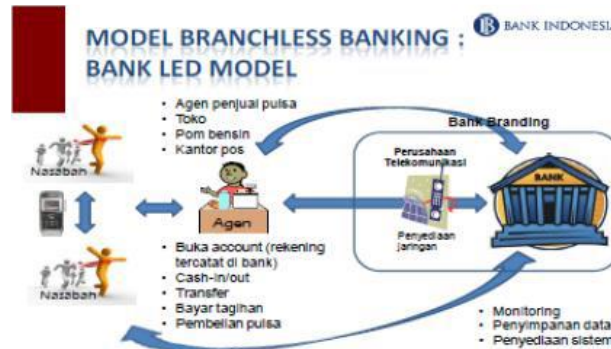
Tipe-Tipe Laku Pandai (*Branchless Banking*)

Penerapan kebijakan *branchless banking* atau laku pandai dapat dibedakan menjadi dua model yang terdiri atas :

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. Bank LED Model

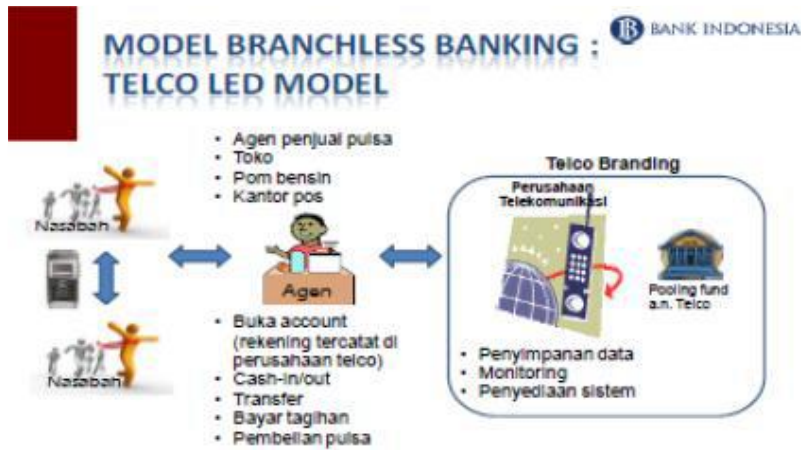


Sumber : Bank Indonesia (2014)

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* atau laku pandai 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 menyeter atau mentransfer sejumlah dana dalam rekening.

Gambar 3. *Telco Led Model*



Sumber : Bank Indonesia (2014)

Pengertian Efektivitas

Efektifitas terjadi pada suatu efek atau akibat yang dihendaki dalam suatu perbuatan dan untuk setiap program yang efisien. Dimana dalam hal ini dapat dilihat dari hasil, tujuan, atau akibat yang dikehendaki dengan kegiatan program tersebut telah tercapai bahkan secara maksimal. Hal yang sama diungkap oleh Starawaji (2009) yang mengemukakan bahwa efektifitas menunjukkan taraf terjadinya tujuan. Jadi suatu efektifitas adalah pengaruh yang disebabkan adanya suatu aktifitas tertentu untuk mengetahui sejauh mana tingkat keberhasilan yang dicapai dalam setiap tindakan yang lakukan. Menurut Dikhi Wahyudi Aras (2003) efektifita suatu keadaan dimana kemampuan suatu system sesuai dengan keinginan pengguna.

Efektifitas digunakan sebagai tolak ukur untuk membandingkan antara rencana dan proses yang dilakukan dengan hasil yang dicapai. Sehingga untuk menentukan efektif atau tidaknya suatu program maka diperlukan ukuran-ukuran efektifitas. Menurut Campbell J.P. (1989:121) dalam Starawaji (2009) bahwa terdapat cara pengukuran efektifitas secara umum dan yang paling menonjol adalah sebagai berikut :

