

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bank mempunyai peranan penting dalam memajukan perekonomian negara dan merupakan salah satu penopang perekonomian nasional yang diperlukan untuk mewujudkan tujuan perbankan nasional berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992. Seperti yang telah dimodifikasi dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Reformasi Hukum Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, yaitu “Perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak”. Pembangunan nasional adalah inisiatif pembangunan berkelanjutan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Perbankan Indonesia disebut sebagai agen pembangunan dan berperan sebagai katalis aktif dalam penggalangan modal pembangunan yang juga mendukung pertumbuhan perekonomian nasional, sebagai fungsi intermediasi keuangan.

Sebagai agen pembangunan, bank tidak hanya mengejar keuntungan, tetapi juga bertanggung jawab terhadap pembangunan negara guna meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak. Bank juga disebut lembaga jasa karena sebagai entitas korporasi, mereka berupaya memperoleh keuntungan dengan memproses transaksi keuangan dan pembayaran serta menjalankan fungsi perantara dan aktivitas yang mendukung fungsi tersebut.

Bank memainkan peran penting dalam kehidupan kita, dan dengan kebutuhan akan transaksi yang aman dan penyimpanan uang, perbankan merupakan aspek penting dalam kehidupan kita sehari-hari. Mengingat era industri 5.0, penggunaan teknologi untuk memperlancar transaksi nasabah merupakan strategi utama yang diterapkan bank agar tetap unggul dibandingkan pesaingnya.

Saat ini lembaga keuangan semakin berkembang. Hal ini ditandai dengan berkembangnya lembaga keuangan. Namun perkembangan tersebut tidak terjadi secara tiba-tiba dan sangat ditentukan oleh keberadaan nasabah di dalam bank. Kehadiran masyarakat merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh bank. Mengingat semakin besarnya kebutuhan masyarakat terhadap jasa keuangan, maka peran perbankan sangat diperlukan oleh seluruh lapisan masyarakat, baik masyarakat dengan perekonomian kelas menengah atas maupun masyarakat dengan perekonomian kelas menengah ke bawah.

Sebagian masyarakat tidak dapat mengakses produk dan layanan perbankan yang disediakan oleh lembaga keuangan. Hal ini karena tempat tinggalnya jauh dari lokasi cabang bank. Selain itu, seringkali lembaga keuangan membuka cabang bank di perkotaan dan daerah lainnya, sehingga menimbulkan kesan bahwa pelayanan keuangan yang diberikan lembaga keuangan kepada masyarakat di daerah pedesaan sulit dan rumit.

Sehubungan dengan hal tersebut, Otoritas Jasa Keuangan (OJK), perbankan dan industri jasa keuangan lainnya akan melaksanakan program laku pandai yang diselenggarakan oleh seluruh bank di Indonesia untuk menyediakan produk-produk yang diperlukan bagi layanan perbankan. Tujuannya untuk dipahami dan diakses oleh

masyarakat sehingga dapat membantu mengenalkan kegiatan perekonomian dan meningkatkan pemerataan pembangunan dan perekonomian masyarakat antar wilayah di Indonesia, khususnya antara desa dan kota.

Salah satu bank yang menerapkan Program Laku Pandai adalah PT Bank Negara Indonesia (BNI) yang dikenal dengan Agen46. Perorangan atau badan hukum yang bekerjasama dengan BNI adalah Agen46, yang merupakan organisasi anggota BNI yang menyelenggarakan layanan perbankan kepada masyarakat, termasuk laku pandai dan layanan pembayaran elektronik. Agen46 merupakan inisiatif BNI yang memfasilitasi konektivitas antara masyarakat yang tinggal di daerah terpencil, masyarakat yang kekurangan layanan perbankan, dan masyarakat umum. Masyarakat dapat melakukan berbagai jenis perbankan seperti, buka rekening tabungan pintar BNI, transfer, setor dan tarik tunai tanpa mengunjungi kantor cabang bank.

Hingga kuartal ketiga 2023 (1 juli – 30 september), tercatat BNI memiliki agen laku pandai BNI Agen46 mencapai lebih dari 175.000 yang tersebar di lebih dari 6.000 kota dan 34.000 desa. Angka ini mengalami kenaikan 6,2%. BNI Agen46 juga mampu mendorong penghimpunan DPK (Dana Pihak Ketiga) dan pendapatan fee transaksi. Tercatat, secara akumulasi, DPK yang berasal dari rekening operasional Agen mencapai Rp2,98 triliun hingga kuartal ketiga 2023 dan fee based income (FBI) sebesar Rp59,22 miliar. Transaksi berbayar di BNI Agen46 terus meningkat seiring dengan peningkatan literasi, dimana kenaikan terjadi sebanyak 53% hingga kuartal ketiga 2023. Transaksi di BNI Agen46 mencapai 58,9 juta yang didominasi penarikan uang tunai sebanyak 49%, pembayaran tagihan telepon 24%, lain – lain 18%, dan transfer antar bank 9%.

Meningkatnya jumlah transaksi dan Agen46 BNI menjadi indikasi positif dari penerimaan yang baik oleh masyarakat Indonesia. Per Desember 2022, sebanyak 685 Agen46 yang tersebar di Kota Payakumbuh, meningkat menjadi 935 pada Desember 2023. Hal ini menjadi kepercayaan masyarakat terhadap layanan laku pandai BNI.

