

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia, dengan adanya Layanan perbankan tanpa cabang atau dikenal dengan Laku Pandai kini semakin mudah, praktis, efisien dan membantu kemitraan masyarakat. Akademisi bertugas untuk meningkatkan pemahaman literasi masyarakat sehingga tingkat inklusi keuangan dapat meningkat melalui tersedianya Layanan Keuangan Tanpa Kantor atau (LAKU PANDAI) atau *Branchless banking* yang merupakan program pemerintah yang ditujukan bagi masyarakat kurang produktif secara ekonomi salah satu contoh kasusnya pada SMK Negeri 3 Depok. Diharapkan kegiatan ini dapat digunakan sebagai panduan dalam pembinaan siswa SMK Negeri 3 Depok, dalam mengajarkan siswa tentang pengelolaan uang, dalam melaksanakan transaksi nontunai, dan dalam menunjukkan bagaimana melakukan kegiatan perbankan di SMK Negeri 3 Depok yang berperan sebagai agen Laku Pandai. Penerapan *Branchless Banking* di SMK Negeri 3 Depok ini merupakan salah satu sarana edukasi dan pelatihan bagi siswa dan karyawan bank yang memanfaatkan laboratorium bank di sekolah untuk meningkatkan literasi dan keterlibatan masyarakat terhadap lingkungan sekitar. Mulai dari pendampingan pembukaan dan penerapan agen bank (BSI Agen), sosialisasi literasi *branchless banking*, sosialisasi pembukuan transaksi, monitoring, evaluasi dan tindak lanjut (Hidayati et al., 2022).

Literasi keuangan adalah terjemahan dari *financial literacy* yang artinya melek keuangan. Menurut buku pedoman Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia (OJK, 2013), menjelaskan literasi keuangan sebagai serangkaian tindakan atau proses untuk meningkatkan pengetahuan (*knowledge*), kepercayaan diri (*confidence*), dan keterampilan (*skill*) konsumen dan masyarakat umum agar mereka dapat mengelola uangnya dengan lebih efektif. Literasi keuangan sangat penting untuk pertumbuhan ekonomi dan stabilitas keuangan bagi konsumen, penyedia layanan keuangan, dan pemerintah. Setiap individu yang memiliki pengetahuan keuangan yang baik akan mengambil

keputusan pembelian yang berkualitas dan meminimalisir kesalahan yang akan mereka lakukan terkait masalah ekonomi dan keuangan. Literasi akan memberikan informasi yang berwawasan tentang produk, membantu konsumen memahami risiko, dan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap upaya pemerintah untuk memaksimalkan infrastruktur dan layanan publik (Yanti, 2019).

Dalam konteks pengembangan Literasi Keuangan Syariah, maka dapat dikatakan bahwa konsumen barang dan jasa yang berbasis syariah serta masyarakat umum diharapkan dapat memahami dan menghayati baik pelaku usaha penyedia barang dan jasa yang berbasis syariah maupun mampu mendukung atau meningkatkan partisipasi masyarakat dalam transaksi keuangan syariah untuk meningkatkan kesejahteraannya. Namun sayangnya, jumlah umat Islam di Indonesia tidak sebanding dengan jumlah umat Islam yang benar-benar memahami produk jasa keuangan syariah. Berdasarkan Laporan Survei Nasional dan Inklusi Keuangan tahun 2016 yang dilakukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), tingkat literasi keuangan masyarakat Indonesia hanya sebesar 29,7%, dengan pemahaman masyarakat terhadap produk keuangan syariah yang tergolong *well literature* hanya sebesar 8,11%. Hal ini menunjukkan pemahaman masyarakat terhadap layanan dan produk keuangan syariah masih cukup rendah serta terdapat ketidakjelasan antara layanan atau akses yang diberikan oleh lembaga keuangan serta pemahaman masyarakat terhadap produk yang akan digunakan. OJK menyatakan bahwa edukasi literasi keuangan masih kurang di seluruh Indonesia, terutama di daerah pedesaan dan terpencil. Hal ini menyebabkan semakin lambatnya jumlah pemahaman literasi keuangan terhadap masyarakat. Pelaku program laku pandai perbankan di daerah terpencil juga mengalami permasalahan ini. Tertundanya program laku pandai juga disebabkan oleh lambatnya jaringan infrastruktur internet (Purnama & Yuliafitri, 2019).

Tujuan dari inklusi keuangan adalah untuk menghilangkan segala hambatan yang menghalangi masyarakat untuk menggunakan atau memanfaatkan layanan keuangan. Selain itu, Strategi Nasional Keuangan

Inklusif mendefinisikan keuangan inklusif sebagai hak setiap orang untuk mendapatkan akses penuh dan layanan dari lembaga keuangan secara tepat waktu, nyaman, informatif dan terjangkau biayanya, dengan tetap menghormati martabat dan nilai setiap orang. Layanan keuangan tersedia bagi semua orang, namun memprioritaskan masyarakat miskin, masyarakat miskin produktif, dan masyarakat di daerah terpencil. (Bank Indonesia, 2014).

Indikator inklusi keuangan, yaitu (Yanti, 2019):

1. Dimensi Akses, merupakan faktor yang digunakan untuk mengukur kemampuan pemanfaatan jasa keuangan yang digunakan untuk menilai potensi hambatan dalam pembukaan dan penggunaan rekening bank, seperti bentuk fisik layanan keuangan seperti kantor bank dan ATM, dan lain-lain.
2. Dimensi Penggunaan, merupakan faktor yang digunakan untuk mengukur penggunaan jasa keuangan dan produk, seperti frekuensi, keteraturan, dan lama waktu penggunaan.
3. Dimensi Kualitas, yaitu faktor yang digunakan untuk mengetahui ketersediaan produk dan jasa keuangan telah memenuhi kebutuhan pelanggan.
4. Dimensi Kesejahteraan, yaitu faktor-faktor yang digunakan untuk mengukur bagaimana jasa keuangan berdampak pada tingkat kehidupan pengguna jasa.

Secara keseluruhan, pengembangan fasilitas di setiap wilayah dipengaruhi oleh keragaman geografis Indonesia yang luar biasa. Infrastruktur di seluruh wilayah belum sepenuhnya selesai karena kondisi tersebut. Jasa keuangan atau perbankan menjadi salah satu yang terkena dampak dari kondisi ini. Saat ini sebagian besar masyarakat Indonesia sangat menyukai layanan keuangan, namun sebagian masyarakat masih merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh bank. Berdasarkan data Bank Indonesia, dari 269,6 juta penduduk Indonesia pada tahun 2020, 91,3 juta jiwa belum memiliki akses terhadap layanan perbankan (Bank Indonesia, 2022). Berdasarkan hasil survei SNLIK (Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan) OJK, indeks inklusi keuangan pada tahun 2019 meningkat menjadi 76,2%, angka ini naik dari 67,8% pada

tahun 2016, ketika program inklusi keuangan baru dipromosikan (Badan Pusat Statistik, 2022).

Program Laku Pandai yang berarti Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif diluncurkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) di Indonesia pada tahun 2015. Karena masih banyaknya anggota masyarakat umum yang belum mengetahui, belum bisa menggunakan, atau belum memiliki akses terhadap jasa perbankan dan jasa keuangan lainnya, maka inklusi keuangan menjadi hal masih perlu dilakukan. Untuk melaksanakan program tersebut, pemerintah Indonesia mengimplementasikan sistem *branchless banking* melalui program Strategi Nasional Keuangan Inklusi (SNKI) yang tertuang dalam SEBI Nomor 16/12/DPAU tanggal 22 Juli 2014 dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif. Tujuan dari program ini adalah untuk meningkatkan keterjangkauan layanan perbankan dan keuangan lainnya bagi seluruh lapisan masyarakat di negeri ini. Sistem kebijakan ini diharapkan dapat membantu institusi pemerintah dan pemangku kepentingan untuk bekerja sama dengan baik. (Bank Indonesia, 2020).