1. Keberhasilan program
Efektifitas program dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Keberhasilan program dapat ditinjau dari proses dan mekanisme suatu kegiatan dilakukan dilapangan.
2. Keberhasilan sasaran
Efektifitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan dengan memusatkan perhatian pada aspek output, artinya efektifitas dapat diukur dengan seberapa jauh tingkat output dalam kebijakan dan prosedur dari organisasi untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.
3. Kepuasan terhadap program
Kepuasan merupakan kriteria efektivitas yang mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan dirasakan oleh para pengguna dengan terhadap kualitas produk atau jasa yang dihasilkan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh pengguna semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi lembaga.
4. Tingkat input dan output
Pada efektifitas tingkat input dan output dapat dilihat dari perbandingan masukan (input) dengan keluaran (output). Jika output lebih besar dari input maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika input lebih besar dari output maka dapat dikatakan tidak efisien.
5. Pencapaian tujuan menyeluruh
Sejauhmana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini merupakan penilaian umum dengan sebanyak mungkin kriteria tunggal dan menghasilkan penilaian umum efektifitas organisasi

Pendekatan Efektifitas

Pendekatan efektivitas digunakan untuk mengukur sejauh mana aktivitas tersebut efektif. Terdapat beberapa pendekatan yang digunakan terhadap efektifitas yaitu :

1. Pendekatan Sasaran
Pendekatan ini digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang ingin dicapai. Dalam pendekatan ini pendekatan sasaran menggunakan pengukuran efektifitas yang dimulai dengan identifikasi sasaran organisasi dan mengukur tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai sasaran tersebut. Selain tercapainya tujuan/sasaran, faktor waktu pelaksanaan juga selalu di gunakan dalam pengukuran efektifitas. Oleh karena itu dalam efektifitas selalu mengandung unsur waktu pelaksanaan. Tujuan tercapai dengan waktu yang tepat maka program tersebut efektif (Starawaji, 2009).
2. Pendekatan Sumber
Pendekatan ini mengukur efektifitas berdasarkan keberhasilan suatu lembaga dalam memperoleh berbagai macam sumber yang dibutuhkannya dan juga memelihara keadaan serta sistem, hal ini dilakukan agar dapat berjalan efektif. Pendekatan ini berdasarkan pada teori mengenai keterbukaan sistem suatu lembaga terhadap lingkungannya, karena suatu lembaga mempunyai hubungan yang merata

dengan lingkungannya dimana dari lingkungan dapat diperoleh sumber-sumber yang merupakan input lembaga tersebut dan output yang dihasilkan juga dikasihkan pada lingkungannya, (Starawaji, 2009).

3. Pendekatan Proses

Pendekatan ini digunakan sebagai efisiensi dari suatu lembaga internal. Pada lembaga yang efektif, proses internal berjalan dengan lancar dimana kegiatan bagian-bagian yang ada dapat berjalan secara terkoordinasi. Pendekatan ini tidak memperhatikan lingkungan melainkan memusatkan perhatian terhadap kegiatan yang dilakukan terhadap sumber-sumber yang dimiliki lembaga yang menggambarkan tingkat efisiensi lembaga, (Starawaji, 2009).

Kualitas Pelayanan

Pada perusahaan yang bergerak dibidang jasa khususnya jasa perbankan melalui program laku pandai yang dilakukan oleh agen46 BNI keunggulan bersaing sering diupayakan dalam bentuk pelayanan yang unggul. Menurut Chapman Wahlers (2009, hal. 230) menyatakan bahwa strategi yang tepat dan akurat dalam kualitas layanan merupakan factor penting yang mempengaruhi keunggulan bersaing bila direncanakan dan diimplementasikan dengan tepat. Dalam jasa bank termasuk agen laku pandai yang merupakan perpanjangan tangan bank kualitas produk diukur adalah kualitas layanan. A. Parasuraman, V.A, (2011) mendefinisikan kualitas produk sebagai layanan yang diterima konsumen telah sesuai dengan harapan konsumen akan kualitas. Dalam hal ini untuk mengetahui apakah kualitas layanan yang diterima konsumen telah sesuai dengan harapan konsumen yang didapat melalui angket ataupun wawancara mengenai komplain konsumen dengan beberapa dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*.

Tujuan dengan melakukan pelayanan yang berkualitas baik adalah memperoleh kepuasan nasabah atau konsumen. Philip Kotler, (2010) berpendapat bahwa kepuasan oleh perasaan kesenangan atau kekecewaan adalah dari hasil membandingkan performa produk yang diterima dalam hubungannya dengan perkiraannya. Sedangkan Yi (1990, dalam Rodney E Smith, Wright, dan William F. 2004) berpendapat kepuasan pelanggan atau output dari persepsi, evaluasi dan reaksi psikologis dalam pengalaman konsumsi pada sebuah produk atau pelayanan.

