

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah sebagai lembaga keuangan mempunyai tugas untuk memberikan layanan keuangan atau pembiayaan serta tugas-tugas lainnya. Dalam menjalankan tugas serta pengelolaannya sesuai dengan prinsip islam atau syariah.¹ Dalam pelayanan terhadap masyarakat, bank syariah melakukan banyak strategi baru antaranya yaitu memanfaatkan teknologi informasi yang berkembang saat ini.² Di era *financial digital*, perbankan syariah bisa memanfaatkan peluang dengan inovasi produk untuk memperluas jangkauan kepada masyarakat.³

Perluasan kantor atau jaringan bank syariah diperlukan dalam menjangkau masyarakat seluas-luanya. Disamping itu, masih sedikitnya jumlah bank syariah dapat menghambat proses perkembangan dengan bank syariah lain. Kerjasama antar-bank syariah sangat diperlukan karena untuk mengatasi masalah likuidasi serta penempatan dana antar bank. Bank syariah juga perlu meningkatkan jumlah jaringan kantor untuk meningkatkan efisiensi usaha dengan skala yang ekonomis. Berkembangnya jaringan, bank syariah mampu meningkatkan kompetisi dalam meningkatkan kualitas layanan sehingga dapat menyediakan akses yang lebih luas. Ketidakmerataan akses pada perbankan menyebabkan masih rendahnya tingkat literasi dan inklusi keuangan karena antara daerah pedesaan dan perkotaan.⁴

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menjelaskan terkait peluang dan tantangan perbankan syariah di Indonesia yaitu: 1)

¹ Nofinawati Nofinawati, "Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia," *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)* 14, no. 2 (2016): 168, <https://doi.org/10.31958/juris.v14i2.305>.

² Samsuri, "Strategi Keunggulan Bersaing Melalui Digitalisasi Layanan Produk Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Rogojampi," *RIBHUNA: Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah* 1, no. 1 (2022): 039–053, <http://ejournal.iaiiibrahimy.ac.id/index.php/ribhuna/article/view/1244>.

³ Hani Werdi Apriyanti, "Model Inovasi Produk Perbankan Syariah Di Indonesia," *Economica: Jurnal Ekonomi Islam* 9, no. 1 (2018): 85, <https://doi.org/10.21580/economica.2018.9.1.2053>.

⁴ Irfan Nurfalah and Aam Slamet Rusydiana, "Digitalisasi Keuangan Syariah Menuju Keuangan Inklusif: Kerangka Maqashid Syariah," *Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan Dan Akuntansi* 11, no. 1 (2019): 56, <https://doi.org/10.35313/ekspansi.v11i1.1205>.

Kondisi internasional (global), 2) Standar dan komitmen secara global, 3) Integrasi sektor keuangan, 4) Peningkatan yang berkelanjutan, 5) Pemerataan pembangunan, 6) Stabilitas moneter, 7) Bonus demografi, 8) Potensi dan pendalaman pasar serta *Financing gap*, 9) masih rendahnya pemahaman masyarakat terhadap jasa keuangan syariah masih rendah. Selain situasi tersebut, ada beberapa terapat isu strategis dalam pengembangan perbankan syariah, termasuk biaya yang berlebihan atau mahal serta tingkat kesadaran dan pemahaman masyarakat masih rendah.⁵

Pada tahun 2014 akhir, Otoritas Jasa Keuangan mengeluarkan tentang Layanan Keuangan tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif (LAKU PANDAI) dalam rangka peningkatan ekonomi pembangunan, khususnya pada lembaga keuangan untuk memperluas serta meningkatkan akses layanan keuangan. Selibhnya merupakan penyedia layanan keuangan perbankan lainnya yang dilakukan tidak dengan jaringan kantor, tetapi dengan kerjasama pada pihak lain didukung melalui sarana teknologi informasi. Pada peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif disebutkan bahwa lembaga keuangan bank atau perusahaan asuransi baik syariah maupun konvensional dapat menjadi penyelenggara bank tanpa kantor. Produk yang ditawarkan pada program ini meliputi pembiayaan (kredit) mikro, tabungan dan asuransi mikro.⁶

Berdasarkan Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan tahun 2022 bahwa literasi keuangan masyarakat Indonesia berindeks yaitu 49,68%. Sementara inklusi keuangan tahun ini mencapai indeks 85,10% mengalami peningkatan dari pada periode SNLIK pada tahun 2019 dengan 76,19%. Dari data tersebut terjadi gap antara tingkat literasi dan tingkat inklusi terjadi penurunan, dari 38,03 % pada tahun 2019 menjadi 35,42% di tahun 2022. Hal tersebut secara umum masyarakat Indonesia belum dapat memahami layanan dan produk jasa keuangan yang diberikan oleh lembaga keuangan dengan baik.⁷

⁵ Syah Amelia Manggala Putri and Eka Jati Rahayu Firmansyah, "Optimalisasi Laku Pandai Berbasis Masjid," *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 3, no. 2 (2017): 106–21.