Layanan Keuangan Digital, yang juga dikenal sebagai *Branchless Banking* adalah layanan perbankan utama yang sedang dikembangkan. Bisnis tersebut antara lain memberikan layanan perbankan tanpa perlu datang mengunjungi kantor bank, menggunakan teknologi, atau bekerja sama dengan pihak ketiga untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Selain efisien waktu, penggunaan *Branchless Banking* disarankan karena kecepatan dan kemudahan bertransaksi tanpa adanya teller atau petugas bank (Zuardi, 2020).

Semakin banyak pelaku bisnis dan konsumen yang membutuhkan agen untuk menunjang berbagai aktivitas bisnisnya. Keberadaan agen menjadi menjadi lebih penting dan signifikan akibat penggunaan alat dan media berbasis multimedia, sehingga memudahkan aktivitas mereka sebagai agen dalam memfasilitasi interaksi bisnis dengan konsumen (Khalidin & Zahara, 2022).

Dengan berbagai kemudahan, BSI Agen hadir di tengah masyarakat. BSI Agen merupakan sebuah layanan Laku Pandai atau disebut juga Layanan

Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah layanan yang menyediakan layanan perbankan dan keuangan lainnya dengan bekerja sama dengan pihak lain melalui teknologi informasi. BSI Agen dapat diakses melalui *smartphone*, PC atau laptop, serta mesin EDC (*Electronic Data Capture*). Fiturnya sangat beragam, salah satunya adalah pembukaan rekening BSA, melakukan setor tunai, menarik uang tunai, melakukan pembayaran, dan mendukung program bantuan sosial pemerintah dalam penyaluran bantuan sosial. BSI Agen banyak digunakan untuk transaksi *e-commerce* dalam kegiatan transfer dana antar bank (Bank Syariah Indonesia, 2021).

Untuk membantu masyarakat lain yang ingin melakukan transaksi perbankan, Bank Syariah Indonesia (BSI) bekerjasama dengan nasabah yang ingin berperan sebagai agen BSI. BSI Agen merupakan anak perusahaan Bank Syariah Indonesia (BSI) yang menyediakan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya. Dengan kata lain, masyarakat dapat dengan mudah datang ke agen BSI terdekat jika dalam keadaan darurat dan ingin melakukan transaksi finansial seperti transfer uang (Muliani, 2023).

BSI Agen merupakan Layanan Laku Pandai atau Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif yang diluncurkan oleh Bank Syariah Indonesia pada bulan Oktober 2021. Berdasarkan peraturan Otoritas Jasa Keuangan tahun 2014, tujuan Laku Pandai atau *Branchless Banking* adalah sebagai berikut (Muliani, 2023):

1. Menyediakan produk keuangan yang mudah digunakan, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang belum dapat mengakses layanan keuangan saat ini.
2. Dengan semakin banyaknya masyarakat dari berbagai kelompok masyarakat di berbagai wilayah Indonesia yang menggunakan jasa perbankan atau keuangan, diharapkan kegiatan perekonomian masyarakat dapat berjalan lebih lancar sehingga mendorong pertumbuhan ekonomi dan pemerataan pembangunan di seluruh Indonesia, baik di desa maupun di kota.

Pelayanan yang diberikan Agen BSI kepada nasabah atau calon nasabah harus sesuai dengan cakupan layanan yang tertera pada kerjasama berikut (Muliani, 2023):

1. Transaksi terkait tabungan rekening BSA meliputi pembukaan rekening, setor dan tarik tunai, pemindahbukuan, pembayaran tagihan, transfer dana, cek saldo, dan penutupan rekening.
2. Transaksi yang berkaitan dengan kredit atau pembiayaan bagi nasabah mikro antara lain meliputi penerimaan dokumen permohonan, penyaluran pencairan, menagih atau menerima pembayaran angsuran, dan atau melunasi pembayaran pokok.
3. Transaksi yang berkaitan dengan tabungan selain tabungan rekening BSA antara lain setoran dan penarikan tunai, pemindahbukuan, pembayaran dan transfer dana.
4. Transaksi terkait jasa keuangan lainnya telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Agen pelaksana Laku Pandai hanya dapat melayani pembeli atau pelanggan yang berada di sekitar lokasi agen. Agen laku pandai dapat memasarkan produk atau layanan jasa keuangan lainnya sepanjang telah memenuhi ketentuan yang berlaku terkait produk dan layanan keuangan yang dipasarkan. Agen juga harus memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan (Muliani, 2023).

Pada penelitian ini, peneliti juga ingin membahas tentang Studi Kelayakan Bisnis BSI Agen dengan menggunakan Teknik Analisis SWOT. Tujuan dilakukannya Teknik Analisis SWOT yaitu untuk mengevaluasi strategi dan menentukan metode pengusaha dengan memanfaatkan peluang dan faktor kekuatan secara maksimal, sehingga selain sebagai alat untuk mengurangi kelemahan dan menekankan dampak ancaman yang akan dihadapi dikemudian hari. Untuk itu perlu diadakannya analisis SWOT karena BSI Agen itu sendiri Laku Pandai yang masih baru dan baru terjun dilapangan dibandingkan dengan Laku Pandai dari bank lain yang sudah lebih dahulu menguasai pasar.

Analisis SWOT merupakan pandangan sistematis atau faktor-faktor tentang kekuatan (*strenght*) dan kelemahan (*weaknessess*) suatu perusahaan dengan kemungkinan adanya peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*) pada lingkungan perusahaan yang dihadapi. Analisis SWOT merupakan pendekatan analisis untuk menggambarkan suatu organisasi atau perusahaan. Setiap perusahaan atau organisasi mempunyai kekuatan dan kelemahan dalam wilayah bisnis. Dengan analisis SWOT dapat digunakan untuk membuat rencana agar tercapainya keinginan perusahaan dengan strategis dan sistematis. Analisis SWOT merupakan penilaian dari kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) pada suatu perusahaan. Manfaat analisis SWOT yaitu strategi dalam kepentingan perusahaan untuk mendapatkan kualitas dari internal dan eksternal saat ini hingga masa mendatang. Fungsi analisis SWOT adalah menyelidiki perusahaan dilihat dari kondisi strategi internal perusahaan, serta analisis dari peluang dan ancaman melalui strategi eksternal (Lupita, 2023).

Alasan peneliti memilih objek penelitian BSI Agen, karena setelah dilakukannya survei oleh peneliti terkait Bank Syariah apa saja yang masih menggunakan dan meningkatkan promosi Laku Pandai di area Cirebon yaitu hanya BSI Agen yang merupakan produk dari Bank Syariah Indonesia. Sementara dari Bank Syariah yang lainnya itu sudah vakum untuk promosi atau bentuk realisasi dari Laku Pandai yang dimilikinya, seperti contohnya Gerai Muamalat dari Bank Muamalat Indonesia itu sudah lama vakum, dan dari Bank BJB Syariah juga belum ada produk Laku Pandainya. Sehingga peneliti memilih objek penelitian Laku Pandai dari Bank Syariah yaitu memilih BSI Agen.

