

**SKIPSI**

**ANALISIS PENERAPAN *SMART AGENT* SEBAGAI UPAYA PENINGKATKAN  
INKLUSI KEUANGAN DI KELURAHAN YUKUM JAYA KABUPATEN  
LAMPUNG TENGAH**

**Oleh:**

**SEVIA RINDYANI**

**NPM. 2003021055**



**Jurusan Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO**

**1445 H /**

**ANALISIS PENERAPAN *SMART AGENT* SEBAGAI UPAYA PENINGKATKAN  
INKLUSI KEUANGAN DI KELURAHAN YUKUM JAYA KABUPATEN  
LAMPUNG TENGAH**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

SEVIA RINDYANI

NPM. 2003021055

Pembimbing: Reonika Puspita Sari, M.E.Sy

Jurusan Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO**

**1445 H / 2024 M**

## NOTA DINAS

Nomor : -  
Lampiran : 1 (satu) Berkas  
Perihal : Pengajuan untuk di Munaqosyahkan  
Saudari Sevia Rindyani

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam Institut Agama Islam Negeri  
(IAIN) Metro  
di \_\_\_\_\_  
Tempat

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka Skripsi saudari :

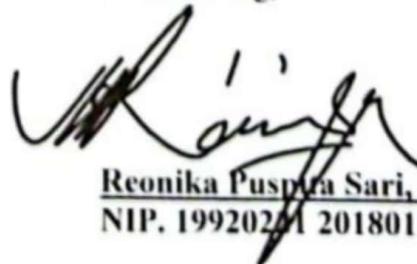
Nama : SEVIA RINDYANI  
NPM : 2003021055  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul : ANALISIS PENERAPAN *SMART AGENT* SEBAGAI  
UPAYA PENINGKATAN INKLUSI KEUANGAN DI  
KELURAHAN YUKUM JAYA KABUPATEN LAMPUNG  
TENGAH

Sudah dapat kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk di Munaqosyahkan.

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Metro, April 2024  
Pembimbing,



Reonika Puspita Sari, M.E.Sy  
NIP. 19920201 201801 2 001

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : ANALISIS PENERAPAN *SMART AGENT* SEBAGAI UPAYA  
PENINGKATAN INKLUSI KEUANGAN DI KELURAHAN  
YUKUM JAYA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

Nama : Sevia Rindyani

NPM : 2003021055

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

## MENYETUJUI

Untuk di Munaqosyahkan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, April 2024  
Pembimbing,



Reonika Puspita Sari, M.E.Sy  
NIP.19920221201801 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metro.univ.ac.id E-mail: iainmetro@metro.univ.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI**

No: B-1702 / In-28.3 / D / Pp-00.9 / 06 / 2024

Skripsi dengan Judul: "ANALISIS PENERAPAN SMART AGENT SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN INKLUSI KEUANGAN DI KELURAHAN YUKUM JAYA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH" disusun oleh: SEVIA RINDYANI. NPM: 2003021055, Jurusan: Perbankan Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Rabu, 15 Mei 2024

**TIM PENGUJI:**

Ketua/Moderator : Reonika Puspita Sari, M.E.Sy  
Penguji I : Suraya Murcitaningrum, M.S.I  
Penguji II : Muhammad Ryan Fahlevi, M.M  
Sekretaris : Agus Alimuddin, ME

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Drs. Mat Jali, M.Hum

NIP. 19620812 199803 1 001

## ABSTRAK

### ANALISIS PENERAPAN SMART AGENT SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN INKLUSI KEUANGAN DI KELURAHAN YUKUM JAYA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

Oleh:

**SEVIA RINDYANI**

Inklusi keuangan adalah target dari suatu kebijakan pemerintah bahwa didaerah yang tidak terjangkau oleh akses keuangan harus bisa dijangkau. Inklusi keuangan sangat penting bagi masyarakat yang jangkauan akses keuangannya masih terbatas. Program ini dibentuk untuk mendukung pemerintah dalam mengurangi angka kemiskinan dan pembangunan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan

Layanan program pemerintah yang mendukung peningkatan inklusi keuangan adalah layanan perbankan laku pandai. Laku pandai disingkat dari layanan dalam rangka keuangan inklusif yaitu program Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk penyediaan layanan perbankan atau layanan keuangan melalui kerja sama dengan pihak lain (agen bank), dan didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan BSI *Smart Agent* Sebagai Peningkatan Inklusi Keuangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada *Smart Agent Staff*, *Funding Transaction Staff* (BSI KC Bandar Jaya), Kasi Trantibun Pendapatan (kantor kelurahan Yukum Jaya) dan Masyarakat dikelurahan Yukum Jaya. Sedangkan dokumentasi digunakan sebagai pelengkap guna memperoleh data sebagai bahan informasi yang berupa data total agen dan biaya administrasi pada agen.

Hasil penelitian menyatakan bahwa penerapan layanan BSI *Smart Agent* di Kelurahan Yukum Jaya Lampung Tengah sudah sangat baik, sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat merasakan inklusi keuangan syariah pada layanan BSI *Smart Agent*. Hal ini dapat diukur dengan tiga faktor inklusi keuangan seperti aksesibilitas, avabilitas, dan *usage* (penggunaan). Layanan tersebut bagian dari dukungan bank BSI terhadap program pemerintah (*financial inclusion*).

**Kata Kunci : Inklusi Keuangan, Laku Pandai, BSI *Smart Agent***

## ORISINALITAS PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SEVIA RINDYANI

NPM : 2003021052

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 5 April 2024  
Yang Menyatakan,



Sevia rindyani

NPM. 2003021055

## MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ<sup>قُلْ</sup>

*“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri”*  
(Q.S Ar-Rad : 11)

## PERSEMBAHAN

Tiada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Bismillahirrahmanirrahim skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan pertolongan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
2. Pintu surgaku, Ayah Ahmad Fauzi dan Alm Ibu Wiji Handa Yani yang tiada henti-hentinya memberikan kasih sayang, memberikan kehangatan, dan selalu memberikan motivasi serta do'a yang tulus dalam setiap harapan dan Sholatnya sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana
3. Untuk diri sendiri, Sevia Rindyani karena telah berjuang dan terus berusaha hingga sampai dititik ini sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dan menyelesaikan studi hingga bergelar sarjana.
4. Seluruh dosen IAIN Metro yang telah memberikan ilmu, pengalaman serta bimbingan nya terutama kepada ibu Reonika Puspita Sari,M.E.Sy yang selalu membimbing penulis dengan ikhlas sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
5. Kepada teman teman seperjuanganku yang selalu ada dalam senang dan sedih terimakasih untuk tetap ada dan memberikan afirmasi positif sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Kepada BSI KC Bandar Jaya yang telah bersedia memberikan izin dalam penelitian dan membantu menyelesaikan skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini. Penyusunan Skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam penyusunan Skripsi ini, peneliti banyak menerima masukan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag, Selaku Rektor IAIN Metro
2. Ibu Dr. Mat Jalil, M.Hum, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Bapak Muhammad Ryan Fahlevi, M.M, Selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah
4. Ibu Reonika Puspita Sari, M.E.Sy, Selaku Dosen Pembimbing Skripsi
5. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kesalahan dalam penyusunan Skripsi ini, oleh sebab itu peneliti mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun. Peneliti berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat khusus sebagai peneliti dan umumnya bagi para pembaca dalam peningkatan pengetahuan dibidang investasi.

Metro, April 2024

Peneliti,



**Sevia rindyani**

**NPM. 2003021055**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN NOTA DINAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>ORISINALITAS PENELITIAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	5
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Manfaat Penelitian .....	6
F. Penelitian Relavan.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Inklusi Keuangan .....	9
1. Pengertian Inklusi Keuangan .....	9
2. Visi Misi Inklusi Keuangan .....	10
3. Prinsip Dasar Inklusi Keuangan.....	11
4. Tujuan Inklusi Keuangan .....	12
5. Manfaat Inklusi Keuangan .....	12
6. Inklusi Keuangan Melalui <i>Digital Banking</i> .....	13
7. Faktor – Faktor Inklusi Keuangan.....	14
B. Smart Agent .....	16
1. Program Laku Pnadai .....	16

2. Definisi <i>Smart Agent</i> .....	18
3. Tujuan Penyelenggaraan <i>Smart Agent</i> .....	19
4. Fitur .....	20
5. Syarat Daftar Menjadi Agen <i>BSI Smart</i> .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Sifat Penelitian .....	23
B. Sumber Data.....	24
C. Teknik Pengumpulan Data.....	25
D. Teknik Analisis Data.....	26
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	27
1. Gambaran Umum Tentang Inklusi Keuangan.....	27
2. Gambaran Umum Tentang Layanan <i>BSI Smart Agent</i> .....	29
3. Karakteristik Informan.....	31
B. Pengoptimalisasian Layanan <i>BSI Smart Agent</i> di Kelurahan Yukum Jaya Lampung Tengah .....	31
C. Kendala Yang Dihadapi Pada Layanan <i>BSI Smart Agent</i> di Kelurahan Yukum Jaya .....	39
D. Analisis Penerapan <i>BSI Smart Agent</i> Dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan di Kelurahan Yukum Jaya Lampung Tengah ...	40
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	43
B. Saran.....	43
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Total Outlet BSI Smart Agent dan BRILink di Wilayah Bandar Jaya Lampung Tengah.....	3
Tabel 4.1 Karakteristik Informan.....	31
Tabel 4.2 Biaya Administrasi Pada Agen BSI.....	35

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. SK Pembimbing Skripsi
2. Outline
3. Alat Pengumpul Data (APD)
4. Surat Izin Research
5. Surat Tugas
6. Surat Balasan Izin Research
7. Surat Keterangan Bebas Pustaka
8. Surat Keterangan Lulus Plagiasi
9. Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi
10. Dokumentasi
11. Daftar Riwayat Hidup

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Inklusi keuangan adalah target dari suatu kebijakan pemerintah bahwa didaerah yang tidak terjangkau oleh akses keuangan harus bisa dijangkau. Inklusi keuangan sangat penting bagi masyarakat yang jangkauan akses keuangannya masih terbatas. Perantara keuangan memiliki peranan penting dalam meningkatkan efisiensi ekonomi karena pasar keuangan menyalurkan dana kepada pihak yang mempunyai peluang investasi yang produktif. Program ini dibentuk untuk mendukung pemerintah dalam mengurangi angka kemiskinan dan pembangunan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan.<sup>1</sup>

Penggunaan jasa keuangan pada akhirnya menjadi salah satu kunci untuk mensejahterahkan masyarakat karena program inklusi keuangan pada masyarakat pedesaan atau pelosok dapat menghilangkan hambatan masyarakat terhadap jasa atau program keuangan.<sup>2</sup> Tidak hanya mensejahterahkan masyarakat tetapi adanya program inklusi keuangan masyarakat bisa melakukan transaksi dengan mudah dan jangkauan akses yang dekat

Wilayah di Kelurahan Yukum Jaya Kabupaten Lampung Tengah terdiri dari 13 kepala lingkungan dan 80 RT. Pendapatan masyarakat di wilayah tersebut rata rata 2,800,000 perkapita, karena mayoritas mata pencarian masyarakatnya yaitu sebagai buruh pabrik di PT Humas Jaya. Masyarakat di wilayah Yukum Jaya hampir setiap penduduknya sudah mempunyai rekening aktif dibank. Karakteristik masyarakat di Yukum Jaya memiliki keunikan

---

<sup>1</sup> Abdus Salam Dz "Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital-Banking" Vol.10, No.1 (2019) hal 68

<sup>2</sup> Moh.Agung Setiawan "Analisis Keterkaitan Inklusi Keuangan Terhadap Perilaku Keuangan Personal Masyarakat Di Wilayah Kota Dan Kabupaten Provinsi Jawa Timur." Hal 3-4

tersendiri yaitu perpaduan desa dan kota, dengan fenomena dijalan lintas sumatera suasananya kota namun ketika masuk ke dalam plosok suasanya berubah menjadi pedesaan<sup>3</sup>. Sehingga dengan adanya karakteristik keunikan di Kelurahan Yukum Jaya program pemerintah untuk meningkatkan inklusi keuangan dengan mudah masuk diwilayah tersebut.

Layanan program pemerintah yang mendukung peningkatan inklusi keuangan adalah layanan perbankan laku pandai. Laku pandai disingkat dari layanan dalam rangka keuangan inklusif yaitu program Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk penyediaan layanan perbankan atau layanan keuangan melalui kerja sama dengan pihak lain (agen bank), dan didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi.<sup>4</sup> Berkaitan dengan kegiatan layanan laku pandai maka lembaga perbankan di Indonesia mengembangkan berbagai layanan perbankan yang mendukung program laku pandai<sup>5</sup>, salah satunya adalah terobosan BSI yang menciptakan program BSI *Smart agent*<sup>6</sup>.

Peneliti memilih menggunakan program dari BSI untuk mengetahui bagaimana peningkatan inklusi keuangan di Kelurahan Yukum Jaya karena BSI merupakan satu satunya bank syariah yang menciptakan program layanan laku pandai.