Kepuasan Nasabah

Kepuasan konsumen merupakan modal dasar untuk membentuk loyalitas yang bias dijadikan sebagai salah satu senjata untuk menaikkan keunggulan bersaing suatu perusahaan yang bergerak di sektor jasa. Rusdarti dan Lesta K.S, (2013) berpendapat bahwa kepuasan konsumen hanya akan terjadi apabila terdapat gap antara harapan konsumen terhadap kualitas dan nilai pelayanan (*expected service*) dengan kualitas dan nilai pelayanan yang diterima (*perceived service*). Sedangkan Philip Kotler, (2010) berpendapat bahwa kepuasan oleh perasaan kesenangan atau kekecewaan adalah dari hasil membandingkan produk yang diterima dalam hubungannya dengan perkiraannya.

METODE PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada agen46 perbankan BNI yang tersebar di Kota Bima. Sedangkan waktu penelitian ini dilakukan selama 3 bulan yaitu bulan Mei sampai dengan Juli Tahun 2019. Responden dalam penelitian ini yaitu yang menggunakan jasa laku pandai (*branchless banking*).

Jenis, Sumber dan Metode Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kualitatif dan sumber data yaitu data primer serta pendekatan penelitian yang dilakukan yaitu dengan pendekatan kualitatif conclusive dengan survey deskriptif yaitu metode penelitian dari sejumlah sampel dari beberapa responden melalui kuesioner dengan menggunakan skala likert dan wawancara.

Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan kuesioner dan wawancara sebagai instrumen penelitian dengan tujuan untuk memperoleh hasil reliabilitas dan validitas serta waktu yang efektif dan efisien. Kuesioner tersebut digunakan sebagai alat pengumpulan data yang utama untuk mengukur efektivitas layanan laku pandai dengan penafsiran kategori efektivitas layanan laku pandai (*Branchless Banking*) membuat interval kelas dari masing-masing batas kelas dengan formulasi sebagai berikut :

$$i = \frac{R}{k}$$

Keterangan :

- i = Interval Kelas
- R = Range (Skala Tertnggi- Skala Terendah)
- K = Jumlah Kelas

$$i = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Dari hasil tersebut diatas bahwa batas darimasing-masing kelas adalah 0,8, berikut penafsiran kategori yang digunakan dalam penelitian ini :

Tabel 2. Penafsiran Kategori Rata-Rata Berdasarkan Skor Interval

Interval	Kategori
3,6 – 4,4	Sangat efektif
2,7 – 3,5	Efektif
1,8 – 2,6	Cukup Efektif
0,9 – 1,7	Tidak efektif
0,00 – 0,8	Sangat Tidak Efektif

Sumber : Data Primer, diolah, (2019)

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh agen BNI 46 yang ada dikota bima sejumlah 163 dan sampel penelitian sebanyak 8 agen BNI46 dengan sampling yang digunakan yaitu purposive sampling. Alasan peneliti menggunakan sampling ini yaitu

berfokus pada agen yang dapat memberikan ijin dan informasi dalam melakukan penelitian. Jumlah sampel responden dalam penelitian ini yaitu sebanyak 80 responden untuk masing-masing responden tiap agen BNI46 yaitu 10 responden yang menggunakan jasa layanan laku pandai (*branchless banking*).

Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan yaitu dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan uji *t test one sample*. Uji validitas dipergunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan metode sekali ukur (*one shot method*) dimana pengukuran dengan metode ini cukup dilakukan sekali saja. Apabila setiap pernyataan lebih besar dari 0,30 atau > 0,30 maka butir pertanyaan dianggap valid. Uji reliabilitas ditentukan dengan Cronboch’s Alpha dengan mensyaratkan suatu instrumen yang reliabel jika memiliki koefisien Cronbach’s Alpha diatas 0,06 atau > 0.60. Uji t satu pihak (*test one sample test*) digunakan mengukur tingkat efektifitas layanan laku pandai (*branchless banking*) pada agen perbankan dikota bima dengan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{\bar{X} - \mu_0}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

Dimana :