Menurut wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada Pak Oyo Siswoyo selaku bagian marketing BSI Agen di BSI KCP Plered 1 yang dimana peneliti adalah salah satu nasabah BSI Agen Pak Oyo Siswoyo, menurut beliau menyatakan bahwa program Laku Pandai BSI Agen ini diluncurkan pada bulan Oktober 2021 yang semula bernama program Laku Pandai BSI SMART Agen, tetapi pada saat diadakannya *meeting* evaluasi seluruh marketing BSI Agen di tahun ini dan tepatnya pada tanggal 01 Januari 2024 program Laku Pandai BSI

SMART Agen berubah nama menjadi program Laku Pandai BSI Agen dan perubahan didalamnya menyangkut perubahan blokir saldo yang semula terdapat blokir saldo untuk BSI SMART Agen yang menggunakan mesin EDC (*Electronic Data Capture*) sebesar Rp. 3.000.000,- dan untuk blokir saldo BSI SMART Agen yang menggunakan perangkat *handphone* sebesar Rp. 1.000.000,- dari hal itu dievaluasi masih banyak nasabah yang kurang mau adanya sistem blokir saldo tersebut. Sehingga setelah perubahan nama program laku pandai BSI SMART Agen menjadi BSI Agen, terkait perubahan blokir saldo hanya dikenakan bagi BSI Agen yang menggunakan mesin EDC (*Electronic Data Capture*) sebesar Rp. 1.000.000,- dan untuk BSI Agen yang menggunakan perangkat *handphone* tidak dikenakan biaya blokir saldo.

Pada hasil survei yang telah dilakukan pada 5 (lima) *outlet* BSI agen, penulis mengetahui kriteria yang harus dipenuhi pada saat ingin menjadi BSI agen, kriteria ini tercantum dalam buku saku panduan atau *e-book* BSI Agen yang didapat oleh salah satu pemilik *outlet* BSI agen, sebagai berikut:

1. Telah menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia atau nasabah pembiayaan mikro Bank Syariah Indonesia.
2. Wajib menempatkan dana deposito:
 - a. BSI Agen dengan mesin EDC dikenakan deposito sebesar Rp. 1.000.000,-
 - b. BSI Agen dengan *mobile handphone* tidak dikenakan deposito atau Rp. 0
3. Tidak menjadi agen pada Bank lain atau BPRS penyelenggara Laku Pandai.
4. Memiliki usaha selain Agen Laku Pandai minimal 2 (dua) tahun.
5. Memiliki pekerjaan tetap atau kontrak.
6. Melengkapi dokumen SIUP, TDP dan NPWP bagi agen berbadan hukum.
7. Lulus proses uji tuntas yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia dan tidak masuk dalam Daftar Hitam Nasional Bank Indonesia.
8. Memahami penggunaan perangkat yang akan digunakan untuk melakukan transaksi atau memberikan layanan, seperti *handphone*, mesin EDC (*electronic data capture*), komputer, atau laptop.

Bagi hasil keuntungan BSI Agen sudah tertera di formulir pembagian *Fee* BSI Agen dari Bank Syariah Indonesia yang biasanya formulir *Fee* agen akan

kita dapatkan dari marketing atau pihak *customer service* Bank Syariah Indonesia di kantor cabang yang kita daftar, dan oleh pihak marketing Bank Syariah Indonesia kita juga akan mendapatkan buku saku panduan penggunaan BSI Agen atau dalam bentuk *e-book*.

Oleh karena itu, penulis ingin meneliti lebih lanjut mengenai bagaimana Analisis Pelayanan Laku Pandai BSI Agen. Oleh karena itu, penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS PELAYANAN LAKU PANDAI BSI AGEN PADA AGEN DI CIREBON”**.

B. Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah, masalah yang ingin dibahas pada penelitian ini yaitu pada wilayah kajian Literasi dan Inklusi Keuangan dan Perbankan Syariah dengan topik kajian Implementasi dan Dampak Program Laku Pandai. Untuk mempermudah pembahasan dan penyusunan dalam kerangka pemikiran, maka permasalahan yang muncul dapat diidentifikasi diantaranya:

- a. Mekanisme kerja dan sistem yang digunakan dari Laku Pandai BSI Agen.
- b. Solusi dari kendala dan persaingan yang sulit karena maraknya agen-agen Laku Pandai di Cirebon.
- c. Keunggulan dan Kekurangan Laku Pandai BSI Agen di Cirebon.

2. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, supaya penelitian ini terarah, maka peneliti membatasi permasalahan mengenai Laku Pandai BSI Agen di Cirebon. Masalah pada penelitian ini dibatasi sebagai berikut:

- a. Sistem dan Mekanisme Kerja Laku Pandai BSI Agen.
- b. Solusi dari kendala dan kompetisi maraknya Agen Laku Pandai di Cirebon yang meliputi Kabupaten Cirebon dan Kota Cirebon.
- c. Keunggulan dan Kekurangan dari Laku Pandai BSI Agen di Cirebon yang meliputi Kabupaten Cirebon dan Kota Cirebon.

3. Rumusan Masalah

- a. Bagaimana Mekanisme Kerja Laku Pandai BSI Agen di Cirebon?
- b. Apa saja Kendala dan Persaingan yang dihadapi oleh Laku Pandai BSI Agen di Cirebon?
- c. Bagaimana Keunggulan dan Kekurangan Laku Pandai BSI Agen di Cirebon?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Mekanisme Kerja Laku Pandai BSI Agen di Cirebon.
2. Untuk mengetahui Kendala dan Persaingan yang dihadapi Laku Pandai BSI Agen di Cirebon.
3. Untuk mengetahui Keunggulan dan Kekurangan Laku Pandai BSI Agen di Cirebon.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang serta rumusan masalah yang telah peneliti uraikan maka penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Untuk mendapatkan pemahaman tentang Sistem Kerja Pelayanan Agen Laku Pandai BSI di Cirebon. Selain itu, untuk meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam analisis ilmiah. Selain itu, diharapkan temuan penelitian ini dapat dijadikan landasan atau referensi bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Masyarakat

Hasil dari penelitian ini diharapkan masyarakat lebih memahami tentang Program Laku Pandai BSI Agen, yang memudahkan masyarakat untuk bertransaksi, tidak perlu bersusah payah datang ke kantor bank dan lebih mempersingkat waktu, karena transaksi di Agen Laku Pandai BSI Agen bisa dilakukan di malam hari.

b. Bagi Agen Laku Pandai BSI Agen atau UMKM

Terjalin silaturahmi dengan Agen Laku Pandai BSI Agen atau UMKM, dan dapat menjadi masukan dan solusi terhadap optimalisasi Layanan Laku Pandai di lingkungan masyarakat.

c. Bagi Pembaca

Dapat dijadikan acuan untuk menambah wawasan mengenai perkembangan kemudahan Agen Laku Pandai khususnya BSI Agen.

d. Bagi Penulis dan Akademisi

Menyumbangkan karya ilmiah sebagai salah satu cara untuk mengembangkan peran Agen Laku Pandai di masyarakat. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan untuk menambah literatur perpustakaan dan informasi terkait dengan topik yang sama.

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu meliputi hasil-hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan tema penelitian yang diperlukan sebagai bahan referensi bagi penulis dalam melakukan penelitian. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang diteliti diantaranya sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh (Bismi Khalidin dan Alfi Zahara, 2022) dalam jurnal yang berjudul *“Fee System Analysis and Its Disparity Under BSI Smart Agent Services In The Samsarah Perspective”*

Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dalam kehidupan nyata, perjanjian antara perusahaan dan agen menimbulkan masalah. Agen tidak sepenuhnya memahami isi perjanjian kontrak, sehingga tidak dapat memahami maksud perusahaan yang tercantum dalam perjanjian dengan pihak agen. Dalam pelaksanaan perjanjian antara Bank Syariah Indonesia area Aceh dengan BSI Smart Agent, perusahaan telah menetapkan harga secara terstruktur dengan mencantumkan biaya administrasi dan biaya agen secara rinci untuk setiap jenis transaksi. Bank Syariah Indonesia tidak memberikan kebebasan kepada agen untuk menetapkan harga secara mandiri, sebagaimana tercantum dalam Pasal 6 Perjanjian yang menyatakan

bahwa jika adanya perubahan agen penambahan atas perjanjian ini, harus disetujui dan ditanda tangani oleh kedua belah pihak.