Dengan adanya program BSI *Smart agent* mampu memberikan kemudahan akses jangkauan masyarakat kepada jasa perbankan itu akan lebih mudah dan murah. Melalui kemudahan akses keuangan, masyarakat memiliki kesempatan untuk memanfaatkan program dan layanan jasa perbankan secara lebih optimal.<sup>7</sup>

---

<sup>3</sup> Wawancara dengan ibu Nur Imani selaku Kasi Trantibun Dan Pendapatan Dikantor Kelurahan Yukum Jaya Lampung Tengah Pada 08 Januari 2024

<sup>4</sup> Otoritas Jasa Keuangan "Laku Pandai" <https://ojk.go.id/id/pages/laku-pandai> (diakses pada 12 Januari 2024)

<sup>5</sup> Dwi Setyaningrat et al" *Strategi Digitalisasi untuk Mendorong Inklusi Keuangan Nasabah Bank Syariah: Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)*" Jurnal Ekonomi Islam Vol.2, No.2 (2023) Hal 56

<sup>6</sup> Otoritas Jasa Keuangan "Layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif" <https://ojk.go.id/id/pages/laku-pandai.aspx> (diakses pada 28 desember 2023)

<sup>7</sup> Bank Indonesia "Talenta Digital Dan Inklusi Keuangan Kunci Peningkatan Daya Saing Ekd" [https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/sp\\_2512323.aspx](https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/sp_2512323.aspx) (diakses pada 3 Januari 2024)

**Tabel 1.1**  
**Total Outlet BSI *Smart agent* dan BRILink di wilayah Bandar Jaya**  
**Lampung Tengah<sup>8</sup>**

<b>OUTLET</b>	<b>WILAYAH</b>	<b>JUMLAH AGEN</b>
<b>BSI SMART AGENT</b>	Yukum Jaya	10
	Gayau Sakti	18
	Candi Rejo	19
	Poncowati	13
	Adijaya	15
<b>TOTAL AGEN</b>		75
<b>BRILINK</b>	Adi Jaya	26
	Bandar Agung	38
	Bangun Rejo	61
	Yukum Jaya	22
	Sendang Agung	29
	Gotong Royong	31
	Purnama Tunggal	38
<b>TOTAL AGEN</b>		245

Sumber :Hasil wawancara Kepada Bapak Ade Yoesepi selaku FTS (*Funding & Transaction staff*)

<sup>8</sup> Wawancara kepada bapak Ade Yoesepi selaku FTS (*Funding & Transaction staff*, 25 Desember 2023 Pukul 10.45 WIB

Dari tabel tersebut, jelas terlihat bahwa jumlah agen BRILink lebih dominan di Wilayah Bandar Jaya Lampung Tengah. Hal ini sebagian besar disebabkan oleh status BSI Smart Agent yang masih baru. Namun, meskipun demikian, BSI Smart Agent terus berkomitmen untuk menyediakan pelayanan terbaik guna memastikan kepuasan nasabah. Dengan upaya ini, diharapkan jumlah nasabah BSI Smart Agent terus bertambah dan loyalitas mereka tetap terjaga.

PT. Bank Syariah Indonesia yang telah menciptakan program *BSI Smart agent* dengan memberikan fasilitas layanan laku pandai atau memberikan transaksi nonkantor, karena pada hakikatnya biaya yang akan dikeluarkan oleh pihak bank akan lebih sedikit dibandingkan harus memberikan fasilitas ATM di plosok desain inovasi layanan laku pandai mampu memberikan kemudahan dan keamanan dalam bertransaksi secara online. Layanan program *BSI Smart agent* ini merupakan bagian dari dukungan BSI pada program pemerintah yakni Inklusi Keuangan.<sup>9</sup>

Melalui *BSI Smart agent*, BSI menyediakan layanan keuangan nonkantor hingga ke plosok desa dan wilayah perbatasan. Layanan *BSI Smart* yang berbasis keagenan, resmi diluncurkan pada tahun 2021. *BSI Smart agent* tidak hanya memberikan manfaat efisiensi operasional, namun juga memberikan kemudahan dalam bertransaksi masyarakat baik yang sudah menjadi nasabah BSI maupun yang belum menjadi nasabah BSI.

*BSI Smart* yang berbasis keagenan atau disebut *BSI Smart agent* dapat melayani masyarakat dengan pelayanan perbankan atau lebih. Di wilayah Kelurahan Yukum Jaya kabupaten Lampung Tengah yang peneliti ketahui yaitu dapat memberikan pelayanan seperti tarik dan setor tunai sesama BSI atau bank lain, pembelian dan pembayaran listrik/PLN, BRIVA, *e-commerce*

---

<sup>9</sup> Dwi Setyaningrat et al" *Strategi Digitalisasi untuk Mendorong Inklusi Keuangan Nasabah Bank Syariah: Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)*" Jurnal Ekonomi Islam Vol.2, No.2 (2023) Hal 56

*tokopedia dan shopee, top up ovo, gopay dan shopeepay, dan isi ulang pulsa.*<sup>10</sup>

Pada penelitian ini ingin mengevaluasi apakah BSI *Smart agent* sudah efektif berjalan dalam program inklusi keuangan di Kelurahan Yukum Jaya. Melalui kemudahan akses keuangan, masyarakat memiliki kesempatan untuk memanfaatkan produk dan layanan jasa keuangan secara lebih optimal dan meningkatkan inklusi masyarakat kepada industri sektor keuangan.

## **B. Identifikasi Masalah**

Seperti yang sudah dikaji pada latar belakang masalah, bahwa BSI *Smart agent* dapat meningkatkan inklusi keuangan. Namun demikian kenyataan dilapangan menunjukkan bahwa agen dari bank konvensional Brilink lebih dominan di wilayah tersebut mengakibatkan agen BSI *Smart agent* harus dapat menjaga dan meningkatkan hubungan yang baik dengan nasabahnya, hal ini bertujuan untuk menumbuhkan kualitas hubungan antara kedua belah pihak, sehingga nasabah tidak mudah berpaling.

## **C. Rumusan Masalah**

Bagaimana BSI *Smart agent* yang sudah beroperasi dapat memperluas akses keuangan dan meningkatkan inklusi keuangan di wilayah Kelurahan Yukum Jaya, Kabupaten Lampung Tengah?

## **D. Tujuan Penelitian**

Untuk mendeskripsikan BSI Smart Agent dalam memfasilitasi akses yang lebih mudah dan terjangkau ke layanan keuangan bagi masyarakat di wilayah Yukum Jaya dan untuk mengevaluasi dampak dari keberadaan BSI Smart Agent dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam layanan keuangan, serta apakah hal ini telah menyebabkan peningkatan inklusi di Kelurahan Yukum Jaya, Kabupaten Lampung Tengah.

---

<sup>10</sup> Komala et al "Pengaruh Kualitas dalam Fitur Produk di Bank Syariah Indonesia (BSI)" Jurnal Akuntan Publik Vol.1, No.2 (2023) Hal 194

## **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis, diantaranya adalah sebagai berikut:

### 1) Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang penerapan *Smart agent* sebagai upaya peningkatan inklusi keuangan di Kelurahan Yukum Jaya Kabupaten Lampung Tengah

### 2) Secara Praktis

#### a) Bagi Perusahaan

Supaya dapat menjadi motivasi bagi seluruh cabang BSI di Indonesia untuk membantu masyarakat yang belum terjangkau akses keuangan harus bisa terjangkau dengan adanya penerapan BSI *Smart agent*

#### b) Bagi Pembaca

Sebagai suatu referensi serta wawasan bagi peneliti yang meneliti permasalahan yang sama.

## **F. Penelitian Relevan**

Berkenaan dengan hasil penelitian terdahulu tentang persoalan yang dikaji, dalam penelitian yang mengangkat judul “Analisis Penerapan *Smart agent* Sebagai Upaya Peningkatan Inklusi Keuangan Di Kelurahan Yukum Jaya Kabupaten Lampung Tengah” sudah pernah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya, beberapa diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh :

1. Fokus penelitian Fatih Atsaris Sujud mahasiswa Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang berjudul “Upaya Otoritas Jasa Keuangan (Ojk) Kediri Dalam Meningkatkan Literasi Dan Inklusi

Keuangan Syariah Masyarakat Kota Kediri”.<sup>11</sup> Sedangkan letak perbedaan pada penelitian ini adalah pada fokus yang diambil penelitian Fatih Atsaris Sujud berfokus peran ojk dalam meningkatkan inklusi keuangan sedangkan penelitian peneliti berfokus pada peran BSI *Smart agent* dalam meningkatkan inklusi keuangan.

2. Fokus penelitian Sonia mahasiswi Universitas Muhammadiyah Sumatera Selatan yang berjudul “Analisis Penerapan BRILink Sebagai Upaya Mendorong Inklusi Keuangan Pada Bank Bri Wilayah Kecamatan Hinai Kabupaten Langkat”.<sup>12</sup> pada penelitian ini menunjukkan penerapan BRILink sebagai upaya mendorong pencapaian Inklusi Keuangan yaitu masyarakat pada wilayah tersebut sudah mengetahui apa itu BRILink dan apa manfaat BRILink, masyarakat juga merasa sangat tertolong dengan adanya BRILink diwilayah mereka. BRILink dapat membantu pencapaian Inklusi keuangan diwilayah tersebut berjalan dengan lancar karena BRILink dapat membantu menghilangkan hambatan atas akses pada msyarakat kec.hinai untuk layanan jasa keauangan yang masih sulit di jangkau. Letak persamaan pada penelitian ini yaitu sama sama meneliti Penerapan Inklusi Keuangan. Sedangkan letak perbedaan pada penelitian ini adalah pada penelitian sonia meneliti agen BRI sedangkan penelitian peneliti berfokus pada agen BSI
3. Fokus penelitian Agustina Pratiwi mahasiswi Universitas Lampung Bandar Lampung yang berjudul ”Responsivitas Pelayanan Program Laku Pandai (Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif) Ojk Provinsi Lampung”.<sup>13</sup> pada penelitian ini menunjukkan Responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan

---

<sup>11</sup>Fatih Atsaris Sujud judul analisis “Upaya Otoritas Jasa Keuangan (Ojk) Kediri Dalam Meningkatkan Literasi Dan Inklusi Keuangan Syariah Masyarakat Kota Kediri”. (Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2022)

<sup>12</sup>Sonia, judul analisis “Penerapan Brilink Sebagai Upaya Mendorong Inklusi Keuangan Pada Bank Bri Wilayah Kecamatan Hinai Kabupaten Langkat”.(Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Selatan, 2019)

<sup>13</sup>Agustina Pratiwi judul analisis “Responsivitas Pelayanan Program Laku Pandai (Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif) Ojk Provinsi Lampung”. (Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2019)

mengembangkannya dalam berbagai program pelayanan, Responsivitas pelayanan agen laku pandai adalah bagaimana agen laku pandaitesebut memberikan pelayanan kepada para nasabahnya. Letak persamaan penelitian ini yaitu sama sama membahaslayanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif. Sedangkan letak perbedaannya pada penelitian Agustina Pratiwi membahas penerapan responsivitas pelayanan sedangkan penelitian peneliti Penerapan BSI *Smart agent*.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Inklusi Keuangan**

##### **1. Pengertian Inklusi Keuangan**

Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan mendefinisikan Inklusi Keuangan adalah ketersediaan akses pada berbagai lembaga, produk dan layanan jasa keuangan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.<sup>1</sup> Inklusi keuangan di Indonesia diluncurkan pada tahun 2010.<sup>2</sup>

Inklusi keuangan adalah seluruh upaya yang bertujuan meniadakan segala bentuk hambatan terhadap akses masyarakat dalam memanfaatkan layanan jasa keuangan dengan biaya yang terjangkau.<sup>3</sup> Inklusi keuangan diartikan sebagai kondisi ketika setiap anggota masyarakat mempunyai akses terhadap berbagai layanan keuangan formal yang berkualitas secara tepat waktu, lancar dan aman dengan biaya terjangkau sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.<sup>4</sup> Berdasarkan hal tersebut, terdapat empat komponen dalam meningkatkan keuangan inklusif, yaitu akses, ketersediaan, penggunaan dan kualitas.

---

<sup>1</sup> OJK, *Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Pelaksanaan Kegiatan Dalam Rangka Meningkatkan Inklusi Keuangan Di Sektor Jasa Keuangan*. Retrieved Desember 23, 2023, from Otoritas Jasa Keuangan, Hal 2

<sup>2</sup> The World Bank "*Inklusi Keuangan merupakan faktor kunci dalam mengurangi kemiskinan dan meningkatkan kesejahteraan*" <https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/overview> (diakses pada 1 april 2024)

<sup>3</sup> Maharani dan Cipta, "*Pengaruh Literasi Keuangan Dan Inklusi Keuangan Terhadap Kinerja Usaha Mikro*" *Jurnal Manajemen dan Bisnis* Vol.4, No.3 (2022) hal 307

<sup>4</sup> Moh. Zaki Kurniawan, Nindi Vaulia, *Teori Dan Praktik Inklusi Dan Literasi Keuangan*, (Jawa Tengah: Eureka Media Aksara, 2022) hal 1

## 2. Visi dan Misi Inklusi Keuangan

Untuk mewujudkan program inklusi keuangan yang berkesinambungan diperlukan koordinasi antara Bank Indonesia dengan Kementrian dan Institusi yang terkait didalamnya dalam rangka pengembangan, penetapan prioritas dan pelaksanaan program, serta pelaksanaan monitoring dan evaluasi program. Karena setiap warga negara berhak untuk mendapatkan kemudahan akses terhadap produk finansial. Oleh karena itu Bank Indonesia menargetkan inklusi keuangan tentunya memiliki visi dan misi agar pengembangannya bisa berjalan secara optimal.

Visi dan Misi Inklusi keuangan ditulis dalam peraturan Presiden Republik Indonesia nomer 82 Tahun 2016 antara lain:

Visi inklusi keuangan adalah meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan keuangan formal melalui peningkatan pemahaman tentang sistem, produk, dan jasa keuangan, serta ketersediaan layanan keuangan formal yang berkualitas secara tepat waktu, lancar, dan aman dengan biaya terjangkau sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Berikut misi dari inklusi keuangan antara lain:

- a) Meningkatkan kesempatan dan kemampuan masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan layanan keuangan.
- b) Menyediakan pengetahuan dan jasa keuangan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.
- c) Meningkatkan pengetahuan dan rasa aman masyarakat dalam penggunaan layanan keuangan.
- d) Memperkuat sinergi antar pemangku kepentingan.
- e) Mendorong pengembangan Inklusi Keuangan untuk mendukung pencapaian Pembangunan berkelanjutan di Indonesia<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Buku SNKI OJK, *Strategi Nasional Keuangan Inklusif*, Hal 10

Inklusi keuangan menjadi salah satu strategi pemerintah untuk meningkatkan Pembangunan berkelanjutan dengan tujuan yaitu meningkatkan pertumbuhan ekonomi, menyediakan akses keadilan untuk semua dan membangun kelembagaan yang efektif, akuntabel dan inklusi disemua tingkatan.

Hal ini sejalan dengan konsep inklusi keuangan itu sendiri yaitu sebuah konsep dimana terdapat kemudahan akses layanan keuangan bagi semua orang di wilayah manapun berada, dan ini menjadi salah satu strategi perbankan.