⁶ "Peraturan OJK No.19/PJOK/03/2014 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif (LAKU PANDAI).," n.d.

⁷ OJK, "Infografis Hasil Survei Nasional Literasi Dan Inklusi Keuangan Tahun 2022," 2022, <https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/info-terkini/Pages/Infografis-Survei-Nasional-Literasi-dan-Inklusi-Kuangan-Tahun-2022.aspx#:~:text=Hasil SNLIK 2022 menunjukkan indeks,2019 yaitu 76%2C19 persen.>

Rendahnya indeks inklusi bisa terjadi karena disebabkan masih terbatasnya akses pada masyarakat terkait layanan dan produk keuangan syariah. Salah satu cara dalam meningkatkan inklusi keuangan, perbankan syariah telah ikut serta dalam program Laku Pandai, yaitu Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam rangka Keuangan Inklusi dengan tujuan untuk menawarkan produk keuangan yang sederhana, dan mudah dipahami, sesuai dengan kebutuhan masyarakat.⁸ Sampai September 2016 terdapat dua Bank Umum Syariah yang melaksanakan Laku Pandai. Kedepannya dapat diupayakan untuk memperbanyak lagi Bank Umum Syariah yang melaksanakan program Laku Pandai.

Pada bulan Desember tahun 2018 Bank Umum Syariah mulai meningkat dalam penggunaan Laku Pandai, adapun yaitu 2 Bank Umum Syariah, jadi sebanyak 4 Bank Umum Syariah syariah yang menerapkan Laku Pandai, jika dibandingkan bank konvensional, bank syariah yang melaksanakan Laku Pandai masih minim atau sedikit.⁹

Laku Pandai bagian dari program *financial inclusion* di mana jasa yang menawarkan layanan keuangan dengan sistem pembayaran secara terbatas pada agen tanpa harus melalui kantor cabang. Laku Pandai merupakan layanan perbankan yang memberikan solusi hemat biaya khususnya bagi masyarakat pada daerah kecil. Program Laku Pandai menjadi peluang emas bagi perbankan syariah untuk menjangkau masyarakat yang lebih luas lagi. Dengan adanya laku pandai perbankan syariah diharapkan dapat memberikan kesejahteraan lebih bagi masyarakat Indonesia.¹⁰

Dalam penelitian Junarti, Saiful Anwar dan Fitra Anisa strategi perbankan dalam memaksimalkan program *branchless banking* (Laku Pandai) yaitu mampu meningkatkan serta memperluas pangsa pasar dengan mempromosikan kepada masyarakat dari berbagai kalangan, kedua mampu membangun pemahaman masyarakat atau literasi melalui sosialisai bahwa adanya perbankan syariah yang terbebas dari unsur riba.¹¹

⁸ “Peraturan OJK No.19/PJOK/03/2014 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif (LAKU PANDAI).”

⁹ OJK, “Data Perkembangan Laku Pandai Di Indonesia,” accessed December 16, 2022, <https://www.ojk.go.id/id/pages/Laku-Pandai>.

¹⁰ Agen Laku et al., “Bauran Pemasaran Dan Kepuasan Konsumen” 3, no. 3 (2017): 398–406.

¹¹ Junarti Bakhtiar, Saiful Anwar, and Fitra Anisa, “Optimization Strategy of Laku Pandai Policy in Islamic Bank: A Case Study,” *TIFBR | Tazkia Islamic Finance and*

Dan hasil penelitian oleh Kartika Andiani, dkk pada strategi Baznas dan Laku Pandai dalam menghimpun dan mendistribusikan zakat di Indonesia menyatakan bahwa dalam Baznas dala melakukan kerja sama, perlu dilakukan strategi yaitu dengan melakukan pengaturan sistem integrasi dan mesin IT untuk memudahkan kerjasama dengan bank.¹²

Bank Syariah terutama pada Bank Syariah Indonesia (BSI) terus memperluas market untuk menggait nasabah dengan program BSI SMART atau agen Laku Pandai. BSI SMART ini adalah layanan yang dikeluarkan oleh Bank Syariah Indonesia untuk memberikan layanan keuangan atau perbankan dtidak melalui kantor cabang KCP/KC.¹³ Tetapi melalui kerjasama dengan pihak lain yang didukung oleh sarana teknologi informasi dan fasilitas mesin EDC, aplikasi yang berbasis smartphone dan berbasis website dengan menggunakan laptop/PC.