Adanya Agen46 ini sangat membantu masyarakat Kabupaten 50 Kota dalam layanan perbankan. Ibu Kota Kabupaten 50 Kota ini terletak di Nagari Sarilamak. Kabupaten ini memiliki luas wilayah 3.354,30 km² dan berpenduduk sebanyak 348.555 jiwa. Mata pencaharian masyarakat 50 Kota yaitu, bertani, berladang dan yang paling banyak yaitu petani gambir. Kebun gambir ini sebagian besar telah meluas dan menyebar di daerah 50 Kota. Usaha gambir telah mendatangkan kemakmuran bagi masyarakat 50 Kota dan berpengaruh besar dalam perekonomian masyarakat Minangkabau. Dengan perekonomian yang cukup besar tentu memerlukan layanan perbankan untuk mempermudah jalannya perekonomian.

Berdasarkan fenomena yang ada, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai pelaksanaan program layanan laku pandai BNI, dan penulis juga ingin mengetahui minat yang mendasari nasabah BNI menjadi Agen46, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Faktor – Faktor Yang Memotivasi Nasabah PT Bank Negara Indonesia Menjadi Agen46 di Kabupaten 50 Kota”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan permasalahannya yaitu: Bagaimana faktor yang memotivasi nasabah PT Bank Negara Indonesia menjadi Agen46 di Kabupaten 50 Kota.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah: Bagaimana faktor yang memotivasi nasabah PT Bank Negara Indonesia menjadi Agen46 di Kabupaten 50 Kota.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian terdiri dari dua manfaat yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian yang dilakukan penulis diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai motivasi nasabah menjadi Agen46, yang merupakan salah satu strategi BNI untuk meningkatkan inklusi keuangan di masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Bagi Bank Negara Indonesia manfaatnya adalah untuk bahan evaluasi untuk meningkatkan layanan dan strategi dalam mengembangkan Agen46, sebagai bahan referensi penelitian selanjutnya dan mampu untuk bahan pertimbangan dan pembelajaran bagi semua pihak.

1.5 Metode Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan metode kuantitatif dengan teknik survei dengan menyebarkan kuesioner dengan menggunakan *Google Form*, responden yang mengisi *Google Form* tersebut berjumlah 60 responden karena angka 60 responden sudah memenuhi persyaratan minimum untuk suatu penelitian. Teknik penarikan

sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria: responden berusia 17 tahun ke atas dan nasabah yang telah menjadi agen46. Teknik analisis yang digunakan adalah SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versi 22 tahun 2013 dan diolah dengan distribusi frekuensi sehingga dapat disajikan tanggapan responden yang berhubungan dengan apa motivasi responden menjadi agen46. *Google Form* di bagikan melalui *Whatsapp Grup* sesama agen46.

1.6 Tempat dan Waktu Penelitian

Pada penelitian ini dilakukan penulis pada kantor PT. Bank Negara Indonesia, Kantor Cabang Payakumbuh, yang berada di Jl. Soekarno Hatta No.86, Parik Rantang, Kec. Payakumbuh Barat, Kota Payakumbuh, Sumatera Barat dalam jangka waktu penelitian selama 40 hari kerja.

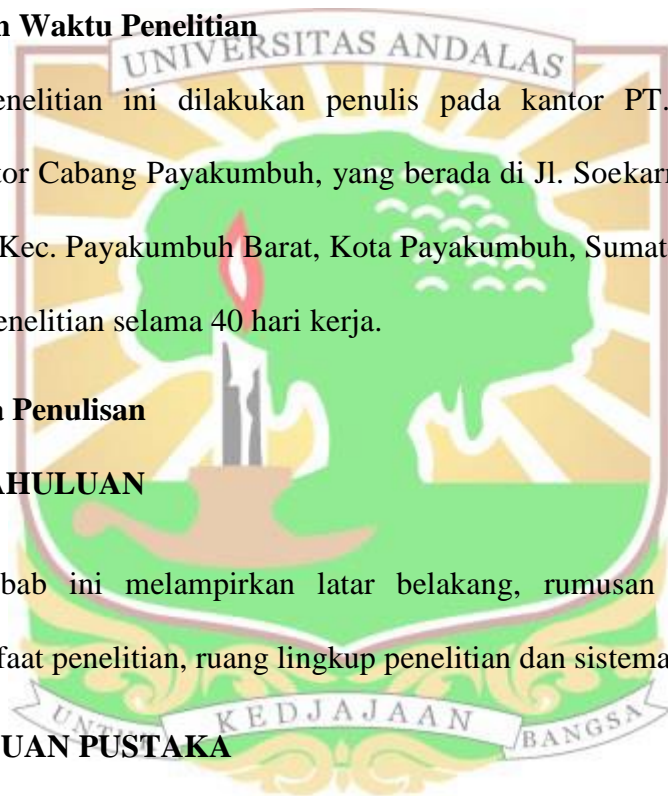
1.7 Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Dalam bab ini melampirkan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisikan penjelasan tentang teori atau konsep yang diperlukan dan berkaitan dengan judul penelitian.



BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini berisikan tentang gambaran umum dari perusahaan BNI, terdiri dari profil, Visi dan Misi perusahaan dan struktur organisasi BNI Cabang Payakumbuh.

BAB IV PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisikan jawaban persoalan pada judul dan harus sesuai dengan fakta yang ada di lapangan dan apa yang terjadi selama penulis melakukan penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini fokus membahas kesimpulan dan saran dari kegiatan penelitian atau magang yang dilakukan penulis. Kesimpulan dan saran ini akan bermanfaat bagi kepentingan korporasi Bank Negara Indonesia berdasarkan hasil pembahasan dan dapat diberikan kepada perusahaan dengan melaksanakan kegiatan penelitian dan magang yang dilakukan oleh penulis.

