

**ANALISIS MOTIVASI NASABAH BNI MENJADI AGEN  
LAKU PANDAI BNI (AGEN46) DI KECAMATAN  
ARJASA KABUPATEN SITUBONDO**

**SKRIPSI**



Oleh:  
Nurhasanah  
NIM: E20171064  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI AHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
NOVEMBER 2023**

**ANALISIS MOTIVASI NASABAH BNI MENJADI AGEN  
LAKU PANDAI BNI (AGEN46) DI KECAMATAN  
ARJASA KABUPATEN SITUBONDO**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada UIN KHAS Jember  
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER  
Oleh:  
Nurhasanah  
NIM: E20171064

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI AHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
NOVEMBER 2023**

**ANALISIS MOTIVASI NASABAH BNI MENJADI AGEN  
LAKU PANDAI BNI (AGEN46) DI KECAMATAN  
ARJASA KABUPATEN SITUBONDO**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada UIN KHAS Jember  
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

Nurhasanah  
NIM: E20171064

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

Disetujui Pembimbing

**Dr. M.F HIDAYATULLAH, S.H.I, M.S.I.**  
**NIP. 19760812 200801 1 015**

**ANALISIS MOTIVASI NASABAH BNI MENJADI AGEN  
LAKU PANDAI BNI (AGEN46) DI KECAMATAN  
ARJASA KABUPATEN SITUBONDO**

**SKRIPSI**


Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan Ekonomi Islam  
Program Studi Perbankan Syariah


Hari: Kamis  
Tanggal: 30 November 2023

Tim Penguji



Ketua

Sekretaris

  
Dr. H. Saihan, S.Ag., M.Pd.I  
NIP. 197202172005011001


  
Udik Mashudi, S.E., M.M.  
NUP. 2005106

Anggota:

1. Dr. Nikmatul Masrurroh, S.H.I., M.E.I. (  )
2. Dr. M.F Hidayatullah, S.H.I, M.S.I. (  )

Menyetujui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



  
Dr. H. Ubaidillah, M.Ag.  
NIP. 196812261996031001

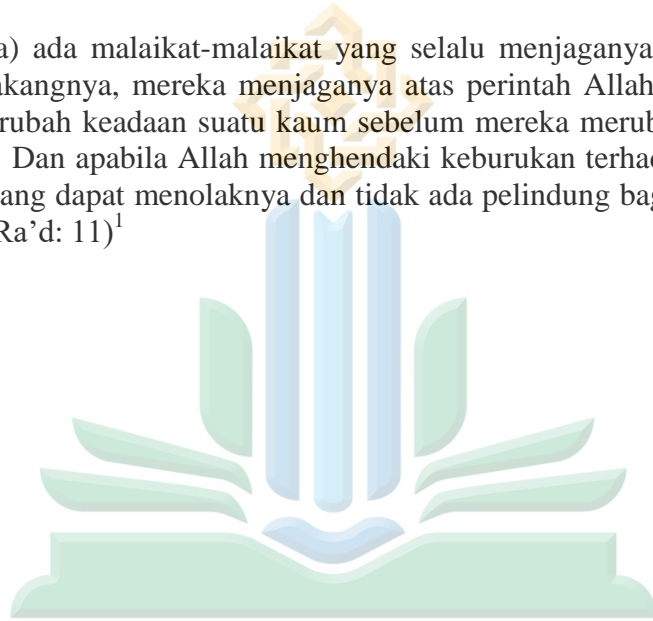
## MOTTO

لَهُر مُعَقَّبَتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ ۖ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا  
بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ ۗ وَمَا لَهُمْ مِّنْ

دُونِهِ ۗ مِنْ وَآلٍ ﴿١١﴾

Artinya:

“Bagi (manusia) ada malaikat-malaikat yang selalu menjaganya bergiliran, dari depan dan belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan suatu kaum sebelum mereka merubah keadaan diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya dan tidak ada pelindung bagi mereka selain Dia.” (QS. Ar-Ra’d: 11)<sup>1</sup>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>1</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemah* (Surabaya: Nur Ilmu, 2017), 250.

## PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang dan bagi Rasul Nabi Muhammad SAW, semoga skripsi ini dapat ridho di sisi-Nya, dan sebagai tanda terimakasih, saya persembahkan karya ini kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Ibu Sani dan Bapak Aswatun yang tiada hentinya mendoakan, mendukung dan selalu memberikan motivasi ketika mulai putus asa, dan selalu mendukung dari awal kuliah hingga saat ini.
2. Kakakku Suryono dan Erna Wati, adikku Abu Bakri, serta seluruh keluargaku yang selalu memberikan semangat.
3. Seluruh guru sekolah mulai dari SD sampai SMA, guru mengaji dan dosen-dosen yang telah memberikan ilmu selama ini.
4. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan kesempatan menuntut ilmu selama ini.
5. Rekan-rekanku kelas Perbankan syariah 2 yang saling memberikan dukungan dan saling memotivasi dalam menyelesaikan skripsi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang. Segala puji bagi Allah SWT sang penguasa alam semesta. Semoga sholawat serta keselamatan tercurahkan selalu kepada Nabi dan Rasul termulia, Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat-sahabatnya. Sungguh atas nikmat dan anugerah-Nya, perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana. Sehingga terselesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Motivasi Nasabah BNI menjadi Agen Laku Pandai BNI (Agen46) di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo”**.

Terselesaikannya skripsi ini berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang terkait. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyadari dan menyampaikan rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Dr. H. Ubaidillah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember beserta staffnya yang telah memberi kesempatan kepada penyusun melaksanakan hasil studi selama di bangku perkuliahan.
3. Ana Pratiwi, M.S.A. selaku koordinator prodi Perbankan Syariah yang telah memberikan kesempatan kepada penyusun melaksanakan hasil studi selama di bangku perkuliahan.

4. Dr. M.F. Hidayatullah S.H.I, M.S.I selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, mencurahkan pikiran, pengarahan serta memberikan bimbingan dalam menyusun skripsi ini.
5. Prof. Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si., selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA) yang telah memberikan kesempatan kepada penyusun melaksanakan hasil studi selama di bangku perkuliahan.
6. Segenap Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, terkhusus yang sudah memberikan ilmunya dan pengalamannya mulai dari semester satu hingga pada proses penyelesaian skripsi ini.
7. Bank Negera Indonesia (BNI) Kantor Cabang Situbondo yang telah memberikan izin penelitian.
8. Segenap pihak yang bersangkutan, terutama karyawan BNI KC Situbondo dan Agen46 di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo yang telah berkenan memberikan informasi dan memberikan arahan dalam proses penyelesaian penelitian.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca demi kesempurnaan penulisan selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat dan berguna bagi semua pihak yang membutuhkan, terutama penulis sendiri.

Jember, 19 Oktober 2023

Penulis,

**NURHASANAH**  
**E20171064**



## ABSTRAK

**Nurhasanah, Dr. M.F Hidayatullah, S.H.I., M.S.I 2023:** *Analisis Motivasi Nasabah BNI menjadi Agen Laku Pandai BNI (Agen46) di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo*

**Kata Kunci:** Motivasi, Nasabah, Agen46

Bank Negara Indonesia (BNI) merupakan salah satu lembaga perbankan yang menerapkan program layanan laku pandai (Agen46). Adanya program dari Agen46 BNI, masyarakat yang belum tersentuh layanan perbankan, serta masyarakat awam dapat dijangkau oleh BNI. Masyarakat dapat melakukan berbagai jenis transaksi perbankan tanpa perlu pergi ke kantor cabang bank. Kelancaran pelaksanaan program ini didukung oleh nasabah BNI yang bermitra dengan BNI sebagai Agen46.

Fokus penelitian ini yaitu: 1. Bagaimana pelaksanaan program layanan laku pandai BNI (Agen46) di Kecamatan Arjasa Kabupaten Sirtubondo? 2. Apa motivasi nasabah BNI menjadi Agen Laku Pandai BNI (Agen46) di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo?

Tujuan dalam penelitian ini yaitu: 1. Untuk memahami pelaksanaan program layanan laku pandai BNI (Agen46) di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo. 2. Untuk memahami motivasi nasabah BNI menjadi Agen Laku Pandai BNI (Agen46) di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif adalah suatu prosedur dimana peneliti melakukan penelitian dengan cara terjun langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data. Adapun pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan metode deskriptif, yaitu mendeskripsikan hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi yang telah diperoleh. Sedangkan untuk menguji keabsahan datanya menggunakan triangulasi sumber yaitu mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

Berdasarkan hasil temuan data, penulis menyimpulkan bahwa: 1. Pelaksanaan program layanan laku pandai BNI (Agen46) di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo memberikan kemudahan akses perbankan kepada masyarakat, dan memberikan peluang ekonomi bagi agen-agen yang terlibat. 2. Motivasi nasabah BNI menjadi Agen Laku Pandai BNI (Agen46) terbagi menjadi 3 faktor utama, yaitu motivasi ekonomi, motivasi sosial, dan motivasi berprestasi.