Menurut teori keagenan, Bank Syariah dapat digambarkan sebagai (*principal*) dan agen laku pandai atau agen BSI SMART sebagai (*agent*). Dalam teori keagenan merupakan hubungan antara pemilik (*principal*) dengan agen. Hubungan tersebut menekankan bahwa peralihan operasionalitas perusahaan dari pemilik (*principal*) kepada pihak lain mempunyai kewenangan atau memiliki kemampuan dalam mengatur dan mengelola perusahaan dengan lebih baik (*agent*). Hubungan keagenan pemisahan antara pemilik (*principal*) dengan manajer (*agent*) pada suatu perusahaan, maka akan terjadi kemungkinan pemilik bisa diabaikan atau kemungkinan akan terjadi konflik.¹⁴

Konflik antara Bank syariah (*principal*) dan agen BSI SMART (*agent*) dalam penelitian ini adalah adanya dua kepentingan yang berbeda, BSI sebagai bagian penting lembaga keuangan diharapkan mampu memperluas pangsa pasar dengan mengimplementasikan keuangan inklusif dan memperkenalkan produk-produknya kepada nasabah serta mengupayakan pelayanan nasabah. Sedangkan kepentingan agen adalah lebih

Business Review Volume 11, no. 2 (2017): 142, <https://www.tifbr-tazkia.org/index.php/TIFBR/article/view/140>.

¹² Kartika Andiani et al., "Strategi BAZNAS Dan Laku Pandai Dalam Menghimpun Dan Mendistribusikan Zaka Di Indonesia," *Al-Iqtisha Jurnal Ekonomi Islam* 10, no. 2 (2018): 436.

¹³ "Bank Syariah Indonesia," accessed December 17, 2022, <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/1618199550bsi-smart-agent>.

¹⁴ Afridian Wirahadi Ahmad, "Konflik Keagenan : Tinjauan Teoritis Dan Cara Mengurangnya," *Jurnal Akuntansi & Manajemen* 3, no. 2 (2008): 47–55.

mengoptimalkan keuntungan dengan biaya admin lebih mahal dengan layanan secara cepat dan mudah tanpa memikirkan jangkauan yang dapat diterima oleh nasabah. Tetapi, keberadaan bank saat ini masih memerlukan proses dalam pendekatan kepada masyarakat supaya dapat terlibat secara langsung pada lembaga keuangan.

Menurut wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada Pak Ari selaku bagian funding BSI KC Kudus Ahmad Yani 1, program Laku Pandai BSI SMART Agen masih baru dan di BSI Kudus mulai rilis tanggal 18 Mei 2022 sampai sekarang bulan Desember hanya berjumlah 15 agen.¹⁵ Adapun kendala yang di hadapi saat ini yaitu program laku pandai BSI ini belum mendapatkan ijin dari OJK dan hanya bisa ditransaksikan sesama BSI. kemudian juga dikarenakan sudah banyaknya agen dari bank lain seperti dari bank konvensional dan masyarakat lebih memilih bank yang biasanya digunakan transaksi sehari-hari selain itu juga terdapat blokir saldo untuk mesin EDC sebesar Rp 3.000.000,- dan untuk mobile banking Rp 1.000.000,- dari hal itu juga masyarakat banyak yang kurang mau adanya sistem blokir tersebut. Dari pak Ari juga mengatakan belum sosialisasi secara menyeluruh terkait adanya laku pandai BSI hanya menawarkan bagi lembaga yang sudah bermitra dan bagi nasabah yang ingin mendaftarkan langsung menjadi agen ke kantor¹⁶

Berdasarkan hasil observasi oleh peneliti, program Laku Pandai BSI SMART yang dikelola oleh LKMS Assa Berkah Sejahtera bu yunita mengatakan bahwa BSI SMART masih terdapat kendala seperti proses transaksi tarik tunai hanya bisa sesama ATM BSI saja, untuk bank lain belum bisa jadi setiap kali ada nasabah datang pakai ATM lain akhirnya belum bisa mendapat layanan. Dan dari LKMS Assa berkah biasanya memberikan layanan seperti tarik tunai, setor sesama BSI, transfer, pembayaran meliputi listrik, dan pembelian berupa token listrik, pulsa ruang lingkup sekitar saja.¹⁷

Sedangkan BSI SMART pada BMT Mutiara Ummat baru menjalin keagenan BSI SMART di bulan November. Hal tersebut masih terbilang sangat baru. Pak rizal selaku pegawai BMT

¹⁵ Nurul Hidayah, "Observasi Dan Wawancara Marketing Bank Syariah Indonesia KC Kudus A.Yani 1 Oleh Penulis, 30 Januari 2023, Lampiran 1, Transkrip," n.d.