### **3. Prinsip Dasar Inklusi Keuangan**

Prinsip dasar literasi keuangan yang terdapat di dalam SNLKI Otoritas Jasa Keuangan antara lain:

- a) Terencana dan terukur Kegiatan yang dilakukan memiliki konsep yang sesuai dengan sasaran, strategi, kebijakan otoritas dan kebijakan perilaku usaha jasa keuangan serta memiliki indikator untuk memperoleh informasi peningkatan literasi keuangan. 2. Berorientasi pada pencapaian Kegiatan yang dilakukan mampu mencapai tujuan peningkatan literasi keuangan dengan mengoptimalkan sumber daya yang ada.
- b) Berkelanjutan Kegiatan yang dilakukan secara berkesinambungan untuk mencapai tujuan yang direncanakan serta memiliki aspek jangka panjang. Dalam penerapan prinsip berkelanjutan, pelaku usaha jasa keuangan perlu mengutamakan pemahaman terhadap pengelolaan lembaga dan produk layanan jasa keuangan.
- c) Kolaborasi Kegiatan yang dilakukan melibatkan seluruh pemangku kepentingan dalam pelaksanaan kegiatan secara bersama-sama.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Buku SNLKI OJK, *Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia*, Hal 80

#### **4. Tujuan Inklusi Keuangan**

Tujuan dari inklusi keuangan yaitu mencapai kesejahteraan ekonomi melalui pengurangan kemiskinan, pemerataan pendapatan & stabilitas sistem keuangan di Indonesia dengan menciptakan sistem keuangan yg dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.<sup>7</sup> Dalam Buku Saku Inklusi Keuangan, ada beberapa tujuan dari diterapkannya inklusi keuangan, antara lain:

- a) Diterapkannya Inklusi Keuangan sebagai bagian dari strategi pemerintah dalam pembangunan ekonomi, penanggulangan kemiskinan, pemerataan pendapatan dan sebagai stabilitas sistem keuangan.
- b) Menyediakan produk dan jasa dari layanan keuangan formal yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- c) Lebih membuka pemikiran masyarakat tentang layanan keuangan.
- d) Meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan keuangan.
- e) Memperkuat hubungan sinergi antar bank, lembaga keuangan mikro dan lembaga keuangan non bank, dan yang terakhir
- f) Mengoptimalkan peran penggunaan dari teknologi informasi dan komunikasi untuk memperluas cakupan layanan keuangan.

#### **5. Manfaat Inklusi Keuangan**

Manfaat inklusi keuangan yaitu inklusi keuangan memberikan manfaat bagi industri keuangan mengingat masyarakat adalah pengguna produk atau jasa keuangan. Semakin banyak inklusi keuangan. Semakin banyak juga masyarakat tertolong dengan adanya produk dan jasa keuangan sehingga potensi keuntungan yang akan diperoleh industri keuangan semakin besar. Inklusi keuangan dapat mendukung pertumbuhan ekonomi

---

<sup>7</sup>Selvi, *Literasi Keuangan Masyarakat*, (Gorontalo: Ideas Publishing, 2019) Hal 3

melalui efeknya kepada rumah tangga dan perusahaan.<sup>8</sup> Dari sisi rumah tangga, inklusi keuangan mendorong masyarakat untuk menambah jumlah simpanan uangnya pada inklusi perbankan. Simpanan uang itu akan memungkinkan masyarakat untuk berinvestasi pada peningkatan kualitas sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang berkualitas merupakan salah satu kunci utama pendorong pertumbuhan ekonomi. Dari sisi perusahaan, inklusi keuangan akan menambah akses terhadap sumber pembiayaan yang berbiaya relative rendah. Perusahaan juga dapat terhindar dari sumber pembiayaan informal yang biasanya membutuhkan biaya tinggi. Perusahaanan memperoleh modal usaha yang memiliki karakteristik sesuai dengan kebutuhannya serta jangka waktu pengembalian yang lebih fleksibel.

## **6. Inklusi Keuangan Melalui *Digital Banking***

Petumbuhan era ekonomi digital berkembang sangat cepat. Semua transaksi akan menggunakan basis teknologi, dan semakin banyaknya variasi model bisnis ekonomi digital yang berkembang untuk mendorong terciptanya pembagian ekonomi diantara pelaku bisnis. Perbankan pun bergerak maju dan berkolaborasi untuk meningkatkan sistem dan strategi agar masyarakat dapat membuktikan serta merasakan bahwa bertransaksi dengan bantuan teknologi itu mudah. Digitalisasi yang pesat membuat dunia perbankan mengubah strategi bisnisnya dengan menempatkan teknologi sebagai unsur utama dalam proses inovasi produk dan jasanya. Dengan adanya jaringan teknologi informasi yang makin canggih ini, maka hubungan antar bank dengan nasabahnya menjadi lebih dekat, hemat, efisien, cepat dan murah<sup>9</sup>

Peluang dan harapan perbankan di era digital economy berada pada digital banking. Digital banking akan membuat nasabah merasa aman dan

---

<sup>8</sup> Marginingsih, "Financial Technology (Fintech) Dalam Inklusi Keuangan Nasional di Masa Pandemi Covid-19" Jurnal Akuntansi dan Keuangan Vol.8, No.1 (2021) Hal 58

<sup>9</sup> Abdus Salam Dz "Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital-Banking: Optimalisasi Dan Tantangan" Jurnal Al Amwal Vol.10 NO.1 (2018) Hal 64

nyaman, sehingga perbankan syariah tetap menjadi pilihan utama dalam melakukan transaksi dan kegiatan keuangan.

Teknologi aplikasi dalam perbankan dinamakan dengan digital banking yang merupakan layanan perbankan dengan memanfaatkan teknologi digital untuk memenuhi kebutuhan nasabah demi mewujudkan ekonomi digital seperti yang dicitacitakan. Digital banking yang telah berkembang sampai saat ini yaitu seperti ATM, internet banking, mobile banking, video banking, phone banking dan SMS banking. Beberapa bank juga telah meluncurkan layanan keuangan tanpa kantor (branchless banking) yang utamanya ditujukan untuk masyarakat yang belum memiliki akses ke perbankan.

## **7. Faktor-Faktor Inklusi Keuangan**

Peningkatan Inklusi Keuangan dalam pelaksanaannya perlu memperhatikan aspek perlindungan konsumen yang secara tidak langsung memiliki peranan penting dalam stabilitas keuangan dan pertumbuhan ekonomi suatu negara. Ketiga hal dimaksud sebagai suatu trilogi pemberdayaan Konsumen memiliki hubungan yang erat dalam mencapai financial well-being. Financial wellbeing merupakan suatu keadaan yang ditandai dengan kemampuan masyarakat untuk bertahan ketika terjadi krisis keuangan

Salah satu faktor yang dapat meningkatkan inklusi keuangan adalah pemerataan pendapatan. Pendapatan yang semakin merata akan menciptakan sumber ekonomi baru didaerah dan secara otomatis meningkatkan ketersediaan lembaga keuangan dan memperluas kesempatan masyarakat dalam menjangkau akses keuangan. Penyediaan akses terhadap layanan keuangan merupakan hal penting yang perlu dilakukan karena hal tersebut berdampak pada perubahan pola konsumsi,

investasi, pendidikan, dan menciptakan pendapatan bagi masyarakat miskin sehingga mengurangi ketimpangan distribusi pendapatan serta menciptakan pertumbuhan inklusif.<sup>10</sup>

Saat ini pengetahuan dan pemahaman masyarakat Indonesia terhadap lembaga, produk dan layanan jasa keuangan masih relatif rendah dan tidak merata pada setiap sektor industri jasa keuangan. Hal ini berpengaruh pada rendahnya pemanfaatan lembaga, produk dan layanan jasa keuangan

Adapun faktor faktor yang berperan dalam inklusi keuangan adalah sebagai berikut :

- a) Aksesibilitas
- b) Ketersediaan Produk Dan Layanan Jasa Keuangan
- c) Penggunaan

Berikut adalah penjelasan untuk faktor faktor diatas :

- 1) Aksesibilitas : Akses adalah infrastruktur yang disediakan oleh lembaga jasa keuangan agar masyarakat dapat menjangkau baik lembaga, produk dan layanan jasa keuangan yang bersifat formal.
- 2) Ketersediaan Produk Dan Layanan Jasa Keuangan : Sesuatu yang dibutuhkan oleh seluruh golongan masyarakat agar setiap golongan tersebut mampu memanfaatkan produk dan layanan jasa keuangan yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Dalam hal ini lembaga jasa keuangan perlu menyediakan produk dan layanan jasa keuangan untuk seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, ketersediaan produk dan layanan jasa keuangan perlu disesuaikan dengan karakter dan kebutuhan masyarakat yang dapat dijangkau baik dari segi harga maupun aksesnya.
- 3) Penggunaan : merupakan kondisi dimana produk dan layanan jasa keuangan dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada

---

<sup>10</sup> Agung Ngurah Jaya Kusuma, Gusti Bagus Indrajaya, "Analisis Pengaruh Inklusi Keuangan Terhadap Tingkat Kemiskinan Dan Ketimpangan Pendapatan Masyarakat Di Kabupaten/Kota Provinsi Bali" Vol.9, No.5 (2020) Hal 1001

masyarakat yang menggunakan produk dan layanan jasa keuangan tersebut. Kualitas dalam hal ini, dapat diartikan pula penggunaan produk dan layanan jasa keuangan oleh masyarakat secara aktif yang berarti produk dan layanan jasa keuangan “fit” dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat sehingga frekuensi penggunaannya relatif tinggi.<sup>11</sup>

Dari pemaparan mengenai inklusi keuangan diatas dapat disimpulkan bahwa inklusi keuangan adalah salah satu jasa keuangan yang diluncurkan oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam bentuk produk atau jasa keuangan sebagai upaya untuk mengurangi beban masyarakat dalam hal akses penyediaan, dan sarana yang sesuai dengan masyarakat terutama yang di dalam pedesaan yang jauh akan kota dengan tujuan akhir yaitu untuk mensejahterakan masyarakat. Alat ukur inklusi keuangan biasanya dengan menggunakan ketersediaan akses, penggunaan, kualitas dan kesejahteraan terhadap masyarakat.

Layanan BSI *Smart agent* ini adalah satu bagian dari dukungan pemerintah dalam inklusi keuangan. Program ini adalah satu terobosan Bank BSI untuk memberikan layanan perbankan yang mudah dan murah. BSI *Smart agent* adalah salah satu keluaran terbaru produk Bank BSI yang melayani nasabah tanpa kantor (laku pandai) yang melalui Agen. Program BSI *Smart agent* dari Bank BSI dapat memberikan kemudahan akses ataupun kecepatan nasabah untuk bertransaksi dengan mudah dan dapat melakukan transaksi kapan saja tidak terikat jam kantor.

## **B. *Smart Agent***

### **1. Program laku pandai**

Merupakan salah satu bagian dari program *financial inclusion* untuk memberikan jasa keuangan dan sistem pembayaran secara terbatas melalui unit khusus pelayanan keuangan atau agen tanpa harus melalui pendirian

---

<sup>11</sup> SNLKI Otoritas Jasa Keuangan, *Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia*, Hal 20-21

kantor fisik bank. Selain Bank Indonesia, Dalam *Preliminary Study Bank Indonesia* (2011) disebutkan bahwa Laku Pandai secara umum merupakan strategi melayani masyarakat akan jasa keuangan tanpa ketergantungan pada kantor cabang bank secara fisik atau melakukan proses transaksi layanan jasa perbankan kepada pihak ketiga. Strategi tersebut merupakan pelengkap dari jaringan kantor yang telah ada untuk menjangkau konsumen yang lebih luas secara efisien

Keberadaan Laku Pandai diyakini berpotensi untuk mengurangi biaya dan sebaliknya justru meningkatkan pelayanan perbankan tanpa cabang dapat memperluas jangkauan pasar yang baru, yaitu segmen masyarakat yang sebelumnya tidak atau belum terlayani oleh bank. Laku Pandai memanfaatkan teknologi guna memperluas jangkauan akses keuangan melalui kerjasama dengan agen ritel, lembaga keuangan mikro, operator telepon seluler dan perusahaan teknologi.<sup>12</sup>

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif, OJK meluncurkan program Laku Pandai yang bertujuan untuk menyediakan layanan rekening tabungan tanpa kantor cabang bagi seluruh rakyat Indonesia. Program Laku Pandai digunakan untuk penyaluran dana Program Simpanan Keluarga Sejahtera (PSKS).<sup>13</sup>

Bank Indonesia akan menggunakan laku pandai untuk memperluas akses masyarakat ke dunia keuangan. Bank Indonesia akan mendorong agar akses ke dunia keuangan dan perbankan diperluas dengan cara-cara inovatif, cepat, murah, dan menjangkau semua pihak terutama masyarakat kecil. Perlu ada terobosan agar akses jasa keuangan dapat dilakukan secara cepat, misalnya dengan berbasis pada teknologi informasi, menggunakan mobile bank dan mobile phone. Berkaitan dengan kegiatan layanan laku pandai maka lembaga perbankan di Indonesia mengembangkan berbagai layanan

---

<sup>12</sup> Adhitya Wardhono et al, *Inklusi Keuangan Dalam Persimpangan Kohensi Sosial Dan Pembangunan Ekonomi Berkelanjutan*, (Jember: Pustaka Abadi, 2018) hal 68-69

<sup>13</sup> Sastiono et al, "*Inklusi Keuangan Melalui Program Layanan Keuangan Digital dan Laku Pandai*", *Jurnal Ekonomi & Pembangunan Indonesia* Vol.19 No.2 (2019) hal 245

perbankan yang mendukung program laku pandai, salah satunya adalah terobosan BSI yang menciptakan program BSI *Smart agent*.<sup>14</sup>

## 2. Definisi *Smart Agent*

BSI *Smart agent* adalah layanan yang dikeluarkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk memberikan layanan keuangan atau perbankan tidak melalui kantor (laku pandai). Laku Pandai BSI *Smart agent* adalah perpanjangan tangan BSI dalam melayani transaksi perbankan dan keuangan masyarakat, yang didukung dengan sarana teknologi informasi oleh BSI. Sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, BSI terus mendorong inklusi keuangan Indonesia melalui aplikasi BSI Mobile dan peningkatan agen Laku Pandai (Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif) yakni BSI Smart ke seluruh Indonesia. Layanan keuangan tanpa kantor ini telah banyak membantu masyarakat yang kesulitan akses terdekat dengan perbankan. BSI *Smart* menjadi kepanjangan tangan BSI dalam membantu nasabah melakukan transaksi keuangan seperti tarik dan setor tunai, transfer antar rekening BSI dan bank lain, pembayaran tagihan listrik, BPJS, serta pembelian kuota, pulsa dan lain sebagainya.