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Fokus Penelitian .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Definisi Istilah .....	11
F. Sistematika Pembahasan .....	13
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN</b> .....	<b>15</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	15
B. Kajian Teori .....	33
1. Motivasi .....	33
2. Laku Pandai .....	43

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	47
B. Lokasi Penelitian .....	48
C. Subjek Penelitian .....	49
D. Teknik Pengumpulan Data .....	49
E. Analisis Data.....	52
F. Keabsahan Data .....	54
G. Tahap-Tahap Penelitian .....	56
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS .....</b>	<b>58</b>
A. Gambaran Objek Penelitian .....	58
1. Sejarah Bank Negara Indonesia.....	58
2. Visi dan Misi Bank Negara Indonesia.....	60
3. Struktur Organisasi Bank Negara Indonesia .....	60
B. Penyajian Data dan Analisis .....	66
1. Pelaksanaan Program Layanan Laku Pandai BNI (Agen46) di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo.....	67
2. Motivasi Nasabah BNI Menjadi Agen Laku Pandai BNI (Agen46) di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo.....	86
<b>C. Pembahasan dan Temuan.....</b>	<b>118</b>
1. Pelaksanaan Program Layanan Laku Pandai BNI (Agen46) di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo.....	118
2. Motivasi Nasabah BNI Menjadi Agen Laku Pandai BNI (Agen46) di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo.....	129

<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>145</b>
A. Kesimpulan.....	145
B. Saran-Saran.....	146
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>147</b>

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

1. Pernyataan Keaslian Tulisan
2. Matrik Penelitian
3. Pedoman Wawancara
4. Permohonan Ijin Penelitian
5. Surat Keterangan Selesai Penelitian
6. Jurnal Kegiatan Penelitian
7. Dokumentasi Penelitian
8. Surat Keterangan Lulus Uji Plagiasi
9. Surat Keterangan Selesai Bimbingan
10. Biodata Penulis



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
 J E M B E R

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan.....	28
<b>Tabel 4.1</b> Biaya administrasi Agen46 di Kecamatan Arjasa.....	134



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Hirearki Kebutuhan Abraham Maslow.....	40
<b>Gambar 4.1</b> Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Situbondo .....	58
<b>Gambar 4.2</b> Struktur Organisasi .....	61
<b>Gambar 4.3</b> Tahapan Pendaftaran Agen46.....	118



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dalam mewujudkan tujuan negara untuk menciptakan masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, kesinambungan serta upaya peningkatan pembangunan nasional yang dilaksanakan dengan berasaskan kekeluargaan, perlu senantiasa dijaga dengan baik. Pelaksanaan pembangunan ekonomi harus lebih memperhatikan keserasian, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional, serta keselarasan dan keseimbangan unsur-unsur pemerataan pembangunan dalam upaya mencapai tujuan tersebut. Perbankan merupakan salah satu sarana yang berperan penting dalam menyalurkan dan menyeimbangkan masing-masing unsur dalam trilogi pembangunan.<sup>2</sup>

Peran fundamental tersebut terutama disebabkan oleh fungsi utama bank sebagai lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat, secara efektif dan efisien. Dalam era modern ini, peranan perbankan dalam memajukan perekonomian di suatu negara sangatlah besar, termasuk di Indonesia. Hampir semua sektor dalam kegiatan manusia yang berkaitan dengan keuangan membutuhkan jasa bank. Oleh karena itu, saat ini dan di masa yang akan datang kita tidak akan lepas dari dunia perbankan, jika hendak melakukan

---

<sup>2</sup> Agnes Maria Janni W, "Peranan Perbankan Sebagai Lembaga Penyalur Kredit Bagi Masyarakat", *Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang*, Vol. 7, No. 3 (2018), 127.

kegiatan yang berhubungan dengan keuangan, baik untuk kebutuhan perorangan, kelompok, maupun lembaga, baik sosial maupun perusahaan.<sup>3</sup>