¹⁶ Ari Fanik, "Wawancara Oleh Penulis, 5 Desember, 2022, Wawancara 1, Transkrip.," n.d.

¹⁷ Yunita Salestya, "Wawancara Oleh Penulis, 20 Desember, 2022, Wawancara 2, Transkrip.," n.d.

mengatakan bahwa BSI SMART Agen memang program baru dari BSI dan BMT Mutiara Ummat sudah mendapatkan mesin EDC, akan tetapi sampai sekarang belum berjalan sama sekali dan belum berjalan secara optimal karena masih proses baru mulai dan dari pihak manajer juga belum memberikan tanggung jawab nantinya siapa yang akan mengoperasikan, sampai sekarang belum aktivasi kembali karena menunggu dari pihak BSI untuk memandu jalannya sistem BSI SMART Agen.¹⁸

Fakta dan kondisi lapangan di atas telah dipaparkan secara jelas bahwa berdasarkan dari fenomena gap yang ditemukan yang menjadi masalah dalam latar belakang pada penelitian ini adalah masih sedikitnya Laku Pandai pada BSI SMART Agen dan kurang optimal jalannya BSI SMART Agen. Faktor analisa juga terdapat karena sudah banyaknya agen dari bank lain jadi masyarakat lebih memilih bank yang biasanya digunakan sehari-hari.

Laku Pandai program untuk fasilitas dalam memberikan kemudahan pada nasabah untuk transaksi keuangan tidak dengan ke kantor cabang, dengan adanya laku pandai seharusnya bisa diterima oleh masyarakat. Tetapi faktanya baru terdapat 15 agen BSI SMART dalam satu kabupaten dan belum bisa berjalan secara maksimal. Hal itulah masyarakat belum merespon baik adanya kemudahan yang dimiliki Laku Pandai.¹⁹

Namun Bank Syariah Indonesia Kudus sekarang belum dapat menyebarkan atau sosialisasi secara menyeluruh adanya BSI SMART langsung kepada masyarakat dan belum dapat melaksanakan strategi yang dapat meningkatkan pemasaran dengan memfokuskan pada masyarakat yang *unbanked*, serta kurangnya informasi kepada masyarakat yang jauh dari kantor bank dan masih mengandalkan nasabah yang datang ke kantor mendaftarkan untuk menjadi agen.

Analisis SWOT teknik yang digunakan dengan mengenali situasi dan kondisi dasar dalam proses melakukan strategi perencanaan. Proses perencanaan tersebut perlu ditekankan suatu institusi membutuhkan penilaian terkait situasi kondisi atau pandangan ke depan yang dapat mempengaruhi tujuan

¹⁸ Rizal, "Wawancara Oleh Penulis, 27 Desember, 2022, Wawancara 3, Transkrip.," n.d.

¹⁹ Nurul Hidayah, Observasi dan Wawancara oleh Penulis, Lampiran 1, transkrip, 30 Januari 2023.

proses pencapaian.²⁰ Langkah awal yang dapat dikembangkan yaitu mengumpulkan faktor internal. Adanya faktor internal ini merupakan pandangan mengenai kondisi pada perbankan syariah untuk meningkatkan kualitas produk-produknya. Dengan analisis SWOT menjadi kunci kesuksesan pada institusi ini. Faktor kunci sukses ini penting, karena dapat memperoleh informasi tentang keunggulan dalam bersaing (*Competitive Advantage Profile*) yang dihadapi oleh perbankan syariah.