Persamaan pada penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang Laku Pandai BSI Agen, metode penelitian yang digunakan sama-sama menggunakan metode kualitatif, serta mempunyai persamaan dalam teknik pengumpulan data dan teknis analisis data yang digunakan. Perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian ini yakni pada penelitian terdahulu hanya membahas pembagian *Fee* Laku Pandai BSI Smart Agen menurut perspektif akad *samsarah*, sedangkan untuk penelitian ini pembahasan akad menggunakan akad *wakalah bil ujah* dan untuk pembagian *Fee* BSI Agen dengan Bank Syariah Indonesia berdasarkan perjanjian awal Bank dengan pemilik agen yang tercantum dalam formulir pembagian *Fee* yang sudah ditetapkan oleh pihak Bank Syariah Indonesia, kemudian yang menjadi pembeda kedua adalah lokasi penelitian.

2. Penelitian yang dilakukan oleh (Mufti Arief, Zahra Nuralita Putri Irkham, dan Amaliya Ayu Nurhidayah, 2022) dalam jurnal yang berjudul ***“Analisis Pemasaran Layanan BSI Smart FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta”***

Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Analisis Pemasaran Layanan BSI Smart FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta yang telah dianalisis dengan menggunakan *Partial Least Square (PLS)*, yang dimana *variable* harga, *variable* produk, dan *variable* tempat, hal ini membuktikan bahwa ketiga *variable* tersebut tidak terbukti memiliki pengaruh positif terhadap keputusan penggunaan. Sedangkan *variable* promosi membuktikan bahwa promosi terbukti memiliki pengaruh positif terhadap keputusan penggunaan Layanan BSI Smart Agen FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta.

Persamaan pada penelitian ini yaitu sama-sama menganalisis pemasaran layanan BSI Agen. Perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian ini yakni pada penelitian terdahulu yaitu menganalisis pemasaran layanan BSI Agen di ruang lingkup kampus yaitu di Fakultas FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta, sementara untuk penelitian ini menganalisis pemasaran layanan BSI Agen di lingkungan masyarakat, kemudian yang

menjadi pembeda kedua adalah lokasi penelitian dan metode penelitiannya, penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.

3. Penelitian yang dilakukan oleh (Siti Hidayati, Kery Utami, dan Masripah, 2022) dalam jurnal yang berjudul ***“Implementasi Branchless Banking di SMK Negeri 3 Depok”***

Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa salah satu pengembangan laboratorium perbankan di SMK Negeri 3 Depok adalah penerapan *branchless banking*. Dengan menyediakan layanan perbankan di sekolah, siswa dapat belajar mensimulasikan aktivitas operasional perbankan seperti menerima dan melayani nasabah secara langsung. Pelayanan ini dilakukan melalui kerja sama dengan agen, dengan bantuan teknologi informasi, bukan melalui jaringan kantor tujuannya agar mahasiswa terbiasa menggunakan teknologi informasi perbankan.

Persamaan pada penelitian ini sama-sama menganalisis tentang implementasi *branchless banking* (laku pandai) dengan inovasi produk dari Bank Syariah Indonesia yaitu BSI Agen. Perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian ini yakni pada penelitian terdahulu menganalisis implementasi *Branchless Banking* atau laku pandai BSI Agen yang diimplementasikan di lingkungan sekolah SMK Negeri 3 Depok, sedangkan penelitian ini membahas implementasi BSI Agen di lingkungan masyarakat, kemudian yang menjadi pembeda kedua adalah lokasi penelitian.

4. Penelitian yang dilakukan oleh (Riska Muliani, 2023) dalam jurnal yang berjudul ***“Analisis Dampak Layanan Jasa Transfer Tunai BSI Smart Pada Masyarakat Di Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie”***

Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Masyarakat di Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie merasakan dampak positif dari layanan BSI Smart. Agen ini menawarkan layanan transfer tunai cepat atau instan, menghemat waktu dan biaya, serta menawarkan pengalaman bertransaksi yang aman dan nyaman. Masyarakat Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie menghadapi beberapa kendala kecil dalam menggunakan layanan

transfer tunai agen BSI Smart. Hal ini termasuk jaringan yang tidak stabil dan tidak adanya struk atau bukti kertas transaksi. Namun permasalahan tersebut dapat diatasi oleh *outlet* BSI Agen dan masyarakat seperti mencari *outlet* BSI Agen yang lain dan *screenshoot* struk transaksi.

Persamaan pada penelitian ini sama-sama menganalisis tentang dampak layanan jasa transfer tunai BSI Agen pada masyarakat, metode penelitian yang digunakan sama-sama menggunakan metode kualitatif, serta mempunyai persamaan dalam teknik pengumpulan data dan teknis analisis data yang digunakan. Perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian ini yakni pada penelitian terdahulu membahas mengenai dampak dari layanan BSI Agen pada masyarakat, sedangkan untuk penelitian ini membahas juga tentang sistematisa kerja BSI Agen dan memaparkan solusi dari adanya dampak layanan jasa BSI Agen ini baik solusi kendala dan dampak yang terjadi karena faktor internal maupun eksternal, kemudian yang menjadi pembeda kedua adalah lokasi penelitian.

5. Penelitian yang dilakukan oleh (Machfud Ridha, 2023) dalam jurnal yang berjudul ***“Analisis Tingkat Inklusi Keuangan Syariah Pada Layanan BSI Smart Agent Di Kota Banda Aceh”***

Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Masyarakat Banda Aceh menikmati layanan keuangan syariah BSI Smart Agen karena dikatakan bahwa masyarakat merasakan inklusi keuangan syariah di kota tersebut. Hal ini dapat diukur dengan 3 indikator inklusi keuangan seperti *aksesibilitas*, *availibilitas*, dan penggunaan. Layanan ini merupakan bagian dari dukungan Bank Syariah Indonesia terhadap program inklusi keuangan pemerintah. Pelayanan pada agen-agen Bank Syariah Indonesia di kota Banda Aceh sangat baik, namun masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya seperti kurangnya saldo di beberapa agen BSI ketika masyarakat melakukan transaksi dalam jumlah besar. Saat memproses transaksi, masalah jaringan menjadi salah satu masalah yang paling sering terjadi.

Persamaan pada penelitian ini sama-sama menganalisis tentang tingkat inklusi keuangan syariah pada layanan BSI Agen, metode penelitian yang digunakan sama-sama menggunakan metode kualitatif, serta mempunyai persamaan dalam teknik pengumpulan data dan teknis analisis data yang digunakan. Perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian ini yakni pada penelitian terdahulu menganalisis tingkat inklusi keuangan syariah pada layanan BSI Smart Agent di kota Banda Aceh, untuk penelitian ini dibahas juga tentang analisis tingkat inklusi keuangan syariah pada layanan BSI Agen yang berlokasi di Cirebon dengan memperdalam analisis tingkat inklusi keuangan syariah dengan cara mengukur pemahaman masyarakat pengguna layanan jasa BSI Agen serta melihat grafik transaksi pada masing-masing *outlet* BSI Agen di Cirebon setiap bulannya.