- t = Nilai t yang dihitung
- X = Nilai Rata-rata
- μ₀ = Nilai dihipotesiskan
- s = Simpangan baku sampel
- n = Jumlah sampel.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan bahwa seluruh item pertanyaan valid dan reliabel hal itu dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Efektivitas Layanan Laku Pandai (*Branchless Banking*)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	26.22	10.430	.505	.801
P2	26.30	10.972	.376	.818
P3	26.42	9.032	.638	.777
P4	26.41	9.385	.622	.781
P5	26.52	9.139	.623	.780
P6	26.37	9.427	.569	.790
P7	26.39	9.506	.553	.793

Sumber : Hasil Penelitian, diolah (2019)

Berdasarkan tabel diatas bahwa seluruh item pernyataan valid karena nilai *Correted Item Total Correlation* lebih besar dari 0,3 seperti yang dijelaskan oleh

Sugiyono (2010) yang menyatakan bila korelasi tiap factor positif dan besarnya 0,3 ke atas maka factor tersebut merupakan konstruk yang kuat.

**Tabel 4. Hasil Uji Reliabelitas Efektivitas Layanan Laku Pandai
(Branchless Banking)
Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.817	7

Sumber : Hasil Penelitian, diolah (2019)

Berdasarkan *Reliability Statistics* diatas nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,817 > 0,60 yang berarti bahwa konstruk pernyataan yang merupakan dimensi Efektivitas Layanan Laku Pandai (*Branchless Banking*) adalah reliabel.

Tingkat Keefektifan Layanan Laku Pandai (Branchless Banking)

Dari hasil analisis efektifitas layanan laku pandai (*branchless banking*) yang dilakukan pada pada agen46 BNI yang ada di Kota Bima dapat diuraikan dengan mengambil rata-rata tiap point dari indicator pengukuran efektifitas yang dikemukakan oleh Starawaji (2009) yang mengutip pendapat Campbell (1989).

**Tabel 5. Tingkatan Skor Pengukuran Efektivitas Layanan Laku Pandai
(Branchless Banking)**

No	Pernyataan	Skor	Keterangan
1	Kelengkapan produk agen46 laku pandai BNI yang ada ditempat anda menggunakan jasa laku pandai	4,55	Sangat efektif
2	Harapan pengguna jasa laku pandai terhadap pelayanan agen laku pandai BNI46 selama ini.	4,48	Sangat efektif
3	Kemampuan pemilik agen46 laku pandai BNI dalam menggunakan fasilitas laku pandai dalam menawarkan produk.	4,35	Sangat efektif
4	Penyampaian informasi produk laku pandai BNI kepada pengguna jasa laku pandai.	4,36	Sangat efektif
5	Tanggapan pemilik agen46 laku pandai BNI terhadap keluhan yang disampaikan pengguna jasalaku pandai	4,25	Sangat efektif
6	Pemilik agen46 laku pandai BNI memiliki respon yang cepat atas permintaan pengguna jasa laku pandai.	4,40	Sangat efektif
7	Agan46 laku pandai BNI menjadi tempat yang terpercaya dalam penyimpanan dan penarikan uang.	4,39	Sangat efektif
Rata-rata		4,39	Sangat efektif

Sumber : Hasil Penelitian, diolah (2019)

Dari keseluruhan item pernyataan efektifitas layanan laku pandai (*branchless banking*) agen46 BNI yang ada di Kota Bima memiliki kategori interval sangat efektif dengan rata-rata 4,39 yang sesuai dengan apa yang dijelaskan oleh Emerson dalam Handyningrat (1996 : 16) efektifitas adalah pengukuran dalam pencapaian sasaran atau tujuan yang ditentukan sebelumnya. Seperti halnya diungkapkan oleh Emerson, Paritawastra dalam Hastuti, 2001 mengungkapkan keefektifan merupakan suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan kegiatan dalam mencapai tujuan yang

ditetapkan terlebih dahulu. Dilihat dari tujuan laku pandai yaitu tujuannya adalah menyediakan produk-produk keuangan yang sederhana, mudah dipahami dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang belum dapat menjangkau layanan keuangan saat ini dan dengan semakin banyaknya anggota berbagai kelompok masyarakat di berbagai wilayah di Indonesia menggunakan layanan keuangan / perbankan, diharapkan kegiatan ekonomi masyarakat dapat semakin lancar sehingga mendorong pertumbuhan ekonomi dan pemerataan pembangunan antar wilayah di Indonesia terutama antara desa – kota, mengingat pada sasaran keberhasilan program laku pandai mendapatkan nilai sangat efektif.