Dalam teori keagenan merupakan hubungan antara pemilik dengan agen. Hubungan tersebut menekankan bahwa peralihan operasionalitas perusahaan dari pemilik kepada pihak lain mempunyai kewenangan atau memiliki kemampuan dalam mengatur dan mengelola perusahaan dengan lebih baik.<sup>15</sup> Definisi ini lebih menitikberatkan pada bentuk hubungan dari keagenan yaitu bahwa keagenan merupakan bentuk penyerahan kewenangan berdasarkan kepercayaan. Sistem keuangan memegang peranan yang sangat penting dalam perekonomian. Sebagai bagian dari

---

<sup>14</sup> Dian Cahyaningrum, "Pelindungan Nasabah Dalam Penyelenggaraan Laku Pandai: Studi Pelindungan Nasabah Laku Pandai Bca Di Jawa Tengah Dan Bri Di Papua" Vol.7 No.2 (2019) hal 214

<sup>15</sup> Afridan Wirahadi Ahmad, "Konflik Keagenan: Tinjauan Teoritis Dan Cara Menanggulangnya," *Jurnal Akutansi & Manajemen* Vol.3, No.2 (2008) hal 47-55

sistem perekonomian<sup>16</sup> Penguatan aspek layanan digital merupakan bagian dari salah satu misi yang dicanangkan PT Bank Syariah Indonesia Tbk. (BSI) untuk memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia. Transformasi digital tidak hanya mampu menjawab tantangan zaman dan kebutuhan masyarakat, namun juga meningkatkan Akses rumah tangga dan perusahaan yang lebih baik terhadap beragam layanan perbankan dengan disertai peningkatan penggunaan layanan keuangan oleh wanita akan mendukung pertumbuhan yang lebih tinggi sehingga dapat meningkatkan inklusi keuangan di pelosok Indonesia.<sup>17</sup>

### 3. Tujuan Penyelenggaraan *Smart Agent*

Tujuan utama dari penyelenggaraan BSI *Smart agent* adalah untuk memberikan layanan perbankan khususnya kepada masyarakat plosok desa kurang terlayani. Melalui BSI *Smart agent*, nasabah BSI dan masyarakat umum dapat memperoleh layanan yang sama seperti di kantor BSI.

Slogan Melayani Transaksi Hingga Pelosok Negeri merupakan ciri khasnya dengan tujuan lain dapat memperluas jaringan mikro dan menambah jumlah nasabah, meningkatkan *fee based income* dengan peningkatan perangkat BSI atau utilitas EDC BSI.

Layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif diatur dalam peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) nomor 19/PJOK.03/2014. Peranan industri perbankan dan industri jasa keuangan lainnya sangat penting dalam menunjang kegiatan dan pertumbuhan perekonomian di Indonesia. Dalam perkembangan terkini, masing-masing industri dituntut untuk meningkatkan dan memperluas akses layanan keuangannya, agar dapat memberikan manfaat lebih kepada segenap lapisan masyarakat Indonesia.<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> OJK buku 2 Perbankan, *Seri Literasi Keuangan* (Jakarta:Otoritas Jasa Keuangan, 2019) hal 30

<sup>17</sup> Roberto Akyuwen, Jaka Waskito, *Memahami Inklusi Keuangan*, (Yogyakarta: Lintang Pustaka Utama,2018) hal 18

<sup>18</sup> Lelengboto, "*Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Agen Brilink PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Bitung,*" Vol.5, No.4 hal 459

Terdapat beberapa hal yang menjadi alasan terbatasnya ketersediaan akses layanan perbankan dan layanan keuangan di Indonesia, antara lain sebagai berikut:

- a. Banyaknya wilayah Indonesia yang belum memiliki jaringan kantor layanan keuangan karena lokasi yang terpencil
- b. Biaya yang perlu dikeluarkan cukup besar atau waktu yang lama dibutuhkan oleh masyarakat di daerah terpencil untuk menjangkau lokasi untuk menjangkau lokasi layanan keuangan
- c. Kompleksitas proses layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya
- d. Rendahnya pengetahuan dan pemahaman mengenai produk dan layanan jasa keuangan
- e. Masih rendahnya penghasilan Sebagian masyarakat sehingga belum mampu untuk menabung

Perluasan akses layanan keuangan tentu sangat diperlukan bagi segenap lapisan masyarakat. Dengan semakin inklusifnya layanan keuangan tersebut diharapkan akan berdampak pada semakin banyaknya pihak yang terlibat selain pemerintah dan swasta juga masyarakat yang dapat mendorong inklusi keuangan sehingga kesejahteraan semakin merata di seluruh Indonesia dan pada akhirnya dapat berperan dalam usaha pengentasan kemiskinan di Indonesia.

#### **4. Fitur**

Adapun fitur-fitur dari fasilitas layanan BSI *smart* yaitu (mesin EDC android, aplikasi BSI *Smart agent*, dan aplikasi berbasis web) dari Bank Syariah Indonesia.<sup>19</sup>

##### **1) Fitur Berbasis Mesin EDC**

Produk BSI *Smart* ini menawarkan layanan perbankan tanpa dilakukan dikantor cabang namun melalui kerjasama dengan entitas

---

<sup>19</sup> Safa Nur Safina Rachmi dkk, "Formulasi Strategi Pemasaran Produk Keagenan Perbankan Syariah" Jurnal Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islami Vol. 13, No.2 (2023) hal 125

lain yang didukung oleh teknologi informasi berupa mesin Electronic Data Capture (EDC)

2) Fitur BSI smart berbasis mobile.

Aplikasi BSI *Smart agent* bersifat digital dan memungkinkan nasabah melakukan transaksi melalui smartphone yang terhubung langsung dengan internet.

3) Fitur BSI *smart* berbasis website.

BSI *smart* berbasis website merupakan sebuah link yang dibuat khusus oleh BSI yang bisa diakses oleh agen melalui google menggunakan PC/komputer atau laptop yang terhubung dengan jaringan internet.

Semua fitur dapat mengakses berbagai pelayanan diantaranya adalah:

- a) Bisa melayani setoran tunai dana dari nasabah BSA dan BSI.
- b) Bisa melayani penarikan tunai nasabah BSA atau BSI.
- c) Bisa melayani transaksi transfer ke rekening BSI dan.Transfer ke Bank lain.
- d) Bisa melayani pembelian token listrik/PLN.
- e) Bisa melayani pembelian voucher pulsa Telkomsel dan Indosat.
- f) Bisa melayani pembelian paket data Telkomsel dan Indosat.
- g) Bisa melayani pembayaran e-commerce Tokopedia dan shopee.
- h) Bisa melayani top up ovo, gopay dan shopeepay<sup>20</sup>

## 5. Syarat daftar Menjadi Agen BSI *Smart*

Adapun syarat menjadi agen BSI *Smart* yaitu

- a. Nasabah perorangan atau berbadan hukum
- b. Telah menjadi nasabah BSI
- c. Belum menjadi agen laku pandai dari bank syariah/BPRS lain
- d. Berjarak minimal 500 M dari agen laku pandai lain

---

<sup>20</sup> Komala dkk., "Pengaruh Kualitas Dalam Fitur Produk Di Bank Syariah Indonesia (BSI)," Jurnal Akuntan Publik Vol.1, No.2 (2023) hal 194

- e. Dana minimal RP 1.000.000 Rupiah sebagai deposit awal<sup>21</sup>

**Gambar 2.1**  
**Dokumentasi Data BSI KC Bandar Jaya**



Dari beberapa kutipan di atas masih banyak kalangan yang belum mengetahui BSI *smart agent* terutama diprovinsi lampung produk ini tergolong produk baru dari 2021 karena banyaknya persaingan agen - agen yang dirancangan oleh bank bank konvensional menjadi satu alasan mengapa BSI *smart agent* masih belum dikenal banyak kalangan. Agen laku pantai BSI *Smart* adalah perpanjangan tangan bsi dalam melayani transaksi perbankan yang didukung dengan sarana teknologi informasi dari BSI. Slogan melayani transaksi hinggal plosok negeri

<sup>21</sup>Wawancara kepada Bapak Ade Yoesepi FTS, Terbanggi Besar , 20 september 2023

merupakan ciri khasnya dengan memperluas jaringan mikro dan menambah jumlah nasabah, meningkatkan *fee based income*.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan sifat penelitian**

##### **1. Jenis penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian lapangan (*fieldresearch*) yang dilakukan secara langsung yang mana data di dapat dari pengamatan dan penelitian secara langsung kepada pihak-pihak yang telah terkait dalam penerapan Smart Agent sebagai upaya peningkatan inklusi keuangan. Dalam penelitian ini dilakukan berkaitan dengan permasalahan yang sesuai dengan kenyataan dan bukan hanya ilustrasi yang berisikan teks tertulis atau rekaman saja. Dalam penelitian ini hasil penelitian akan di uraikan secara jelas dengan data yang di peroleh dari objek penelitian.

##### **2. Sifat penelitian**

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, Karena penelitian ini menguraikan kejadian, situasi, dan keadaan secara jelas dan logis serta mendeskripsikan masalah yang di teliti dengan detail di dasari oleh data yang berasal dari fakta dilapangan dan tidak adanya manipulasi. Menurut Imam Ghozali deskriptif adalah “Menggambarkan ataupun menjelaskan, mengumpulkan data yang menjelaskan ciri-ciri dari seseorang, situasi ataupun kejadian”.<sup>1</sup>

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan analisis penerapan BSI Smart Agent sebagai upaya peningkatan inklusi keuangan di Kelurahan Yukum Jaya, Lampung Tengah. Pendekatan deskriptif dipilih oleh peneliti karena memungkinkan penyajian langsung antara responden dan peneliti, sehingga data, informasi, dan fakta yang diperoleh menjadi

---

<sup>1</sup> Imam Gozali, *Desain Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*, (Semarang: Yoga Pratama, 2020), 90.

lebih akurat.

## B. Sumber Data

Dalam penelitian ini data di peroleh dari sumber primer dan sekunder. Menurut Imam Ghozali “Data primer adalah data yang di dapat secara langsung dari tangan pertama oleh peneliti yang dapat berasal dari diskusi fokus group, panel responden yang telah di bentuk kusus oleh peneliti dan darimana opini isu khusus di peroleh, sedangkan data sekunder adalah sebuah informasi yang berasal dari sumber yang sudah ada, sumber data sekunder dapat berasal dari sbuah catatan perusahaan, publikasi pemerintah, analisis industri, buku, Jurnal, website dan internet, kemudian data tersebut di satukan”.<sup>2</sup> Sumber data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

### 1. Sumber data primer

Data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, dalam hal ini adalah subjek penelitian (informan) yang berkenaan dengan variabel yang diteliti.<sup>3</sup> *Up to date* yang dimaksud adalah data primer ini sifatnya terkini atau terbaru. Penelitian ini menggunakan teknik *snowball* yaitu teknik yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar, hal ini dikarenakan sumber data yang sedikit tersebut belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka mencari informan lain yang digunakan sebagai sumber data.<sup>4</sup> Sumber data informan dalam penelitian ini yaitu masyarakat di Kelurahan Yukum Jaya.

### 2. Sumber data sekunder

---

<sup>2</sup> Imam Gozali, *Desain Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*, (Semarang: Yoga Pratama, 2020), 93.

<sup>3</sup> Sandu Siyoto and Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 28

<sup>4</sup> Sugiyono, *Meteode Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: Alfabeta, 2022), 139

Sumber data sekunder dalam penelitian ini di dapat dari buku – buku, studi pustaka, dan sumber ilmiah lain nya yang ada relevansinya dengan permasalahan yang dibahas untuk membantu melengkapi bahasan penelitian yang meliputi Penerapan Smart Agent dalam peningkatan Inklusi Keuangan.

### C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah tahapan penelitian yang peneliti lakukan setelah memahami kontribusi penelitian dan memperjelas dukungan dari literatur dalam hal penelitian yang akan diamati.

#### 1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan yang perlu dibangun sekarang tentang orang, peristiwa, kegiatan, pengakuan dan sebagainya.<sup>5</sup> Wawancara atau interview adalah upaya mendapatkan informasi dengan mengatakan serangkaian pertanyaan dengan cara lisan dan dijawab dengan lisan. Wawancara yang digunakan wawancara tertutup yaitu semua pertanyaan tertuju pada satu jawaban, iya atau tidak, setuju atau tidak dan sebagainya. Teknik wawancara yang digunakan peneliti adalah teknik wawancara terstruktur yaitu wawancara yang dilaksanakan secara terencana dengan berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah disiapkan yang dilakukan dengan bapak Khardiansyah Selaku Pihak Bank, 9 agen BSI Smart dan 3 Nasabah.

#### 2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.<sup>6</sup> Dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda – benda tertulis referensi dari beberapa buku dan sumber

---

<sup>5</sup> Wayan Suwendra, *Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan Dan Keagamaan* (Bali: Nilacakra, 2018), 55.

<sup>6</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: Alfabeta, 2022), Hal 240

ilmiah lainnya mengenai penerapan Smart Agent dalam meningkatkan Inklusi Keuangan. Dalam metode pengumpulan data dokumentasi ini peneliti tidak membedakan apakah data tersebut data record ataukah data dokumen. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah peneliti dalam pengambilan data.

#### **D. Teknik Analisa Data**

Menurut Imam Ghazali ‘Menganalisis data kualitatif adalah dengan membaca berkali-kali dengan melakukan analisa setiap saat. Setiap membaca database kita mengembangkan pemahaman yang lebih mendalam tentang informasi yang di berikan oleh partisipan’.<sup>7</sup>

Pada penelitian kali ini periset menggunakan cara atau teknik berfikir induktif. Data kualitatif berupa keterangan-keterangan penjelasan yang didapat dari informasi yang diperoleh dari sumber data primer dan sumber data sekunder. data yang didapat di analisa menggunakan pola berfikir induktif.<sup>8</sup>

Berdasarkan pengertian di atas, peneliti memerlukan data yang didapat dari wawancara dengan masyarakat di Kelurahan Yukum Jaya serta menganalisis memakai penalaran induktif yang diawali dengan informasi pada saat menganalisis mengenai penerapan layanan BSI *Smart Agent* di Kelurahan Yukum Jaya Lampung Tengah telah memberikan kontribusi yang positif dalam meningkatkan inklusi keuangan syariah di wilayah tersebut dan memberikan manfaat konkret bagi masyarakat setempat dalam hal aksesibilitas, ketersediaan, dan penggunaan layanan keuangan syariah

---

<sup>7</sup> Imam Ghazali, *Desain Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*, (Semarang: Yoga Pratama, 2020), Hal 331.