6. Penelitian yang dilakukan oleh (Giska Mustina, 2023) dalam jurnal yang berjudul ***“Peran Agen BSI Smart Dalam Memberikan Layanan Kepada Masyarakat Pedesaan (Studi Di Kecamatan Peudada Kabupaten Bireuen)”***

Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa peranan utama Agen BSI Smart melayani transaksi keuangan setempat, antara lain setor tunai, untuk membeli pulsa, transfer ke rekening bank lain, dan pembayaran tagihan listrik. Dengan adanya BSI Smart dapat membantu masyarakat dalam bertransaksi sehingga masyarakat tidak harus lagi jauh-jauh ke mesin ATM yang sangat jauh dari tempat tinggalnya. Agen BSI Smart sangat membantu dalam bertransaksi karena bisa melakukan transaksi secara cepat tidak harus mengantri lama seperti di bank. Transaksi di BSI Smart juga sering digunakan untuk mengurangi resiko jika pergi ke mesin ATM harus mengoperasikan mesin ATM sendiri sampai saat ini masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui bagaimana mengoperasikannya. Agen BSI Smart yang bermitra dengan Bank Syariah Indonesia KCP Peudada Kabupaten Bireuen memiliki serangkaian strategi dalam melayani nasabah yang memiliki loyalitas. Hal tersebut dilakukan dengan memberikan pelayanan maksimal dalam menanggapi pertanyaan dan menerima segala

keluhan yang masuk serta terus mengembangkan berbagai produk juga program yang ada demi keberlangsungan Bank Syariah Indonesia KCP Peudada Kabupaten Bireuen. Agen BSI Smart di wilayah kerja Bank Syariah Indonesia KCP Peudada Kabupaten Bireuen menerapkan slogan *ultimate service* dengan sangat baik sehingga membuat para nasabah menjadi nyaman dengan pelayanan dan segala fasilitas yang di sediakan dan tentu dari hal tersebut menciptakan nasabah-nasabah yang memiliki loyalitas terhadap Bank Syariah Indonesia.

Persamaan pada penelitian ini sama-sama menganalisis tentang peran agen BSI Smart dalam memberikan layanan kepada masyarakat pedesaan, metode penelitian yang digunakan sama-sama menggunakan metode kualitatif, serta mempunyai persamaan dalam teknik pengumpulan data dan teknis analisis data yang digunakan. Perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian ini yakni pada penelitian terdahulu menganalisis peran agen BSI Smart dalam memberikan layanan kepada masyarakat pedesaan yang dimana penelitiannya dilakukan di Kecamatan Peudada Kabupaten Bireuen, sedangkan untuk penelitian ini menganalisis peran BSI Agen dalam memberikan layanan kepada masyarakat pedesaan diperluas penelitiannya bukan hanya di satu kecamatan saja, tetapi melingkup antara Kabupaten dan Kota Cirebon, hal ini disebabkan karena faktor titik laku pandai BSI Agen di Cirebon masih jarang, namun perkembangannya cukup signifikan antara promosi pihak marketing Bank Syariah Indonesia di Cirebon dengan nasabah yang ingin bermitra menjadi BSI Agen.

7. Penelitian yang dilakukan oleh (Maristya Cahya Lupita, 2023) dalam jurnal yang berjudul ***“Manifestasi Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai) BSI Smart di Wilayah Kudus”***

Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa manifestasi sebagai sebuah perwujudan Bank Syariah Indonesia mengeluarkan produk laku pandai BSI Smart. Layanan keuangan inklusif BSI Smart menyediakan layanan perbankan dan keuangan lainnya tanpa kantor dengan menjalin kerja sama dengan pihak lain melalui teknologi informasi sehingga dapat menjangkau

masyarakat secara lebih luas khususnya pada lapisan bawah. Penelitian ini menggunakan analisis SWOT dengan mencari kelemahan, kekuatan, peluang, dan ancaman Laku pandai BSI Smart. Manifestasi Laku pandai BSI Smart adalah penerapan laku pandai BSI Smart di Wilayah Kudus merupakan program wakil dari perbankan untuk efisiensi kedepannya dengan diganti digitalisasi untuk memudahkan transaksi pelayanan keuangan bagi masyarakat yang jauh dari kantor cabang, adanya BSI Smart ini memberikan layanan yang mudah, dan dapat menjangkau masyarakat lebih luas, menjadikan peluang bisnis untuk mendapatkan penghasilan tambahan bagi agen Laku pandai karena mendapatkan *fee* setiap transaksinya, meningkatnya penggunaan teknologi digital dapat mengurangi operasional kantor, dan hasil dari analisis SWOT dapat diperoleh dengan memberikan edukasi atau *sharing* kepada agen mengenai produk laku pandai BSI SMART, menambah sumber daya manusia yang bertugas untuk menangani produk Laku pandai, terdapat persaingan antar bank terutama bank konvensional yang lebih dahulu menguasai pasar dengan melakukan strategi meningkatkan dan menjaga stabilitas performa aplikasi layanan Laku pandai BSI Smart.

Persamaan pada penelitian ini sama-sama menganalisis tentang manifestasi layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif (laku pandai) BSI Smart dan juga sama-sama menggunakan analisis SWOT, metode penelitian yang digunakan sama-sama menggunakan metode kualitatif, serta mempunyai persamaan dalam teknik pengumpulan data dan teknis analisis data yang digunakan. Perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian ini yakni pada penelitian terdahulu menganalisis tentang manifestasi layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif (laku pandai) BSI Smart di Wilayah Kudus, sedangkan pada penelitian ini menganalisis tentang manifestasi layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif (laku pandai) BSI Agen di Wilayah Cirebon yang meliputi Kabupaten dan Kota Cirebon, serta yang menjadi pembeda kedua yaitu pada penelitian ini, analisis SWOT nya menggunakan metode IFAS

dan EFAS, tujuannya agar hasil analisis SWOT pada penelitian ini lebih konkrit dibandingkan dengan penelitian sebelumnya.

8. Penelitian yang dilakukan oleh (Imam Abdul Aziz dan Muhammad Rizaldi, 2024) dalam jurnal yang berjudul ***“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Usaha Mikro Kecil Menengah Dalam Bermitra menjadi Agen BSI Smart”***

Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang menjadi pertimbangan bagi UMKM dalam bermitra menjadi agen BSI Smart. Penelitian ini menggunakan variabel promosi, budaya, sosial, pribadi, dan psikologis. Populasi pada penelitian ini melibatkan 19 agen dari BSI Smart Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Ciawi. Metode yang digunakan adalah purposive sampling (Sensus Sampel), dengan metode analisis linier berganda, uji asumsi klasik, uji t, dan uji f, serta koefisien determinasi (R^2). Hasil secara parsial menunjukkan bahwa variabel promosi, sosial berpengaruh signifikan, sedangkan variabel budaya, pribadi dan psikologi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan UMKM dalam bermitra menjadi agen BSI Smart. Secara simultan variabel promosi, budaya, sosial, pribadi, psikologi berpengaruh signifikan terhadap keputusan UMKM dalam bermitra menjadi agen BSI Smart koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,605. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membuat Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Ciawi dapat menjaga dan meningkatkan faktor promosi dan sosial yang merupakan faktor terpenting dalam keputusan UMKM bermitra dengan agen BSI Smart. Hal ini akan memungkinkan banyak agen untuk memberikan layanan keuangan kepada masyarakat umum.

Persamaan pada penelitian ini yaitu sama-sama menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan usaha mikro kecil menengah dalam bermitra menjadi BSI Agen dengan cara peneliti mewawancarai pemilik *outlet* BSI Agen di Cirebon dan memberikan pertanyaan terkait apa saja keputusan UMKM dalam memilih bermitra menjadi BSI Agen dibandingkan dengan bermitra dengan Agen Laku Pandai lainnya serta

menganalisis strategi promosi yang dilakukan oleh pihak marketing Bank Syariah Indonesia. Perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian ini yakni lokasi penelitian, serta penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.

