

# Analisis penerapan program laku pandai pada PT Bank XYZ = Analysis of "Laku Pandai" implementation in PT Bank XYZ

Putu Ayu Sruti Permata Sari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20496200&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Laku pandai kepanjangan dari Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif. Laku pandai merupakan program inklusi keuangan dan literasi keuangan yang diusung pemerintah agar lebih banyak masyarakat yang dapat tersentuh jasa keuangan. PT Bank XYZ adalah salah satu bank yang melaksanakan laku pandai. Dalam pelaksanaannya, realisasi nasabah laku pandai tahun 2018 PT Bank XYZ tidak sesuai yang ditargetkan. Mengapa target nasabah PT Bank XYZ tidak tercapai jika dikaitkan dengan faktor-faktor kontingensi? Bagaimana manfaat, kendala, dan tantangan dalam pelaksanaan program laku pandai PT Bank XYZ jika dihubungkan dengan pengalaman PT Bank XYZ? bagaimana kontribusi pelaksanaan laku pandai terhadap kinerja PT Bank XYZ jika dihubungkan dengan pengalaman PT Bank XYZ? Berdasarkan permasalahan tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pelaksanaan laku pandai di PT Bank XYZ dan menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan target nasabah laku pandai tidak tercapai pada tahun 2018. Penelitian ini diharapkan berkontribusi untuk mengevaluasi dan memberika solusi terhadap pelaksanaan program laku pandai PT Bank XYZ. Metode penelitian yang digunakan adalah metode campuran. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Analisis data yang digunakan menggunakan content analysis, descriptive qualitative analysis, dan constant comparative analysis. Temuan dalam penelitian ini menunjukkan target nasabah laku pandai tidak tercapai karena PT Bank XYZ kurang memiliki pengalaman dalam menangani segmen pasar laku pandai, masih memiliki fitur yang terbatas pada setoran, tarikan, dan transfer antar rekening laku pandai, masih manual, dan memiliki struktur tersentralisasi. Selain itu, proses pembukaan rekening nasabah laku pandai PT Bank XYZ memerlukan waktu yang melebihi service level agreement.

<hr>

Laku pandai (branchless banking) stands for Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif. Laku pandai program is financial inclusion and financial literacy program launched by the government so that more people can do financial services. PT Bank XYZ is a bank that implements laku pandai. In its implementation, PT Bank XYZs laku pandai customer realization was not as targeted in 2018. Why was PT Bank XYZs laku pandai customer target not achieved if it is related with contingency factors? How are the benefits, constraints, and challenges that arise in the implementation of laku pandai at PT Bank XYZ if it is related to the experience of PT Bank XYZ? How are the implementation of laku pandai contribute to the performance of PT Bank XYZ if it is related to the experience of PT Bank XYZ? Based on this research problem, the purpose of this study is to evaluate the implementation of laku pandai at PT Bank XYZ and analyze the factors that caused PT Bank XYZs laku pandai customer target not achieved. This research is expected to contribute to evaluating and providing solutions to the application of PT Bank XYZ's laku pandai program. This study is a case study. The research method used is a mixed method. The data used are primary and secondary data. The data analysis used is content analysis, descriptive qualitative analysis, and constant comparative analysis. The findings in this study indicate that the target of laku pandai

customers is not achieved because PT Bank XYZ lacks experience in handling the laku pandai market segment, PT Bank XYZ's laku pandai feature is still limited to deposits, withdrawals, and transfers among the laku pandai accounts, the account opening process is still manual, and PT Bank XYZ uses a centralized structure. In addition, The process of opening accounts requires more time than the service level agreement.