<sup>8</sup> H. Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Makassar: CV. syakir Media Press 2021), 159.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Tentang Inklusi Keuangan**

Inklusi keuangan adalah proses memastikan akses yang layak terhadap produk dan layanan keuangan yang dibutuhkan oleh kelompok rentan, seperti bagian terlemah dari kelompok berpendapatan rendah, pada biaya yang terjangkau, dalam suatu kondisi yang adil serta transparan oleh para pelaku industri keuangan.

Banyak pihak telah menyatakan bahwa inklusi keuangan dapat membantu masyarakat dan perekonomian karena inklusi keuangan mempunyai kemampuan untuk menciptakan eksternalitas positif. Maksudnya adalah inklusi keuangan bersumber dari peningkatan tabungan dan investasi, sehingga mendorong proses pertumbuhan ekonomi. Lebih jauh lagi, inklusi keuangan menyediakan landasan untuk membangun kebiasaan menabung uang khususnya di kalangan penduduk berpendapatan rendah yang hampir sepanjang hidupnya berada dalam kondisi keterbatasan keuangan. Adanya tabungan setidaknya dapat mengurangi kerentanan mereka terhadap berbagai krisis.<sup>1</sup>

Dalam perkembangannya, upaya dalam meningkatkan inklusi keuangan tidak hanya sebatas pengembangan produk dan layanan jasa keuangan tetapi juga meliputi empat elemen inklusi keuangan lainnya yaitu perluasan akses keuangan, ketersediaan produk dan layanan jasa keuangan, penggunaan produk dan layanan jasa keuangan, serta peningkatan kualitas baik kualitas penggunaan produk dan layanan jasa keuangan maupun kualitas produk dan layanan jasa keuangan itu sendiri. Hal ini didukung oleh beberapa definisi inklusi keuangan dari berbagai sumber. Unsur yang

---

<sup>1</sup> Roberto Akyuwen dan Jaka Waskito, *Memahami inklusi keuangan* (Yogyakarta : Lintang Pustaka Utama 2018) hal 14-17

berperan dalam inklusi keuangan adalah akses, ketersediaan produk dan layanan jasa, serta penggunaan:

- a. Akses adalah infrastruktur yang disediakan oleh lembaga jasa keuangan agar masyarakat dapat menjangkau baik lembaga, produk dan layanan jasa keuangan yang bersifat formal. Contoh perluasan akses keuangan antara lain:
  - 1) Penambahan jaringan kantor
  - 2) Penambahan jumlah agen
  - 3) Penambahan jumlah ATM
  - 4) Penambahan point of access melalui layanan digital
  - 5) Persiapan infrastruktur berbentuk fasilitas nir kantor (branchless)
  - 6) Penambahan kerja sama dengan pihak lain
  - 7) Pengembangan produk dan layanan jasa keuangan.
- b. Ketersediaan produk dan layanan jasa keuangan yang dibutuhkan oleh seluruh golongan masyarakat agar setiap golongan tersebut mampu memanfaatkan produk dan layanan jasa keuangan yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Dalam hal ini lembaga jasa keuangan perlu menyediakan produk dan layanan jasa keuangan untuk seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, ketersediaan produk dan layanan jasa keuangan perlu disesuaikan dengan karakter dan kebutuhan masyarakat yang dapat dijangkau baik dari segi harga maupun aksesnya.
- c. Penggunaan produk dan layanan jasa keuangan oleh masyarakat merupakan tujuan akhir dari inklusi keuangan sehingga diharapkan masyarakat bukan hanya menikmati produk dan layanan jasa keuangan yang digunakannya, melainkan juga untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kualitas merupakan kondisi dimana produk dan layanan jasa keuangan dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada masyarakat yang menggunakan produk dan layanan jasa keuangan tersebut.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Otoritas Jasa Keuangan, “*Strategi nasional literasi keuangan Indonesia*” hal 20-21

Berdasarkan tiga faktor inklusi keuangan yaitu perluasan akses keuangan, ketersediaan produk dan layanan jasa keuangan, penggunaan produk dan layanan jasa keuangan, serta peningkatan kualitas baik kualitas penggunaan produk dan layanan jasa keuangan maupun kualitas produk dan layanan jasa keuangan itu sendiri otoritas Jasa Keuangan (OJK) bersama dengan Industri Jasa Keuangan dan lembaga-lembaga terkait telah memiliki komitmen dalam mendukung inklusi keuangan di dalam negeri, Upaya ini juga dilakukan melalui Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai).<sup>3</sup>

## 2. Gambaran Umum Tentang Layanan BSI *Smart Agent*

Pada Juni 2012, pemerintah memulai program Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI), dengan *branchless banking* sebagai salah satu programnya. Program ini bertujuan untuk memastikan bahwa layanan perbankan dan layanan keuangan dapat menjangkau masyarakat di seluruh Indonesia, termasuk yang sulit dijangkau oleh lembaga perbankan fisik. Dengan produk-produk keuangan yang sederhana dan sesuai kebutuhan, program ini berupaya memperlancar aktivitas masyarakat, sehingga mendukung pertumbuhan ekonomi dan pembangunan yang merata antar wilayah, terutama antara desa dan kota. Perbankan menjadi pilar utama dalam program ini, dengan memberikan kesempatan bagi masyarakat yang ingin menjadi agen Laku Pandai.

Laku Pandai adalah singkatan dari Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif. Program ini menghadirkan layanan perbankan dan/atau layanan keuangan melalui kolaborasi dengan pihak lain (agen bank).<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Otoritas Jasa Keuangan “*inklusi keuangan:wujudkan akses keuangan untuk semua*” <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/10532> (diakses pada 17 maret 2024)

<sup>4</sup> Otoritas Jasa Keuangan, “*buku saku layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan yang inklusif*” hal 1

BSI *Smart Agent*, sebagai bagian dari Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif, adalah inisiatif Bank Syariah Indonesia (BSI) yang diperkenalkan pada Oktober 2021.<sup>5</sup> BSI *Smart Agent* berperan sebagai perantara yang menyediakan layanan perbankan syariah bagi nasabah BSI maupun non-nasabah. Dalam konteks ini, agen BSI *Smart* menyediakan transaksi perbankan syariah tanpa perlu menghadapi antrian panjang seperti di kantor cabang BSI. Program BSI *Smart Agent* telah diterapkan luas di seluruh Indonesia, termasuk di Kelurahan Yukum Jaya Lampung Tengah..

Sebagai agen layanan keuangan tanpa kantor, BSI *Smart* dapat diakses melalui berbagai perangkat, seperti melalui *smartphone*, PC/laptop, dan mesin EDC dengan fitur pelayanan yang beragam. Fitur-fitur tersebut antara lain pembukaan rekening, setoran tunai, tarik tunai, pembayaran, maupun pembelian. BSI *Smart* juga turut mendukung program pemerintah dalam penyaluran bantuan sosial.

---

<sup>5</sup> Otoritas Jasa Keuangan, "*laku pandai bank syariah indonesia (bsi) smart*" <https://ojk.go.id/apu-ppt/id/berita-dan-kegiatan/info-terkini/Pages/workshop-laku-pandai-bsi.aspx> (diakses pada 17 maret 2023)

### 3. Karakteristik Informan

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Informan**

No	Nama>Nama Usaha Agen	Lama Menjadi Agen Bsi/Menjadi Nasabah Bsi Smart	Kode
1	Agan COD	2 Tahun	Agen 1
2	Ria Cell	5 bulan	Agen 2
3	Ibu Sri	1 Tahun	Agen 3
4	Ibu Muslimah	7 Bulan	Agen 4
5	Bengkel Cetem	1 Tahun	Agen 5
6	RM Berkah Rizky	2 Tahun	Agen 6
7	Dilla	3 Bulan	Agen 7
8	Warung Kuota	1 Tahun	Agen 8
9	Warung Sembako	6 Bulan	Agen 9
10	Caca Puspita	7 bulan	Nasabah 1
11	Mbah Tirem	3 bulan	Nasabah 2
12	Ibu Umi	1 tahun	Nasabah 3
13	Khardyansyah	4 Tahun	Pihak Bank

#### **B. Pengoptimalisasian Layanan BSI *Smart Agent* di Kelurahan Yukum Jaya Lampung Tengah**

BSI *Smart Agent* merupakan wujud komitmen Bank Syariah Indonesia untuk terus memberikan layanan optimal bagi seluruh masyarakat. Optimalisasi layanan BSI *Smart Agent* dalam meningkatkan inklusi keuangan syariah dapat diukur dengan tiga faktor inklusi keuangan yaitu aksesibilitas, availibilitas, dan *usage* (penggunaan).

##### a. Aksesibilitas

Pengoptimalisasian layanan BSI *Smart Agent* dalam meningkatkan inklusi keuangan syariah berdasarkan faktor aksesibilitas yaitu optimalisasi

yang berkaitan dengan indikator inklusi keuangan yang mengukur kemampuan seorang nasabah dalam mengakses layanan perbankan dimanapun dan kapanpun. Sejak hadirnya agen BSI di Kelurahan Yukum Jaya Lampung Tengah, masyarakat dapat melakukan transaksi keuangan sehari-hari tanpa harus mengunjungi bank dan banyak masyarakat yang melakukan transaksi dengan berbagai kebutuhan masing-masing masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Agen 1:

*“beliau menyatakan bahwa dalam satu hari ada sekitar 75 transaksi keuangan masyarakat yang mereka layani, sebelum menjadi agen BSI mereka merupakan agen dari Bank Rakyat Indonesia (BRI) yaitu BRILink, hingga saat ini sudah hampir 2 tahun mereka menjadi agen BSI”<sup>6</sup>*

Dampak dari beralihnya menjadi agen BSI *Smart Agent* juga dirasakan oleh masyarakat, terutama masyarakat yang dulunya merupakan pengguna dari jasa agen BRILink kini mereka mulai menggunakan jasa agen BSI untuk melakukan berbagai transaksi keuangan berdasarkan kebutuhan mereka.

Hal ini sesuai dengan wawancara yang dilakukan dengan pengguna jasa agen BSI yaitu Nasabah 1:

*“beliau mengungkapkan bahwa dirinya telah lama menggunakan jasa agen bank, yaitu sejak 5 tahun yang agen BRILink. Sampai saat ini beliau masih menggunakan jasa agen bank, namun kini beralih menggunakan jasa dari agen BSI. Dalam melakukan transaksi dengan agen-agen BSI beliau biasanya menggunakan jasa agen untuk melakukan berbagai transaksi pembayaran, seperti pembayaran WiFi, Pembayaran Listik, dan juga pernah untuk melakukan transaksi tarik tunai.”<sup>7</sup>*

Namun transaksi yang paling sering dilakukan adalah untuk menabung atau setor tunai. Hal ini disebabkan karena jauhnya akses untuk

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan Agan COD Selaku Agen BSI Smart

<sup>7</sup> Wawancara dengan Caca Puspita Selaku Nasabah

menuju ke ATM yang dapat melakukan transaksi setor tunai, maka beliau lebih memilih untuk menggunakan jasa dari layanan BSI *Smart Agent*.

Berkaitan dengan jarak yang harus ditempuh nasabah untuk mendapatkan jasa layanan dari agen BSI juga merupakan wujud implementasi dari inklusi keuangan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna jasa agen BSI yaitu Nasabah 2:

*Beliau mengatakan “bahwa aksesnya dalam menemukan lokasi agen BSI tidaklah sulit, hal tersebut di karenakan lokasi agen yang sangat dekat dengan rumah maupun kantor, dan hampir di semua tempat ada dan jarak lokasi agen dari rumah sekitar 200 meter dari rumah”<sup>8</sup>*

Setiap masyarakat yang melakukan transaksi pada agen BSI tentunya merasakan manfaat yang berbeda-beda tergantung tujuan dan kebutuhan mereka melakukan transaksi tersebut. Kemudahan ketika melakukan transaksi, biaya yang murah dan lain sebagainya dapat menjadi alasan masyarakat merasakan manfaat yang besar dari layanan BSI *Smart Agent*.

Seperti yang disampaikan oleh Nasabah 3:

*“seorang buruh pabrik yang menjadi pengguna jasa agen BSI di Kelurahan Yukum Jaya Lampung Tengah, ia mengatakan bahwa manfaat yang dirasakan dari pelayanan agen BSI seperti mudah dalam melakukan transaksi, biaya administrasi yang murah, dan juga pelayanan yang diberikan sangat cepat, sehingga masyarakat tidak membuang waktu”<sup>9</sup>*

Hal serupa juga disampaikan oleh Agen 2:

*Beliau mengatakan bahwa “dengan hadirnya agen BSI masyarakat dapat melakukan transaksi keuangan tanpa harus mengantri di bank, sehingga dapat memanfaatkan waktu pada hal-hal yang lain”<sup>10</sup>*

## b. Ketersediaan Produk dan Layanan Jasa Keuangan

---

<sup>8</sup> Wawancara dengan Mbah Tirem Selaku Nasabah

<sup>9</sup> Wawancara dengan Ibu Umi Selaku Nasabah

<sup>10</sup> Wawancara dengan Ria Cell Selaku Agen BSI Smart

Pengoptimalisasian layanan BSI *Smart Agent* dalam meningkatkan inklusi keuangan syariah berdasarkan Faktor ketersediaan produk dan layanan jasa keuangan, penggunaan yaitu optimalisasi yang berkaitan dengan faktor inklusi keuangan yang mengukur ketersediaan atribut produk dan jasa suatu lembaga keuangan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam layanan BSI *Smart Agent* faktor ketersediaan produk dan layanan jasa keuangan, penggunaan dapat dilihat pada penerapan biaya administrasi, waktu yang dibutuhkan dalam melakukan setiap transaksi, dan ketersediaan alat yang memadai dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, berkaitan dengan penerapan biaya administrasi pada beberapa agen BSI di Kelurahan Yukum Jaya Lampung Tengah dapat dilihat dari biaya administrasi sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Biaya Administrasi pada Agen BSI**  
**(Transaksi Transfer ke Sesama Bank BSI dan Beda Bank)**

No	Jumlah Transaksi	Biaya Administrasi					
		Sesama Bsi			Beda Bank		
		A1	A2	A3	A1	A2	A3
1.	Rp 500.000-1.000.000	Rp5000	Rp5000	Rp7000	Rp8000	Rp10.000	Rp10.000
2.	Rp1.000.000-2.000.000	Rp7000	Rp8000	Rp7000	Rp10.000	Rp15.000	Rp10.000
3.	Rp2.000.000-5.000.000	Rp7.000	Rp10.000	Rp10.000	Rp15.000	Rp15.000	Rp16.000
4.	Rp3.000.000-5.000.000	Rp8000	Rp15.000	Rp15.000	Rp15.000	Rp20.000	Rp20.000