9. Penelitian yang dilakukan oleh (Adelia Matilda, 2024) dalam jurnal yang berjudul ***“Pengaruh Kemudahan dan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Keputusan Bertransaksi Pada Agen BSI Smart (Studi Pada Nasabah Agen BSI Smart Kluet Selatan)”***

Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa keputusan bertransaksi merupakan suatu proses sistematis dalam memilih pilihan terbaik dari sekian banyak pilihan untuk memecahkan suatu masalah. Hasil dari pemilihan tersebut, kemudian dijadikan sebagai acuan untuk mengambil keputusan bertransaksi terhadap suatu produk atau jasa. Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan bertransaksi adalah faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologis. Dalam penelitian ini akan dipakai 2 variabel yaitu kemudahan dan kepuasan masyarakat yang termasuk kedalam faktor psikologis yang mempengaruhi keputusan bertransaksi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kenyamanan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap keputusan bertransaksi di agen BSI Smart Kluet Selatan. Dalam penelitian ini digunakan pendekatan deskriptif asosiatif yang merupakan jenis penelitian kuantitatif. Populasinya adalah seluruh masyarakat Kluet Selatan. Metode pengumpulan data kuesioner menggunakan *google form*. Pengolahan data menggunakan SPSS 26. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial diketahui bahwa variabel kemudahan dan tingkat kepuasan berpengaruh signifikan terhadap keputusan bertransaksi. Sedangkan pengujian simultan menunjukkan hasil bahwa kemudahan dan tingkat kepuasan secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan bertransaksi.

Persamaan pada penelitian ini yaitu sama-sama menganalisis pengaruh kemudahan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap keputusan

bertransaksi pada BSI Agen dengan cara peneliti mewawancarai sejumlah masyarakat pengguna layanan jasa BSI Agen di Cirebon dan memberikan pertanyaan terkait apa saja pengaruh kemudahan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap keputusan bertransaksi pada BSI Agen. Perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian ini yakni lokasi penelitian, serta penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.

10. Penelitian yang dilakukan oleh (Anisa Fitri, 2024) dalam jurnal yang berjudul ***“Implementasi Penetapan Fee Jasa Layanan BSI Smart Agen Yang Melanggar Persaingan Usaha Tidak Sehat (Suatu Penelitian Di Kecamatan Bies Kabupaten Aceh Tengah)”***

Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa telah terjadi perjanjian penetapan *fee* jasa layanan BSI *Smart* agen di Kecamatan Bies Kabupaten Aceh Tengah. Berdasarkan keterangan dari beberapa agen BSI *Smart* perjanjian ini dilakukan secara diam diam (*tacit collusion*) oleh agen BSI *Smart*. Perjanjian ini dilarang untuk dilakukan menurut Pasal 5 Ayat (1) UU Antimonopoli Tahun 1999 serta perjanjian ini mengakibatkan terjadinya Persaingan usaha yang tidak sehat. Ketidakadaan dalam pengawasan penetapan *fee* jasa layanan BSI *Smart* agen dari manajemen BSI *Smart* membuat semakin leluasa agen dalam melakukan penetapan *fee* jasa layanan. Adanya penetapan *fee* jasa layanan ini menimbulkan dampak kerugian terhadap pelanggan berupa tidak mendapatkan harga *fee* layanan jasa yang bersaing dipasaran dan dampak kerugian terhadap agen BSI *Smart* yang tidak terlibat dalam perjanjian yaitu terbentuknya *barrier to entry* dan adanya posisi dominan bagi agen yang telah melakukan perjanjian penetapan *fee* jasa layanan BSI *Smart*. Disarankan kepada agen BSI *Smart* untuk melakukan penetapan *fee* jasa layanan secara jujur dan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Disarankan kepada manajemen BSI *Smart* untuk melakukan pengawasan terhadap penetapan *fee* jasa layanan. Disarankan kepada pelanggan dan agen BSI *Smart* diluar perjanjian untuk melaporkan jika terjadi praktek monopoli dan persaingan

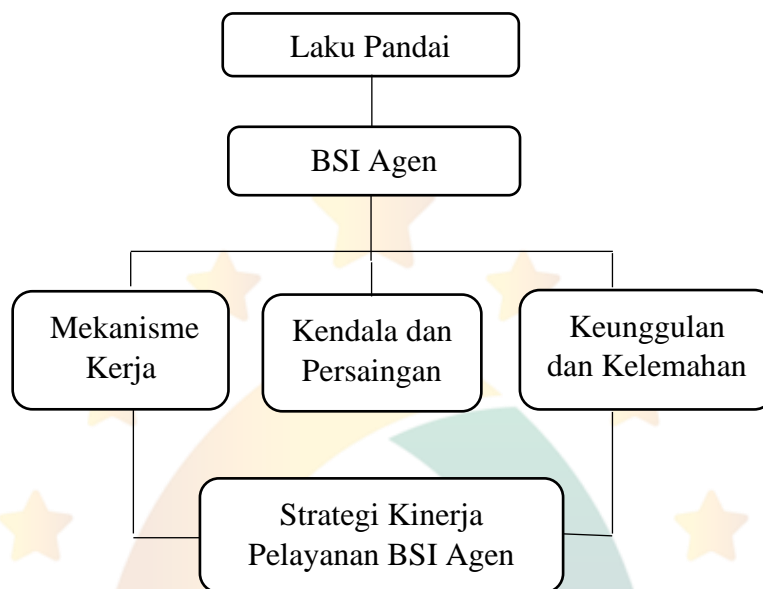
usaha tidak sehat yang dilakukan oleh beberapa agen BSI *Smart* kepada KPPU agar dapat segera dihentikan.

Persamaan pada penelitian ini sama-sama menganalisis tentang bagaimana implementasi penetapan *fee* jasa layanan BSI Agen pada ke 5 (lima) *outlet* BSI Agen di Cirebon, metode penelitian yang digunakan sama-sama menggunakan metode kualitatif, serta mempunyai persamaan dalam teknik pengumpulan data dan teknis analisis data yang digunakan. Perbedaan penelitian terdahulu dan penelitian ini yakni pada penelitian terdahulu menganalisis tentang implementasi penetapan *fee* jasa layanan BSI *Smart* Agen yang melanggar persaingan usaha tidak sehat suatu penelitian di Kecamatan Bies Kabupaten Aceh Tengah, sedangkan pada penelitian ini hanya menganalisis tentang penetapan *fee* jasa layanan BSI Agen pada ke 5 (lima) *outlet* BSI Agen di Cirebon saja, tanpa memperdalam pembahasannya ke dalam ranah Undang-Undang.

F. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijelaskan, muncul sebuah kerangka pemikiran bahwa Laku Pandai BSI Agen terdapat keberhasilan yang berbeda-beda terhadap perkembangan usaha BSI agennya. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan pelanggan selain memberikan kepuasan pelanggan. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan perkembangan Laku Pandai BSI Agen tersebut adalah pengetahuan masyarakat terhadap sistem dan mekanisme kerja laku pandai, kendala yang dihadapi oleh agen, serta keunggulan dan kelemahannya harus dapat diatasi oleh solusi yang ada, dan juga pembinaan yang dilakukan oleh pihak Bank serta promosi yang dilaksanakannya agar masyarakat mengetahui bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) sudah memberikan kemudahan transaksi diluar kantor bank dengan adanya laku pandai BSI Agen. Pembinaan ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan pemahaman literasi keuangan masyarakat maupun kemahiran BSI Agen dalam mengelola usahanya agar tercapainya strategi kinerja pelayanan BSI Agen yang tepat agar tercapainya kualitas pelayanan BSI

Agen yang baik. Berikut merupakan kerangka pemikiran mengenai penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti:



Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran

G. Metodologi Penelitian

1. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penyelesaian penelitian ini dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan, dimulai dari bulan September sampai dengan November 2024. Lokasi penelitian ini dilakukan di 5 (lima) *outlet* BSI Agen di Cirebon, dan 25 (dua puluh lima) masyarakat pengguna layanan jasa Laku Pandai BSI Agen, yang dimana peneliti akan melakukan observasi di lapangan dengan cara mewawancarai nasabah pelaku Agen Laku Pandai BSI Agen, serta masyarakat pengguna layanan jasa Laku Pandai BSI Agen. Ke 5 (lima) *outlet* BSI Agen tersebut, diantaranya sebagai berikut:

- a. BSI Agen “Warung Haruman Snack” di Jalan Ki Gede Mayaguna Perumahan Sahira Regency Blok. I Nomor 33 Kelurahan Kaliwadas Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon.
- b. BSI Agen “Toko Linda Zahira” di Jalan Karya Bhakti II Grenjeng Kelurahan Harjamukti Kecamatan Harjamukti Kota Cirebon.