Yang dilakukan selanjutnya dalam menganalisis SWOT adalah dengan memperoleh keadaan dari lingkungan luar atau faktor eksternal yang memiliki pengaruh kinerja perbankan syariah. Lingkungan yang mendukung sangat memberikan peluang bagi perbankan syariah untuk memperluas produk-produknya, yang di mana pemerintah telah memihak ekonomi syariah melalui pembentukan dewan pengawas syariah untuk mengawasi barang dagangan yang dikeluarkan melalui ekonomi syariah, khususnya pada perbankan syariah. Namun, tantangan yang dihadapi saat ini adalah persaingan yang semakin ketat dalam perusahaan di masa mendatang karena sama halnya dengan kebutuhan modal yang tidak kecil, selain itu langkah peningkatan produk dapat dilakukan sekaligus dengan perbankan konvensional yang lebih dulu mapan dan berpengalaman.²¹

Dengan demikian, diperlukan rencana bisnis yang efektif serta efisien, sehingga perusahaan dapat menjadi pusat perhatian mereka dalam berbisnis, memahami arah mana yang ingin dilalui untuk menjalankan bisnis, serta cara untuk mendapatkannya dan tindakan yang ingin diambil. Sehingga dapat menjadi kekuatan serta menangkap peluang pada produk-produk yang dimiliki oleh lembaga perbankan syariah dapat memberikan keberkahan dan keuntungan. Oleh karena itu suatu proses rencana bisnis yang baik adalah dapat memberikan manfaat dengan menentukan arah atau jalur perusahaan dapat menempatkan tempat atau posisi yang tepat dalam bisnis perbankan syariah saat ini.²²

²⁰ Istiqomah; and Irsad Andriyanto, "Analisis SWOT Dalam Pengembangan Bisnis (Studi Pada Sentra Jenang Di Desa Wisata Kaliputu Kudus)," *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam* 5, no. 2 (2017): 370, <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21043/bisnis.v5i2.3019>.

²¹ Fanik, "Wawancara Oleh Penulis, 5 Desember, 2022, Wawancara 1, Transkrip."

²² Ari Fanik, "Wawancara Oleh Penulis, 5 Desember, 2022, Wawancara 1, Transkrip," n.d.

Sehingga dari penjabaran latar belakang penelitian diatas, maka peneliti mengambil judul “Manifestasi Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam rangka Keuangan Inklusif (LAKU PANDAI) BSI SMART di Wilayah Kudus.”

B. Fokus Penelitian

Pemfokusan penelitian merupakan sesuatu yang sangat penting dilakukan agar penelitian tepat sasaran. Fokus penelitian berfungsi untuk memberi batasan hal-hal yang akan diteliti.²³ maka penelitian ini lebih memfokuskan pada :

1. Penerapan Laku Pandai BSI SMART di wilayah Kudus.
2. Analisis SWOT Laku Pandai BSI SMART Agen di wilayah Kudus.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan Laku Pandai BSI SMART di wilayah Kudus?
2. Bagaimana Analisis SWOT Laku Pandai BSI SMART di wilayah Kudus?

D. Tujuan Penelitian

Adapun pada penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Laku Pandai BSI SMART di wilayah Kudus
2. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis SWOT Laku Pandai BSI SMART di wilayah Kudus.

E. Manfaat Penelitian

Adapaun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis
 - a. Guna memperluas ilmu pengetahuan serta wawasan mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam terkhusus program studi perbankan syariah serta mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Kudus.

²³Sigit Hermawan and Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis - Google Books* (Malang: Media Nusa Creative, 2021).

- b. Dapat dijadikan sebagai bahan rujukan penelitian yang akan mendatang berkaitan dengan Laku pandai.
2. Manfaat Praktis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan atau kontribusi pemikiran serta dapat bermanfaat bagi Bank Syariah Indonesia untuk mengevaluasi dan tindak lanjut adanya program laku pandai BSI SMART Agen.
 - b. Manfaat Bagi Agen Laku Pandai, memberikan kontribusi serta lebih memanfaatkan adanya program laku pandai supaya bisa berjalan dengan maksimal.
 - c. Manfaat Bagi Masyarakat, dapat memberikan literasi dan edukasi pengetahuan khususnya dalam pembahasan laku pandai atau bank tanpa cabang.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika merupakan unsur yang paling pening dalam penyusunan skripsi, agar penulisan penelitian ini dapat di susun dan dipahami oleh pembaca dengan baik. Penelitian ini berdasarkan pada sistematika penulisan dalam buku panduan penyelesaian tugas akhir program sarjana (skripsi) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus. Berikut merupakan sistematika, di antaranya:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi kajian teori, penelitian terdahulu, dan kerangka berfikir.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi jenis dan pendekatan penelitian, *setting* penelitian, subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, pengujian keabsahan, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang objek penelitian, deskripsi data penelitian, analisis data penelitian serta pembahasan dari analisis data.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang sudah dilakukan dengan mengambil garis bawah pada uraian dan saran-saran untuk pihak yang terkait pada penelitian.