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dijelaskan bahwa setiap agen BSI menerapkan biaya administrasi yang berbeda-beda. Untuk transaksi dibawah 1 juta rupiah untuk sesama BSI sebagian besar agen menetapkan biaya administrasi sebanyak Rp. 5.000, dan untuk beda bank sebagian besar agen menetapkan biaya administrasi sebanyak Rp. 10.000. Semakin besar nominal transaksi, semakin besar pula biaya administrasinya. Jika dibandingkan biaya administrasi pada nominal transaksi 5 juta rupiah semakin terlihat perbedaan standar biaya administrasi yang diterapkan oleh berbagai agen BSI yang tersebar di Kelurahan Yukum Jaya Lampung Tengah. Hal ini sangatlah berpengaruh terhadap minat ataupun kepuasan pelanggan terhadap pelayanan agen BSI

Faktor ketersediaan produk dan layanan jasa keuangan, penggunaan selain berkaitan dengan biaya administrasi yang diterapkan, namun juga berkaitan dengan waktu pelayanan dan ketersediaan alat yang memadai. Berkaitan dengan waktu yang dibutuhkan dalam melakukan setiap transaksi pada layanan pada BSI *Smart Agent*,

Dapat dilihat berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna jasa agen BSI yaitu Nasabah 2 :

*Beliau mengatakan bahwa “pelayanan yang diberikan oleh agen BSI dalam melakukan satu transaksi juga sangat cepat, tidak perlu menunggu waktu yang lama, kurang dari 5 menit transaksi sudah selesai”<sup>11</sup>*

Terkait durasi waktu dalam melayani sebuah transaksi juga dijelaskan oleh salah satu agen BSI yaitu Agen 3 :

*Beliau mengatakan bahwa “waktu yang dihabiskan untuk melayani satu transaksi tidaklah lama. Lama atau tidaknya tergantung dengan nominal transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Jika nasabah bertransaksi dengan nominal kecil, maka transaksi akan selesai kurang dari 5 menit. Tetapi apabila nasabah bertransaksi dengan nominal yang besar maka akan menghabiskan waktu yang sedikit lama, sekitar 10 menitan”<sup>12</sup>*

---

<sup>11</sup> Wawancara dengan Mbah Tirem Selaku Nasabah

<sup>12</sup> Wawancara dengan Ibu Sri Selaku Agen BSI Smart

BSI *Smart Agent* bertujuan untuk menyediakan layanan perbankan dan keuangan lainnya yang dilakukan tidak melalui kantor, melainkan kerjasama dengan pihak lain (agen). Hal ini pula bertujuan untuk meningkatkan keuangan inklusif di Indonesia. Oleh karena itu, sangat banyak jenis transaksi keuangan yang dapat dilakukan dengan agen-agen BSI di Kelurahan Yukum Jaya Lampung Tengah.

Hal ini seperti yang juga disampaikan oleh Agen 4 :

*“bahwa transaksi yang dapat dilakukan pada agen-agen BSI dapat berupa transfer ke sesama BSI ataupun ke bank lainnya, dan dapat juga melakukan berbagai transaksi pembayaran, pembelian, setor dan tarik tunai, bahkan dapat pula melayani penarikan bantuan sosial dari pemerintah, seperti penarikan bantuan sosial Program Keluarga Harapan (PKH) maupun penarikan bantuan sosial sembako”<sup>13</sup>*

Dari wawancara diatas dapat dikatakan bahwa ketersediaan alat yang memadai sangatlah penting agar dapat melayani setiap transaksi keuangan masyarakat secara optimal. Setiap agen memiliki ketersediaan alat yang berbeda-beda, hanya saja semakin lengkap peralatannya semakin banyak pula transaksi masyarakat yang dapat dilayani,

Seperti yang disampaikan oleh Agen 5:

*Beliau mengatakan bahwa “pada agen tersebut sudah memiliki peralatan yang sangat memadai untuk melayani transaksi keuangan masyarakat. Peralatan tersebut yaitu mesin EDC yang diberikan oleh pihak BSI kepada agen, printer struk, komputer, mesin hitung uang, mobile dan internet banking”<sup>14</sup>*

Hasil wawancara tersebut dapat dilihat bahwa kelengkapan alat dapat meningkatkan jumlah transaksi yang dapat dilakukan, semakin banyak nasabah yang dapat dilayani dan juga semakin optimal pula layanan yang diberikan kepada masyarakat.

---

<sup>13</sup> Wawancara dengan Ibu Muslimah Selaku Agen BSI Smart

<sup>14</sup> Wawancara dengan Bengkel Cetem Selaku Agen BSI Smart

### c. Penggunaan

Faktor penggunaan merupakan kemampuan dalam menggunakan produk dan juga jasa keuangan, antara lain terkait dengan keteraturan, frekuensi dan lama penggunaan jasa keuangan tersebut. Berkaitan dengan layanan BSI *Smart Agent*, faktor penggunaan juga berkaitan dengan penyebab atau alasan masyarakat memilih menggunakan layanan dari agen BSI untuk memenuhi kebutuhan terhadap transaksi keuangan sehari-hari. Optimalisasi layanan BSI *Smart Agent* berdasarkan faktor penggunaan

Dapat dilihat dari hasil wawancara dengan pengguna jasa agen BSI yaitu Nasabah 2:

*Beliau mengatakan bahwa “yang menjadi alasan ia menggunakan layanan agen BSI yaitu karena sebelumnya tidak memiliki kartu ATM dan juga tidak memiliki aplikasi mobile banking. Sehingga beliau menggunakan jasa agen BSI untuk membantunya melakukan transaksi keuangan”<sup>15</sup>*

Adapun masyarakat lainnya yaitu Nasabah 1:

*“Juga pengguna jasa agen BSI mengungkapkan alasannya melakukan transaksi bersama agen, beliau mengatakan bahwa alasannya menggunakan jasa agen BSI yaitu “ketika ia memiliki uang secara tunai tetapi tidak memiliki saldo pada kartu ATM, sehingga beliau memilih untuk menggunakan jasa agen BSI dan juga disebabkan karena lokasi agen yang sangat terjangkau, sangat dekat dari rumah sekitar 200 meter dari rumah”<sup>16</sup>*

Berkaitan dengan kualitas pelayanan sangatlah berpengaruh terhadap masyarakat. Banyak faktor yang dapat menyebabkan kualitas pelayanan menjadi baik atau buruk. Agen BSI sebagai perantara pemberian layanan bank kepada masyarakat diharapkan dapat memberikan layanan yang baik dalam melakukan transaksi. Berkaitan dengan kualitas pelayanan agen BSI

---

<sup>15</sup> Wawancara dengan Mbah Tirem Selaku Nasabah

<sup>16</sup> Wawancara dengan Caca Puspita Selaku Nasabah

Dapat dilihat dari wawancara dengan pengguna jasa agen BSI yaitu Nasabah 3:

*Beliau mengatakan bahwa “pelayanan yang diterimanya sangat baik, dikarenakan keramahan dan juga baiknya komunikasi dari pihak agen dalam melayani transaksi keuangan masyarakat. Beliau juga menyampaikan bahwa lebih memilih menggunakan jasa agen BSI untuk melakukan beberapa transaksi daripada harus ke bank ataupun ke ATM”<sup>17</sup>*

Pelayanan yang baik ini akan berdampak kepada agen itu sendiri yaitu masyarakat tersebut akan menjadi langganan di tempat usaha agen.

Hal tersebut seperti yang dikatakan oleh Agen 7:

*Beliau mengatakan bahwa “keuntungan yang mereka peroleh dengan menjadi agen BSI Smart yaitu memperoleh keuntungan tambahan selain usaha utama agen dan memperoleh langganan-langganan baru”<sup>18</sup>*

Berkaitan dengan perubahan apa saja yang pernah terjadi sebelum dan sesudah adanya agen BSI Smart seperti yang dikatakan oleh Pihak Bank:

*“yang dirasakan sebagai pegawai di kantor BSI KC Bandar Jaya dapat mengurangi antrian di kantor BSI karena keramaian juga pihak BSI akan menyarankan nasabah untuk menuju ke Agen BSI terdekat untuk melakukan transaksi”<sup>19</sup>*

Sebelum adanya agen BSI Smart, masyarakat sering mengalami keramaian dan antrian panjang di kantor BSI, terutama di kantor cabang (KC) Bandar Jaya. Namun, setelah adanya agen BSI Smart, para pegawai di kantor BSI merasakan penurunan jumlah antrian di kantor pusat. Hal ini disebabkan karena sebagian dari pelanggan disarankan untuk melakukan transaksi mereka di agen BSI Smart terdekat. Dengan demikian, agen BSI Smart membantu mengurangi beban keramaian di kantor pusat, sehingga

---

<sup>17</sup> Wawancara dengan Ibu Umi Selaku Nasabah

<sup>18</sup> Wawancara dengan Dilla Selaku Agen BSI Smart

<sup>19</sup> Wawancara dengan Khadyansyah Selaku Pihak Bank

memberikan pengalaman yang lebih lancar bagi pelanggan.

Dari perspektif agen BSI Smart tersendiri, layanan yang baik yang mereka berikan kepada masyarakat juga memberikan dampak positif. Para agen melaporkan bahwa pelayanan yang baik kepada pelanggan membuat mereka menjadi langganan di tempat usaha agen. Dengan kata lain, masyarakat menjadi lebih memilih untuk melakukan transaksi keuangan mereka di agen BSI Smart, memberikan agen pendapatan tambahan selain dari usaha mereka. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan agen BSI Smart tidak hanya memberikan manfaat bagi masyarakat dalam hal akses keuangan, tetapi juga memberikan kesempatan bisnis yang lebih baik bagi agen itu sendiri.

### **C. Kendala yang Dihadapi Pada Layanan BSI *Smart Agent* di Kelurahan Yukum Jaya Lampung Tengah**

Kendala adalah halangan rintangan dengan keadaan yang membatasi, menghalangi atau mencegah pencapaian sasaran. Pada layanan BSI *Smart Agent* kendala tersebut dapat menghambat proses transaksi dan dapat mempengaruhi terhadap kualitas layanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, didapati bentuk kendala yang dihadapi oleh agen BSI dapat berupa jaringan, saldo, dan lain sebagainya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Agen 6:

*Beliau mengatakan bahwa “gangguan jaringan merupakan kendala atau hambatan yang paling sering dialami oleh beliau. Terkadang transaksi gagal namun saldo telah terpotong. Terkait gangguan jaringan, agen lain juga mengatakan hal yang sama”*<sup>20</sup>

Dari wawancara dengan Agen 5:

*Beliau menyampaikan bahwa “gangguan jaringan adalah kendala yang paling sering mereka alami, seperti yang terjadi ketika sistem dari BSI error, maka sistem yang ada pada mereka sebagai agen juga*

---

<sup>20</sup> Wawancara dengan RM Rizky Selaku Agen BSI Smart

*mengalami gangguan. Dan kendala jaringan ini hampir dirasakan oleh seluruh agen yang ada di Kelurahan Yukum Jaya Lampung Tengah”<sup>21</sup>*

Kendala lainnya yang dapat muncul pada layanan BSI *Smart Agent* adalah yang berkaitan dengan saldo yang tersedia pada agen BSI. Dari hasil wawancara didapati bahwa semakin besar nominal transaksi yang dilakukan oleh nasabah maka semakin besar pula kemungkinan agen tersebut mengalami kekurangan saldo.

Hal ini seperti yang disampaikan oleh Agen 8:

*Mengatakan bahwa “pernah mengalami kekurangan saldo tetapi itu jarang, hanya sesekali jika nominal transaksi terlalu besar. Transaksi yang besar dengan nominal seperti 50 juta biasanya mereka akan mengalami kekurangan saldo, tetapi jika untuk melayani transaksi kecil mereka tidak pernah mengalami kekurangan saldo”<sup>22</sup>*

Sementara dari hasil wawancara kepada Agen 9 :

*Beliau mengatakan bahwa “belum pernah mengalami kekurangan saldo ketika bertransaksi karena kebanyakan nasabahnya melakukan transaksi dengan nominal yang kecil”<sup>23</sup>*

Dari ilustrasi ini, terlihat bahwa kekurangan saldo pada agen BSI *Smart agent* umumnya terjadi saat transaksi dilakukan dengan nominal yang sangat besar, sementara transaksi dengan nominal kecil cenderung tidak menyebabkan masalah saldo. Hal ini menunjukkan perlunya manajemen saldo yang efektif dari pihak BSI untuk memastikan kelancaran layanan transaksi keuangan di agen BSI *Smart*

#### **D. Analisis Penerapan *BSI Smart Agent* Dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan Syariah Di Kelurahan Yukum Jaya Lampung Tengah**

---

<sup>21</sup> Wawancara dengan Bengkel Cetem Selaku Agen BSI *Smart*

<sup>22</sup> Wawancara dengan Warung Kuota Selaku Agen BSI *Smart*

<sup>23</sup> Wawancara dengan Warung Sembako Selaku Agen BSI *Smart*

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh di lapangan, maka dapat dikatakan bahwa optimalisasi layanan BSI *Smart Agent* di Kelurahan Yukum Jaya Lampung Tengah sudah sangat baik, dan tingkat inklusi keuangan di Kelurahan Yukum Jaya Lampung Tengah juga sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari pembahasan tentang pengukuran tingkat inklusi keuangan syariah di Kelurahan Yukum Jaya Lampung Tengah pada layanan BSI *Smart Agent*, dalam penelitian ini menggunakan tiga Faktor, berdasarkan faktor keuangan inklusif yang dikelompokkan menjadi 3 yaitu :

a. Aksesibilitas

Berkaitan dengan Aksesibilitas didapati bahwa akses bagi nasabah lebih terjangkau untuk bertransaksi menggunakan layanan perbankan pada BSI *Smart Agent*. Dengan adanya BSI *Smart Agent* lebih memudahkan dalam bertransaksi. Tentunya semakin banyak agen BSI *Smart Agent* yang hadir di Kelurahan Yukum Jaya Lampung Tengah, hal ini akan mempermudah akses bagi masyarakat dalam memanfaatkan layanan perbankan dan keuangan. Sehingga akses keuangan menjadi lebih luas dan merata bagi rakyat Indonesia.