- c. BSI Agen “Koperasi Koprimgamas Masjid At-Taqwa Cirebon” di Jalan R.A. Kartini Nomor 02 Kelurahan Kebonbaru Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon.
- d. BSI Agen “Mandiri Laundry” di Jalan Karya Bhakti II Grenjeng Gang Musholla Kelurahan Harjamukti Kecamatan Harjamukti Kota Cirebon.
- e. BSI Agen “Ika Cell” di Perumahan BTN Banjarwangunan Blok. E Nomor 03 Kelurahan Banjarwangunan Kecamatan Mundu Kabupaten Cirebon.

2. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode pendekatan deksriptif. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menafsirkan fenomena yang terjadi berdasarkan latar yang alamiah. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang menggambarkan fenomena tertentu dalam bentuk pembahasan yang ilmiah (Firdaus et al., 2021)

b. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode studi kasus. Metode studi kasus diartikan sebagai suatu kegiatan ilmiah yang menggali suatu fenomena tertentu baik pada tingkat individu, kelompok atau suatu organisasi guna memperoleh informasi yang rinci dan mendalam tentang fenomena tersebut (Firdaus et al., 2021). Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data dari objek penelitian yaitu Nasabah yang menjadi pelaku Agen Laku Pandai BSI Agen serta Masyarakat pengguna layanan jasa Laku Pandai BSI Agen di Cirebon.

3. Sumber Data

Sumber data merupakan pemberian informasi untuk memperoleh data yang dibutuhkan (Emiliani, 2019). Data yang di ambil dalam penelitian ini adalah mengenai Mekanisme Kerja Laku Pandai BSI Agen di Cirebon, Kendala dan Persaingan Laku Pandai BSI Agen di Cirebon, serta Keunggulan dan Kekurangan Laku Pandai BSI Agen di Cirebon. Sumber data yang digunakan sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber yang dikumpulkan dan berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah dilakukan (Pahleviannur et al., 2022). Data primer yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu meliputi wawancara dengan 5 (lima) informan *outlet* BSI Agen di Cirebon, yaitu Warung Haruman Snack, Toko Linda Zahira, Koperasi Koprimgamas At-Taqwa, Mandiri Laundry, dan Ika Cell, serta peneliti juga akan melakukan wawancara dengan 25 (dua puluh lima) responden Masyarakat Pengguna Layanan Jasa Laku Pandai BSI Agen di Cirebon.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya, melainkan melalui media yang membahas literatur-literatur yang berkaitan dengan masalah penelitian. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari jurnal, skripsi, buku, dan dokumen-dokumen yang berkaitan (Pahleviannur et al., 2022).

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian yang berasal dari objek penelitian. Berikut ini adalah teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data untuk penelitian ini:

a. Observasi

Observasi adalah salah satu teknik dalam mengumpulkan data dengan cara mencatat dan mengamati permasalahan yang diteliti secara sistematis dan disengaja (Abdussamad & Sik, 2021). Teknik observasi dilakukan untuk mengetahui kebenaran yang terjadi di lapangan yang terkait dengan Mekanisme Kerja Laku Pandai BSI Agen di Cirebon, Kendala dan Persaingan Laku Pandai BSI Agen di Cirebon, serta Keunggulan dan Kekurangan Laku Pandai BSI Agen di Cirebon.

b. Wawancara

Wawancara merupakan sebuah teknik dalam mengumpulkan data secara terbuka dengan metode tanya jawab antara peneliti dengan objek yang diteliti (Abdussamad & Sik, 2021). Wawancara dapat diartikan sebagai percakapan antara peneliti dan informan untuk mengetahui secara mendalam mengenai informasi yang ingin diperoleh. Dalam penelitian ini, penulis hanya akan melakukan wawancara kepada 5 (lima) orang informan yang memiliki *outlet* BSI Agen di Cirebon, dan 25 (dua puluh lima) orang responden Masyarakat Pengguna Layanan Jasa BSI Agen di Cirebon.

Berikut adalah jumlah informan ke 5 (lima) *outlet* BSI Agen di Cirebon dan 25 (dua puluh lima) responden Masyarakat Pengguna Layanan Jasa BSI Agen di Cirebon:

Tabel 1.1
Profil Informan Nasabah (*Outlet* BSI Agen)

No.	Nama BSI Agen	Nama Pemilik	Alamat
1.	Haruman Snack	Rohanah	Jalan Ki Gede Mayaguna Perumahan Sahira Regency Blok. I Nomor 33 Kelurahan Kaliwadas Kecamatan Sumber Kabupaten Cirebon
2.	Toko Linda Zahira	Linda Kurniawaty Zahira	Jalan Karya Bhakti II Grenjeng Kelurahan Harjamukti Kecamatan Harjamukti Kota Cirebon
3.	Koperasi Koprinjamas At-Taqwa Cirebon	Lies Ardianis (Staff Koperasi Koprinjamas At-Taqwa Cirebon)	Jalan Raden Ajeng Kartini Nomor 02 Kelurahan Kebonbaru Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon

No.	Nama BSI Agen	Nama Pemilik	Alamat
4.	Mandiri Laundry	Noviyana	Jalan Karya Bhakti II Grenjeng Gang Mushollah Kelurahan Harjamukti Kecamatan Harjamukti Kota Cirebon
5.	Ika Cell	Erika Putri Utami	Perumahan BTN Banjarwangunan Blok. E Nomor 3 Kelurahan Banjarwangunan Kecamatan Mundu Kabupaten Cirebon

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024.

Tabel 1.2
Profil Responden Masyarakat Pengguna Layanan Jasa
BSI Agen di Cirebon

No.	Nama	Pekerjaan	Umur	Alamat
1.	Maman Hermawan	Buruh Harian	39 Tahun	Kaliwadas
2.	Adira	Pedagang	54 Tahun	Pasalakan
3.	Ria Nurika	Karyawan Swasta	20 Tahun	Wanasaba Kidul
4.	Darmo	Buruh Harian	67 Tahun	Kaliwadas
5.	Irma Irnadianis	IRT	26 Tahun	Pasalakan
6.	Tuty Alawiyah	IRT	35 Tahun	Glampok
7.	Ahmad Nauval Pratama	Siswa SD	12 Tahun	Glampok
8.	Dadi Mulya Budiman	Guru PNS	54 Tahun	Wanasaba Kidul
9.	Ernawati	IRT	39 Tahun	Pelandakan
10.	Sukandi	Buruh Harian	40 Tahun	Pelandakan

No.	Nama	Pekerjaan	Umur	Alamat
11.	Agam	Siswa SMK	16 Tahun	Astapada
12.	Dela	Siswa SMK	16 Tahun	Palir
13.	Miri	IRT	53 Tahun	Bandung
14.	Agus Rahmat	Buruh Harian	56 Tahun	Kedawung
15.	Ahmad Ferdiansyah	Mahasiswa	21 Tahun	Lurah
16.	Marni	IRT	48 Tahun	Pelandakan
17.	Lely Yana Handayani	Karyawan Swasta	22 Tahun	Pelandakan
18.	Erdi	Siswa SMP	13 Tahun	Pelandakan
19.	Ica Nurjannah	Karyawan Swasta	21 Tahun	Grenjeng
20.	Pramuji	Karyawan Swasta	29 Tahun	Glampok
21.	Muniifah	Mahasiswa	23 Tahun	BTN Banjarwangunan
22.	Suci Ramadani	Siswa SMK	16 Tahun	Lobunta
23.	Amanda	Siswa SMP	14 Tahun	Komplek Citraland
24.	Yuyun	IRT	45 Tahun	BTN Banjarwangunan
25.	Aprilia	Siswa SMK	16 Tahun	Perumnas

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu teknik pengumpulan data melalui catatan dalam bentuk tulisan, gambar, laporan dan sebagainya (Firdaus et al., 2021). Dalam penelitian ini, menggunakan teknik dokumentasi untuk mengumpulkan data umum mengenai profil Agen Laku Pandai BSI Agen di Cirebon.