Tabel 6. Uji T₁ Pihak Kanan

One-Sample Test						
Test Value = 3.6						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Efektivitas Layanan Branchless banking (Laku Pandai)	67.912	79	.000	27.175	26.38	27.97

Sumber : Hasil Penelitian, diolah (2019)

Hal itupun didukung setelah peneliti melakukan uji hipotesis dimana nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel ($67,912 > 1,99$) sudah jelas secara pengambilan keputusan uji t 1 pihak kanan jika t hitung $>$ t tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya efektivitas layanan laku pandai (*branchless banking*) yang diharapkan sangat efektif.

Hasil wawancara dengan pemilik agen46 BNI permasalahan yang kadang dikeluhkan yaitu sinyal yang kadang-kadang *error* terlambatnya laporan pemberitahuan transaksi padahal saldo telah terpotong sehingga kerap kali menimbulkan pengiriman transaksi produk laku dan kerap kali agen46 BNI rugi besar.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan nilai rata-rata per item pernyataan bahwa keseluruhan item pernyataan diatas nilai rata-rata yang telah ditentukan yaitu mean berada di interval 3,6 – 4,4 yang berarti layanan efektivitas layanan laku pandai (*branchless banking*) sangat efektif. Berdasarkan hasil uji hipotesis bahwa nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel ($65,913 > 1,99$) sudah jelas secara pengambilan keputusan uji t 1 pihak kanan jika t hitung $>$ t tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya efektivitas layanan laku pandai (*branchless banking*) yang diharapkan sangat efektif. Dilihat dari nilai sig pada hasil output bahwa nilai sig $<$ 0,05 yang berarti signifikan.

Saran

Diharapkan kepada agen46 BNI untuk tetap mempertahankan kinerja layanan kepada nasabah ataupun konsumen dan tetap respon cepat terhadap keluhan konsumen

yang melakukan transaksi perbankan sesuai dengan produk yang dibutuhkan oleh nasabah atau konsumen pengguna jasa laku pandai.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, V. A. 2011. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*. Service Quality, 2015-220.
- Aras, Dikhi Wahyudi 2003. *Pengaruh pengadopsian teknologi baru terhadap peningkatan efektifitas dan kinerja pengembangan bersama sistem informasi manajemen*. Thesis S2. Universitas Bina Nusantara Internasional, Jakarta.
- Aster Kusumawati, 2015. *Tanggung Jawab Agen Kepada Nasabah Penyimpan Dan Simpanannya Terhadap Layanan Perbankan Branchless Banking (Ditinjau Dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 Tanggal 19 November 2014 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif)*. Jurnal Online Universitas Brawijaya Malang.
- Chapman and Wahlers, 2009, *A Revision and Empirical Test of The Extended*, Ghalia, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia*. Jilid 1 dan 2. Jakarta : Erlangga.
- Mahmood, R. & Sarker, S. 2015. "Inclusive Growth Through Branchless Banking: A Review of Agent Banking and Its Impact". *Journal of Economics and Sustainable Development*. 6 (23), 86-93.
- Otoritas Jasa Keuangan, 2014, *Booklet Perbankan 2014*, Departemen Perijinan dan Informasi Perbankan, Jakarta.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK 03/ 2014 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif.
- Purwati, Yenny, Rosaly Fransisca, dan Paskah Ika Nugroho. 2014. Strategi Peningkatan Kemampuan Adopsi Teknologi Branchless banking Untuk Memperluas Inklusi Keuangan di Masyarakat Pedesaan. *Publikasi Ilmiah UMS Seminar Nasional dan Call for Paper (Sancall 2014): Research Methods and Organizational Studi*
- Rusdarti dan Lesta K.S. 2013. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kemiskinan di Provinsi Jawa Tengah*. Jurnal *Economia*, Volume 9, Nomor 1, April 2013. Universitas Negeri Semarang
- Smith, Rodney E, and Wright, William F. 2004. "Determinants of Customer Loyalty and Financial Performance" *Journal of Management Accounting Research*. Vol.16 pg. 183, 23 pgs
- Starawaji. 2009. *Corporate Social Responsibility dalam Praktek di Indonesi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sugiyono, 2010, *Statistika Untuk Penelitian*, Penerbit Alfabeta, Bandung.