Sistem keuangan inklusif diwujudkan melalui akses masyarakat terhadap layanan keuangan sehingga dapat meningkatkan kemampuan ekonomi pada akhirnya membuka jalan untuk keluar dari kemiskinan serta mengurangi kesenjangan ekonomi. Hal ini sejalan dengan visi dari inklusi keuangan oleh Bank Indonesia yaitu mewujudkan sistem keuangan yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat untuk mendorong pertumbuhan ekonomi, penanggulangan kemiskinan, pemerataan pendapatan dan terciptanya stabilitas sistem keuangan di Indonesia.

b. Ketersediaan Produk dan Layanan Jasa Keuangan

Berkaitan dengan penyediaan produk dan layanan keuangan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian

pada layanan BSI *Smart Agent* didapati bahwa agen BSI menyediakan jasa keuangan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, bukan hanya setor tunai, tarik uang, transfer tetapi bisa melayani transaksi lain seperti bayar pulsa, bayar listrik, setor layanan keuangan digital dan penarikan bantuan sosial dari pemerintah. Serta dapat bertransaksi tanpa terikat jam kantor. Inklusi keuangan itu sendiri merupakan upaya untuk memasukkan masyarakat yang belum mengenal perbankan ke dalam sistem keuangan formal sehingga memiliki kesempatan untuk menikmati jasa-jasa keuangan seperti tabungan, pembayaran, serta transfer.

Layanan BSI *Smart Agent* menerapkan biaya administrasi pada setiap transaksi. Dari biaya administrasi yang diberlakukan di dalamnya terdapat fee/bagi hasil yang didapat oleh agen BSI dari setiap transaksi nasabah. Hal inilah yang menjadi salah satu strategi bagi Bank Syariah Indonesia untuk mendorong/meningkatkan inklusi keuangan syariah di Indonesia.

Berdasarkan hasil penelitian pada layanan BSI *Smart Agent* data menunjukkan bahwa agen BSI *Smart Agent* menyediakan bahwa agen BSI *Smart Agent* menyediakan beragam layanan keuangan yang memenuhi kebutuhan masyarakat, seperti pembayaran tagihan dan transaksi layanan keuangan digital. Ini sesuai dengan temuan bahwa agen – agen BSI *Smart Agent* mampu memenuhi kebutuhan beragam transaksi keuangan masyarakat di Kelurahan Yukum Jaya.

c. Penggunaan

Berkaitan dengan penggunaan menunjukkan bahwa penggunaan masyarakat/nasabah atas layanan dan produk keuangan BSI *Smart Agent* tidak hanya memberikan manfaat secara operasional, namun juga memberikan kemudahan nasabah dalam bertransaksi, baik yang sudah menjadi nasabah BSI maupun yang belum. Nasabah tidak perlu datang ke bank tapi bisa bertransaksi di agen BSI *Smart Agent*.

Dengan adanya Agen BSI *Smart Agent* masyarakat yang belum mengenal layanan keuangan perbankan akan mempunyai kesadaran dalam mengelola dana miliknya berdasarkan pengetahuan yang dimilikinya, serta bagi yang sudah mengenal layanan keuangan perbankan akan lebih meningkatkan produk dan jasa keuangan, memahami dengan benar manfaat dan resiko, serta meyakini bahwa produk dan jasa keuangan yang dipilih dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat diambil kesimpulan bahwa penerapan layanan BSI *Smart Agent* di Kelurahan Yukum Jaya Lampung Tengah telah memberikan kontribusi yang positif dalam meningkatkan inklusi keuangan syariah di wilayah tersebut. Layanan ini bukan hanya menjadi bagian dari dukungan bank BSI terhadap program pemerintah untuk inklusi keuangan, tetapi juga telah terbukti efektif dalam memberikan manfaat konkret bagi masyarakat setempat dalam hal aksesibilitas, ketersediaan, dan penggunaan layanan keuangan syariah. Sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat merasakan inklusi keuangan syariah pada layanan BSI *Smart Agent* sudah sangat baik.

#### **B. Saran**

Setelah ditarik kesimpulan, maka peneliti dapat memberikan saran berupa, sebagai berikut :

##### 1. Saran Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menjadi landasan bagi penelitian – penelitian lanjutan yang lebih mendalam dalam konteks inklusi keuangan syariah dan implementasi layanan BSI *Smart Agent* di wilayah – wilayah lain.

##### 2. Saran Praktis

- a. Agen BSI *Smart*, dapat meningkatkan layanan dan memberikan kemudahan akses kepada masyarakat untuk inklusi keuangan syariah.
- b. Bank BSI dapat mengatasi berbagai kendala yang terjadi dari pelayanan BSI *Smart Agent*. Sehingga dapat melayani masyarakat secara lebih optimal

## DAFTAR PUSTAKA

- Moh. Kurniawan Zaki, Nindi Vaulia, *Teori Dan Praktik Inklusi Dan Literasi Keuangan*, Jawa Tengah: Eureka Media Aksara, 2022
- Wardhono Adhitya dkk, *Inklusi Keuangan Dalam Persimpangan Kohensi Sosial Dan Pembangunan Ekonomi Berkelanjutan*, Jember : Pustaka Abadi, 2018
- Akyuwen Roberto, Jaka Waskito, *Memahami Inklusi Keuangan*, Yogyakarta: Lintang Pustaka Utama, 2018
- OJK buku 2 Perbankan, *Seri Literasi Keuangan*, Jakarta : Otoritas Jasa Keuangan, 2019
- Buku SNKI OJK, *Strategi Nasional Keuangan Inklusif*
- Buku SNLKI OJK, *Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia*
- Siyoto Sandu, Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Yogyakarta: Alfabeta, 2022
- Suwendra Wayan, *Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan Dan Keagamaan* Bali: Nilacakra, 2018
- Abdussamad H. Zuchri, *Metode Penelitian Kualitatif*, 2021
- Gozali Imam, *Desain Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*, Semarang: Yoga Pratama, 2020

Setiawan Moh. Agung “*Analisis Keterkaitan Inklusi Keuangan Terhadap Perilaku Keuangan Personal Masyarakat Di Wilayah Kota Dan Kabupaten Provinsi Jawa Timur.*”

Otoritas Jasa Keuangan “*Laku Pandai*” <https://ojk.go.id/id/pages/laku-pandai>  
(diakses pada 12 Januari 2024)

Setyaningrat Dwi et al” *Strategi Digitalisasi untuk Mendorong Inklusi Keuangan Nasabah Bank Syariah: Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)*”  
Jurnal Ekonomi Islam Vol.2, No.2 (2023)

Otoritas Jasa Keuangan “*Layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif*” <https://ojk.go.id/id/pages/laku-pandai.aspx> (diakses pada 28 desember 2023)

Bank Indonesia “*Talenta Digital Dan Inklusi Keuangan Kunci Peningkatan Daya Saing Ekd*”[https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/sp\\_2512323.aspx](https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/sp_2512323.aspx) (diakses pada 3 Januari 2024)

Komala et al “*Pengaruh Kualitas dalam Fitur Produk di Bank Syariah Indonesia (BSI)*” Jurnal Akuntan Publik Vol.1, No.2 (2023)

OJK, *Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Pelaksanaan Kegiatan Dalam Rangka Meningkatkan Inklusi Keuangan Di Sektor Jasa Keuangan.*  
Retrieved Desember 23, 2023, from Otoritas Jasa Keuangan

The World Bank “*Inklusi Keuangan merupakan faktor kunci dalam mengurangi kemiskinan dan meningkatkan kesejahteraan*” <https://www.worldbank.org>  
(diakses pada 1 april 2024)

Maharani dan Cipta, "*Pengaruh Literasi Keuangan Dan Inklusi Keuangan Terhadap Kinerja Usaha Mikro*" Jurnal Manajemen dan Bisnis Vol.4, No.3 (2022)

Abdus Salam "*Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital-Banking: Optimalisasi Dan Tantangan*" Jurnal Al Amwal Vol.10 N0.1 (2018)

Kusuma Agung Ngurah Jaya, Gusti Bagus Indrajaya, "*Analisis Pengaruh Inklusi Keuangan Terhadap Tingkat Kemiskinan Dan Ketimpangan Pendapatan Masyarakat Di Kabupaten/Kota Provinsi Bali*" Vol.9, No.5 (2020)

Sastiono et al, "*Inklusi Keuangan Melalui Program Layanan Keuangan Digital dan Laku Pandai*", Jurnal Ekonomi & Pembangunan Indonesia Vol.19 No.2 (2019)

Cahyaningrum Dian, "*Pelindungan Nasabah Dalam Penyelenggaraan Laku Pandai: Studi Pelindungan Nasabah Laku Pandai Bca Di Jawa Tengah Dan Bri Di Papua*" Vol.7 No.2 (2019)

Ahmad Afridan Wirahadi, "*Konflik Keagenan: Tinjauan Teoritis Dan Cara Menanggulangnya*", "Jurnal Akutansi & Manajemen Vol.3, No.2 (2008)

Lelengboto, "*Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Agen Brilink PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Bitung,*" Vol.5, No.4

Rachmi Safa Nur Safina et al, "*Formulasi Strategi Pemasaran Produk Keagenan Perbankan Syariah*" Jurnal Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islami Vol. 13, No.2 (

Otoritas Jasa Keuangan , “*Strategi nasional literasi keuangan Indonesia*”

Otoritas Jasa Keuangan “*inklusi keuangan:wujudkan akses keuangan untuk semua*”  
<https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/10532> (diakses pada  
17 maret 2024)

Otoritas Jasa Keuangan, “*buku saku layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka  
keuangan yang inklusif*”

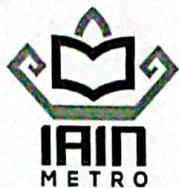
Otoritas Jasa Keuangan, “*laku pandai bank syariah indonesia (bsi) smart*”  
[https://ojk.go.id/apu-ppt/id/berita-dan-kegiatan/info-  
terkini/Pages/workshop-laku-pandai-bsi.aspx](https://ojk.go.id/apu-ppt/id/berita-dan-kegiatan/info-terkini/Pages/workshop-laku-pandai-bsi.aspx) (diakses pada 17 maret 2023)

Fatih Atsaris Sujud judul analisis “*Upaya Otoritas Jasa Keuangan (Ojk) Kediri  
Dalam Meningkatkan Literasi Dan Inklusi Keuangan Syariah Masyarakat  
Kota Kediri*”. Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim  
Malang, 2022

Sonia, judul analisis “*Penerapan Brilink Sebagai Upaya Mendorong Inklusi  
Keuangan Pada Bank Bri Wilayah Kecamatan Hinai Kabupaten Langkat*”.  
Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Selatan, 2019

Agustina Pratiwi judul analisis “*Responsivitas Pelayanan Program Laku Pandai  
(Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif) Ojk  
Provinsi Lampung*”. Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2019

# **LAMPIRAN**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-0218/In.28.1/J/TL.00/01/2024  
Lampiran : -  
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,  
Reonika Puspita Sari (Pembimbing 1)  
Reonika Puspita Sari (Pembimbing 2)  
di-

Tempat  
*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **SEVIA RINDYANI**  
NPM : 2003021055  
Semester : 8 (Delapan)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul : **ANALISIS PENERAPAN SMART AGENT SEBAGAI UPAYA  
PENINGKATAN INKLUSI KEUANGAN DI KELURAHAN YUKUM  
JAYA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
  - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
  - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 24 Januari 2024  
Ketua Jurusan,



**Muhammad Ryan Fahlevi M.M**

## OUTLINE

### ANALISI PENERAPAN SMART AGENT SEBAGAI UAPAYA PENINGKATAN INKLUSI KEUANGAN DIKELURAHAN YUKUM JAYA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

**HALAMAN SAMPUL**

**HALAMAN JUDUL**

**HALAMAN NOTA DINAS**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**ABSTRAK**

**ORISINALITAS PENELITIAN**

**MOTTO**

**PERSEMBAHAN**

**KATA PENGANTAR**

**DAFTAR ISI**

**DAFTAR TABEL**

**DAFTAR LAMPIRAN**

#### **BAB I PENDAHULUAN**

- A. Latar Belakang
- B. Identifikasi Masalah
- C. Rumusan Masalah
- D. Tujuan Penelitian
- E. Manfaat Penelitian
- F. Penelitian Relavan

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

- A. Inklusi Keuangan
  - 1. Pengertian Inklusi Keuangan
  - 2. Visi Misi Inklusi Keuangan
  - 3. Prinsip Dasar Inklusi Keuangan
  - 4. Tujuan Inklusi Keuangan

5. Manfaat Inklusi Keuangan
  6. Inklusi Keuangan Melalui *Digital Banking*
  7. Faktor – Faktor Inklusi Keuangan
- B. Smart Agent
1. Program Laku Pnadai
  2. Definisi *Smart Agent*
  3. Tujuan Penyelenggaraan *Smart Agent*
  4. Fitur
  5. Syarat Daftar Menjadi Agen *BSI Smart*

### **BAB III METODE PENELITIAN**

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Teknik Analisis Data

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

- A. Gambaran Umum Objek Penelitian
  1. Gambaran Umum Tentang Inklusi Keuangan
  2. Gambaran Umum Tentang Layanan *BSI Smart Agent*
  3. Karakteristik Informan
- B. Pengoptimalisasian Layanan *BSI Smart Agent* di Kelurahan Yukum Jaya Lampung Tengah
- C. Kendala Yang Dihadapi Pada Layanan *BSI Smart Agent* di Kelurahan Yukum Jaya
- D. Analisis Penerapan *BSI Smart Agent* Dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan di Kelurahan Yukum Jaya Lampung Tengah

### **BAB V PENUTUP**

- A. Kesimpulan
- B. Saran

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN-LAMPIRAN**  
**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Mengetahui  
Dosen Pembimbing



Reonika Puspita Sari, M.E., Sy  
NIP.19920221 201901 2 001

Metro, 1 April 2024  
Mahasiswa Ybs,



Sevia Rindyani  
NPM. 200302105

## **ALAT PENGUMPUL DATA (APD)**

### **ANALISI PENERAPAN SMART AGENT SEBAGAI UAPAYA PENINGKATAN INKLUSI KEUANGAN DIKELURAHAN YUKUM JAYA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH**

#### **A. Wawancara**

##### **1. Wawancara agen BSI Smart Dikelurahan Yukum Jaya Kabupaten Lampung Tengah**

- a. Sudah berapa lama anda menjadi agen BSI Smart?
- b. Transaksi apa saja yang dapat dilakukan pada BSI Smart agent anda?
- c. Berapa total nasabah yang menggunakan yang menggunakan jasa agen anda selama satu hari?
- d. Berapa biaya administrasi yang anda terapkan dari setiap transaksi?
- e. Selama menjadi agen BSI apa manfaat yang anda rasakan?
- f. Pernahkah anda mengalami gangguan ketika melakukan transaksi?
- g. Apakah ketersediaan alat ditempat anda sudah memadai untuk melayani setiap transaksi yang dibutuhkan oleh nasabah?
- h. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk melakukan transaksi?