5. Teknik Analisis Data

Setelah semua data terkumpul, salah satu proses yang dilakukan untuk menyelesaikan masalah yang diteliti adalah analisis data. Pada penelitian ini peneliti menggunakan Teknik analisis data menggunakan metode *Interactive Model* dari Miles dan Huberman. Teknik analisis data ini dilakukan secara interaktif dan terus menerus pada setiap tahapan penelitian. Berikut proses analisis data dalam penelitian ini (Abdussamad & Sik, 2021):

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang direduksi akan memberikan gambaran proses pengumpulan data yang lebih mudah dan jelas karena menyangkut peringkasan, pemilihan unsur-unsur penting, pemfokusan pada unsur-unsur tersebut, dan pencarian tema pola.

b. Penyajian Data (*Display Data*)

Penyajian data merupakan langkah selanjutnya setelah reduksi data. Penyajian data ini sebagai kumpulan informasi yang tersusun yang dapat memungkinkan adanya penarikan kesimpulan.

c. Pengambilan Keputusan atau Verifikasi

Hasil analisis data menentukan fokus penelitian yang hasilnya adalah pengambilan keputusan atau verifikasi. Hasilnya disajikan dalam bentuk gambaran objek penelitian berdasarkan kajian penelitian.

6. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data pada penelitian ini untuk menjawab masalah-masalah yang diselesaikan meliputi Uji Kredibilitas (*Credibility*), Uji Transfabilitas (*Transferbility*), Uji Dependabilitas (*Dependability*) dan Uji Konfirmabilitas (*Confirmability*), sebagai berikut:

a. Uji Kredibilitas (*Credibility*)

Uji kredibilitas adalah untuk memenuhi data dan informasi yang mengandung kebenaran terhadap data hasil penelitian, maka memerlukan teknik sebagai berikut:

1) Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan dalam penelitian diperlukan agar dapat menumbuhkan kepercayaan dari subjek yang diteliti serta memahami situasi dilapangan apakah data yang diperoleh sebelumnya benar atau tidak ketika dicek kembali dilapangan (Susanto & Jailani, 2023).

2) Peningkatan Ketekunan

Dalam meningkatkan ketekunan peneliti dapat mengecek kembali data yang ditemukannya benar atau tidak dan melakukan pengamatan secara terus menerus dengan membaca referensi terkait penelitian agar persepsi lebih luas dan akurat (Susanto & Jailani, 2023).

3) Triangulasi

Triangulasi merupakan kegiatan peneliti dalam memverifikasi data yang berasal dari berbagai sumber dan waktu yang beragam. Terdapat tiga macam dalam triangulasi, diantaranya yang pertama triangulasi sumber yaitu melakukan pengecekan data yang diperoleh dari berbagai sumber, yang kedua ada triangulasi teknik yaitu pengecekan dengan teknik yang berbeda pada sumber yang sama, dan yang ketiga triangulasi waktu yaitu pengecekan pada sumber data dengan waktu dan situasi yang berbeda (Pahleviannur et al., 2022).

4) Analisis Kasus Negatif

Dalam analisis kasus negatif peneliti dapat mencari data yang berbeda dengan data yang ditemukan, apabila tidak ditemukan data yang berbeda maka data yang ditemukan dapat dipercaya dan kesimpulan terakhir yang diperoleh merupakan gambaran realita dilapangan (Pahleviannur et al., 2022).

5) Menggunakan Bahan

Referensi peneliti dapat mengumpulkan bahan referensi untuk mendukung bukti yang ditemukan dan dapat dipercaya seperti

rekaman wawancara, foto, catatan dan lain sebagainya (Abdussamad & Sik, 2021).

6) Mengadakan Membercheck

Membercheck merupakan proses pengecekan data kepada sumber data bahwa data yang ditemukan sesuai dengan yang ada dilapangan (Susanto & Jailani, 2023).

b. Uji Nilai Transfabilitas (*Transferbility*)

Nilai transfabilitas yaitu bergantung pada pembaca dalam memahami temuan yang diperoleh peneliti dan dapat diterapkan pada situasi lain. Maka hasil penelitian ini harus memberikan penjelasan yang rinci, jelas dan sistematis sehingga dapat dipercaya (Firdaus et al., 2021).

c. Uji Dependabilitas (*Dependability*)

Uji dependabilitas merupakan pengecekan hasil penelitian apakah hasil penelitiannya bermutu atau tidak. Cara menetapkan hasil penelitian dengan cara *dependability* audit dengan cara *me-review* aktivitas yang dilakukan oleh peneliti disamping catatan, data atau informasi yang diperoleh dari lapangan serta arsip dan laporan penelitian yang dibuat oleh peneliti (Pahleviannur et al., 2022).

d. Uji Konfirmabilitas (*Confirmability*)

Uji konfirmabilitas yaitu menguji hasil penelitian yang telah dilakukan atau mengkonfirmasi hasil berdasarkan proses yang telah dilalui (Pahleviannur et al., 2022).

H. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang terdiri dari 5 (lima) bab dan terdapat beberapa sub bab di dalamnya. Berikut sistematika penulisan yang digunakan:

BAB I PENDAHULUAN, dalam bab ini penulis memaparkan beberapa sub bab yaitu latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI, dalam bab ini berisikan penjelasan teori-teori yang mendukung penelitian ini. Teori-teori yang digunakan sebagai kajian yaitu meliputi teori agensi (*agency theory*), konsep pelayanan, konsep keagenan dan laku pandai, dan analisis SWOT.

BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN, dalam bab ini penulis akan mendeskripsikan sejarah Bank Syariah Indonesia, Visi Misi Bank Indonesia, Sejarah BSI Agen, Tujuan BSI Agen, Syarat-Syarat menjadi BSI Agen, Alur Registrasi Pendaftaran BSI Agen, Fitur-Fitur BSI Agen, Gambaran umum lokasi penelitian yang meliputi profil *outlet* BSI Agen serta sejarah singkat berdirinya BSI Agen tersebut, struktur organisasi dan pengelolaannya.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN, dalam bab ini penulis menjelaskan hasil penemuan atau temuan peneliti yang didapatkan dilapangan mencakup segala permasalahan serta jawaban yang penulis temukan dari hasil penelitian mengenai Analisis Pelayanan BSI Agen pada Agen di Cirebon, meliputi sistem Mekanisme Kerja Laku Pandai BSI Agen di Cirebon, Kendala dan Persaingan Laku Pandai BSI Agen di Cirebon, serta membahas Keunggulan dan Kekurangan Laku Pandai BSI Agen di Cirebon.

BAB V PENUTUP, dalam bab ini penulis menguraikan kesimpulan dari hasil penelitian pada pembahasan bab sebelumnya, dan menjawab secara singkat atas permasalahan yang diteliti. Serta peneliti akan menyampaikan saran dari hasil temuan penelitian kepada pihak yang nantinya membutuhkan hasil penelitian ini.

UINSSC