##### **2. Wawancara Nasabah/Masyarakat Yang Menggunakan Jasa Bsi Smart Agent Dikelurahan Yukum Jaya Kabupaten Lampung Tengah**

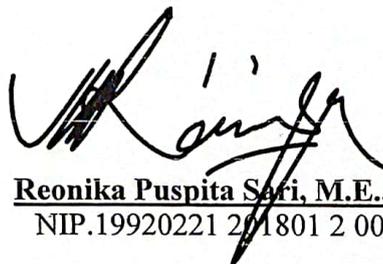
- a. Sudah berapa lama menjadi nasabah bsi smart agent?
- b. Jenis transaksi apa yang biasanya anda lakukan di jasa BSI Smart agent?
- c. Selama menggunakan jasa agen BSI apa manfaat yang anda rasakan?
- d. Bagaimana menurut anda pelayanan yang diberikan agen BSI?
- e. Bagaimana jarak yang harus anda tempuh untuk menuju lokasi agen BSI dengan lokasi tempat tinggal anda?
- f. Bagaimana terkait waktu dalam setiap anda melakukan transaksi?

##### **3. Wawancara Pihak Bank Syariah Indonesia Kc Bandar Jaya**

- a. Bagaimana sistem pengajuan untuk menjadi agen BSI Smart?
- b. Apa saja syarat yang diperlukan untuk menjadi agen BSI Smart?

- c. Apakah adanya agen BSI dapat membantu dalam rangka peningkatan inklusi keuangan?
- d. Perubahan apa saja yang pernah terjadi sebelum dan sesudah adanya BSI Smart agent bagi masyarakat maupun agen BSI?

Mengetahui  
Dosen Pembimbing



Reonika Puspita Sari, M.E.,Sy  
NIP.19920221 201801 2 001

Metro, 1 April 2024  
Mahasiswa Ybs,



Sevia Rindyani  
NPM. 200302105

## PERMOHONAN SURAT IZIN RESEARCH

---

Kepada Yth.,  
Dekan Fakultas  
di-  
IAIN Metro

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SEVIA RINDYANI  
NPM : 2003021055  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah (S1-PBS)  
Semester : 8 (Delapan)  
IPK Sementara : 3,63 (Tiga Koma Enam Tiga)  
Alamat Tempat Tinggal : Dusun bumi agung  
HP. 081367254348

Dengan ini mengajukan permohonan Surat Izin Research dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi.  
Judul dan Tempat Research sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir/Skripsi : ANALISIS PENERAPAN SMART AGENT SEBAGAI UPAYA  
PENINGKATKAN INKLUSI KEUANGAN DI KELURAHAN YUKUM  
JAYA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH  
Tempat Research : BSI KC BANDAR JAYA

Sebagai bahan pertimbangan, berikut ini saya lampirkan persyaratannya:

1. Asli Kartu Rencana Studi (KRS) terbaru (memprogram Tugas Akhir/Skripsi)
2. Fotokopi Pengesahan Proposal
3. Fotokopi Surat Bimbingan Skripsi yang dikeluarkan Jurusan
4. Fotokopi Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi Acc BAB I-III (untuk S1), Acc Outline (untuk D3)

Demikian Surat Permohonan ini saya sampaikan, atas perkenannya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.*

Metro, 07 Maret 2024  
Pendaftar,



SEVIA RINDYANI  
NPM 2003021055



61206011797



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

## **SURAT TUGAS**

Nomor: B-0792/In.28/D.1/TL.01/03/2024

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **SEVIA RINDYANI**  
NPM : 2003021055  
Semester : 8 (Delapan)  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BSI KC BANDAR JAYA, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS PENERAPAN SMART AGENT SEBAGAI UPAYA PENINGKATKAN INKLUSI KEUANGAN DI KELURAHAN YUKUM JAYA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH".
  2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Mengetahui  
Pejabat Setempat

  
Fitri Mutia  
KC Bandar Jaya

Dikeluarkan di : Metro  
Pada Tanggal : 13 Maret 2024

Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF  
NIP 19861030 201801 2 001

01 April 2024  
No. 04/482-3/0180

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk  
KC Bandar Jaya  
Komplek Central Niaga Bandar Jaya No. 1-3  
Jl. Proklamator Raya, Yukum Jaya  
Lampung Tengah  
Telp. (0725) 529825 - 529826  
Fax. (0725) 529831

Kepada  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Metro  
Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur  
Metro

Perihal : **PERSETUJUAN UNTUK MELAKUKAN RISET MAHASISWA IAIN METRO  
AN. SEVIA RINDYANI**

Reff : - Surat B-0791/ln.28/D.1/TL.00/03/2024

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Bapak/Ibu beserta seluruh staf senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat serta mendapat limpahan taufik dan hidayah dari Allah SWT. Amin.

Menunjuk referensi tersebut di atas, dengan ini kami sampaikan bahwa pelaksanaan riset dalam rangka penulisan skripsi dapat dilaksanakan dengan keterangan sebagai berikut :

Nama : Sevia Rindyani  
NPM : 2003021055  
Program Studi: S1 Perbankan Syari'ah  
Judul Skripsi : Analisis Penerapan Smart Agent Sebagai Upaya Peningkatkan Inklusi  
Keuangan di Kelurahan Yukum Jaya Kabupaten Lampung Tengah

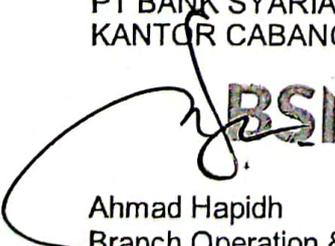
Perlu kami tegaskan bahwa dalam pelaksanaan penelitian tersebut agar selalu memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Mematuhi UU Perbankan No. 10 tahun 1998 serta ketentuan intern Bank Syariah Indonesia yang menyangkut Prinsip-prinsip kerahasiaan Bank.
2. Data yang diperoleh semata-mata untuk kepentingan ilmiah dan tidak diperkenankan menyebarluaskan kepada pihak lain.
3. Peserta penelitian tidak diperkenankan memfotokopi data dan/atau dokumen nasabah untuk kepentingan pribadi.
4. Setelah selesai penelitian, peserta agar menyerahkan 1 (satu) buah copy laporan penelitian yang telah diperiksa/ disetujui oleh pembimbing dan pejabat Bank Syariah Indonesia.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk.  
KANTOR CABANG BANDAR JAYA

  
**BSI** BANK SYARIAH  
INDONESIA  
KC Bandar Jaya

Ahmad Hapidh  
Branch Operation & Service Manager



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**UNIT PERPUSTAKAAN**

**NPP: 1807062F0000001**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA**  
**Nomor : P-219/In.28/S/U.1/OT.01/04/2024**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : SEVIA RINDYANI  
NPM : 2003021055  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2023/2024 dengan nomor anggota 2003021055

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 26 April 2024  
Kepala Perpustakaan

Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me.  
NIP.19750505 200112 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111  
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

---

### **SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI**

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : SEVIA RINDYANI  
NPM : 2003021055  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **ANALISIS PENERAPAN SMART AGENT SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN INKLUSI KEUANGAN DI KELURAHAN YUKUM JAYA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 14%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 29 April 2024  
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



**Muhammad Ryan Fahlevi**  
NIP.199208292019031007



**KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo, Metro Timur Kota Metro Telp. (0725) 41507  
Fax (0725) 47296

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI**

Nama : Sevia Rindyani                      Jurusan/Fakultas : PBS/FEBI  
NPM : 2003021055                      Semester / T A : VII/2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		Amal dan Sunah & Menyampaikan Bab 1 Ace.	
		Penelitian pekerjaan, perbedaan di kelas dan fokus penelitian. Perbedaan apa?	

Dosen Pembimbing

Reonika Puspita Sari, M.E.Sy  
NIP. 199202212018012001

Mahasiswa Ybs,

Sevia Rindyani  
NPM. 2003021055



**KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo, Metro Timur Kota Metro Telp. (0725) 41507  
Fax. (0725) 47296

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI**

Nama : Sevia Rindyani                      Jurusan/Fakultas : PBS/FEBI  
NPM : 2003021055                      Semester / T A : VII/2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		Ace Gnb I	

Dosen Pembimbing

Reonika Puspita-Sari, M.E.Sy  
NIP. 199202212018012001

Mahasiswa Ybs,

Sevia Rindyani  
NPM. 2003021055



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo, Metro Timur Kota Metro Telp. (0725) 41507  
Fax. (0725) 47296

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI**

Nama : Sevia Rindyani                      Jurusan/Fakultas : PBS/FEBI  
NPM : 2003021055                      Semester / T A : VII/2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		<p>1. Koni Gue ri</p> <p>a. Dulu suka AGUN</p> <p>b. pertumbuhan Rezeki</p> <p>c. Bank Syariah</p> <p>d. analisis</p> <p>e. Cam guben pustaka</p> <p>f. Gubelan Asture</p>	  

Dosen Pembimbing



**Reonika Puspita Sari, M.E.Sy**  
NIP. 199202212018012001

Mahasiswa Ybs,



**Sevia Rindyani**  
NPM. 2003021055



**KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo, Metro Timur Kota Metro Telp. (0725) 41507  
Fax. (0725) 47296

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI**

Nama : Sevia Rindyani                      Jurusan/Fakultas : PBS/FEBI  
NPM : 2003021055                      Semester / T A : VII/2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		Arc Bab 2	

Dosen Pembimbing

Reonika Puspita Sari, M.P.Sy  
NIP. 199202212018012001

Mahasiswa Ybs,

Sevia Rindyani  
NPM. 2003021055



KEMENTERIAN AGAMA REPULIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki.Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Kota Metro Telp. (0725) 41507  
Fax (0725) 47296

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Sevia Rindyani

Fakultas / Jurusan : PBS/FEBI

NPM : 2003021055

Semester / TA : VII/2023

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		Perbaiki Sumber data Primernya apa, Sumber Sekundernya apa. Untuk Sumber data Primer penulisannya diPerbaiki liak buku pedoman. Diurus jika buku referensi. tulis buku pokok dr Aneliti tersebut. teknik pengumpulan data dan teknik analisis diperbaiki dari buku pedoman.	

Dosen Pembimbing

Reonika Puspita Sari, M.Pd, Sy  
NIP. 199202212018012001

Mahasiswa Ybs,

Sevia Rindyani  
NPM. 2003021055



KEMENTERIAN AGAMA REPULIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki.Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Kota Metro Telp. (0725) 41507  
Fax (0725) 47296

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Sevia Rindyani

Fakultas / Jurusan : PBS/FEBI

NPM : 2003021055

Semester / TA : VII/2023

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		<p>- Apa yang menjadi kriteria Pengambilan Sampelnya.</p> <p>- Diagram tulisan peneliti bukan Penulis.</p>	

Dosen Pembimbing

Reonika Puspita Sari M.E.,Sv  
NIP. 199202212018012001

Mahasiswa Ybs,

Sevin Rindyani  
NPM. 2003021055



KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo, Metro Timur Kota Metro Telp. (0725) 41507  
Fax. (0725) 47296

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Sevia Rindyani                      Jurusan/Fakultas : PBS/FEBI  
NPM : 2003021055                      Semester / T A : VII/2023

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		Acc Bab 3	

Dosen Pembimbing

Reonika Puspita Sari, M.E., Sy  
NIP. 199202212018042001

Mahasiswa Ybs,

Sevia Rindyani  
NPM. 2003021055



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id) E-mail: [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Sevia Rindyani

Jurusan/Fakultas : ESY/ FEBI

NPM : 2003021055

Semester / T A : VIII/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	15/02 24	Ada diperbaiki Gunakan tata bahasa yang lugas. kemudian kata dampak dan mempengaruhi hampir sama.	

Dosen Pembimbing

Reonika Puspita Sari, M.E.Sy  
NIP. 199202212018012001

Mahasiswa Ybs,

Sevia Rindyani  
NPM. 2003021055



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id) E-mail: [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Sevia Rindyani

Jurusan/Fakultas : ESY/ FEBI

NPM : 2003021055

Semester / T A : VIII/ 2024

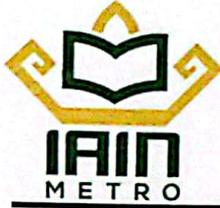
No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	19/02 24	Acc Aed dan Outline	

Dosen Pembimbing

**Reonika Puspita Sari, M.E.Sy**  
NIP. 199202212018012001

Mahasiswa Ybs,

**Sevia Rindyani**  
NPM. 2003021055



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;  
Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id) E-mail: [iainmetro@metrouniv.ac.id](mailto:iainmetro@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Sevia Rindyani  
NPM : 2003021055

Jurusan/Fakultas : PBS/ FEBI  
Semester/TA : VIII/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		- Catatan diperbaiki penulisan rata kanan kiri dan sub bab sesuaikan dg buku pedoman.  - Acc Bab IV  Bab V diperbaiki sebagai Rumusan Masalah  Acc Bab V  Lampiran Abstrak.	   

Dosen Pembimbing,



Reonika Puspita Sari, M.E.Sy  
NIP. 19920221 201801 2 001

Mahasiswa Ybs,

Sevia Rindyani  
NPM. 2003021055

## DOKUMENTASI

















## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama SEVIA RINDYANI lahir pada tanggal 05 Febuari 2002 di Bumiharjo, Kec. Batanghari, Kab. Lampung Timur, Penulis merupakan anak pertama dari pasangan Bapak Ahmad Fauzi dan Ibu Wiji Handayani

Penulis menyelesaikan pendidikan formalnya di TK Maarif, lulus pada tahun 2008, kemudian melanjutkan pada SD Negeri 3 Bumiharjo, lulus pada tahun 2014, selanjutnya melanjutkan pendidikan ke SMP Negeri 7 Metro lulus pada tahun 2017, selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan ke SMK Negeri 3 Metro, lulus pada tahun 2020. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan ke bangku kuliah pada perguruan tinggi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dimulai pada semester 1 tahun ajaran 2020/2021.