Berdasarkan peran fundamental lembaga keuangan perbankan, maka dapat dikatakan bahwasanya masyarakat menaruh harapan yang besar terhadap bank dalam berbagai tujuannya, yaitu: bank dapat berfungsi sebagai tempat menyimpan uang yang aman, bank sebagai tempat meminjam uang dan berbagai jasa dalam rangka membantu sistem pembayaran di berbagai sektor perekonomian, bank dapat menyediakan modal untuk menungjung kegiatan usaha, bank sebagai pemasok dari sebagian besar uang yang beredar yang digunakan sebagai alat tukar pembayaran, serta jasa keuangan lainnya.<sup>4</sup>

Sekarang ini perkembangan lembaga perbankan semakin mengalami kemajuan. Hal ini ditandai dengan berkembangnya lembaga-lembaga keuangan. Akan tetapi perkembangan tersebut tidak serta merta muncul, hal tersebut sangat ditentukan dengan adanya keberadaan nasabah dalam sebuah bank.<sup>5</sup> Keberadaan masyarakat merupakan faktor penting yang harus dipertimbangkan oleh perbankan. Dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan jasa keuangan, maka peranan perbankan sangat dibutuhkan oleh semua kalangan di masyarakat, baik masyarakat dengan ekonomi menengah keatas maupun masyarakat dengan ekonomi menengah ke bawah.<sup>6</sup>

---

<sup>3</sup> Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2015), 3.

<sup>4</sup> Ikhwanuddin Harahap, "Peranan Perbankan Syariah dalam Upaya Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat", *Jurnal At-Tijarah*, Vol. 2, No. 1 (2016), 112.

<sup>5</sup> Wahyu Lestari, "Faktor-Faktor yang Menentukan Keputusan Nasabah Menjadi Agen BRILink", (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, Curup, 2019), 1.

<sup>6</sup> Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, 14.



Sebagian masyarakat belum dapat memanfaatkan layanan dan jasa produk perbankan yang disediakan oleh lembaga keuangan. Hal tersebut dikarenakan tempat tinggal mereka yang terletak jauh dari lokasi kantor bank. Tidak hanya itu, pihak lembaga jasa keuangan juga sering kali membuka kantor cabang bank di daerah seperti perkotaan, sehingga membentuk persepsi masyarakat di daerah pelosok atau pedesaan bahwa layanan jasa keuangan yang ditawarkan oleh lembaga jasa keuangan sulit dijangkau dengan prosedur yang berbelit-belit.<sup>7</sup>

Menghadapi hal tersebut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), industri perbankan, serta industri jasa keuangan lainnya berkomitmen untuk membantu mewujudkan keuangan inklusif, dengan menerapkan program laku pandai yang diselenggarakan oleh seluruh perbankan di Indonesia dalam rangka menyediakan produk-produk perbankan yang dibutuhkan, yang mudah dipamami dan dijangkau oleh masyarakat, sehingga dapat membantu dalam melancarkan kegiatan perekonomian, sehingga dapat menciptakan pemerataan pembangunan antar wilayah di Indonesia terutama antara desa sampai kota dan peningkatan ekonomi masyarakat.<sup>8</sup> Sebagai perpanjangan dari program *branchless banking*, peran Agen adalah untuk secara efektif menghubungkan mereka yang umumnya tidak dapat menggunakan perbankan dengan mereka yang tidak memiliki akses ke perbankan, memberi mereka kesempatan untuk menjalani kehidupan yang baik dan membantu lembaga non-perbankan.

---

<sup>7</sup> Puji Muniarty, dkk., “Analisis Laku Pandai (Branchless Banking) pada Agen Perbankan (Studi di Kota Bima)”, *Jurnal Mitra Manajemen*, Vol. 3, No. 7 (Juli, 2019), 254.

<sup>8</sup> Departemen Penelitian dan Pengaturan Perbankan, *Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif* (Jakarta: 2015), 1.

kesempatan untuk Institusi, pemerintah menggunakan transaksi mikro untuk menjangkau masyarakat miskin.<sup>9</sup> Hal ini dilakukan melalui transaksi tunai dan pembukaan rekening menggunakan jaringan Agen pihak ketiga yang ada, dan masyarakat juga dapat menggunakan ponsel mereka untuk bertransaksi di internet. Ini akan secara dramatis mengurangi biaya dan menciptakan peluang untuk secara signifikan meningkatkan proporsi penduduk yang memiliki akses ke keuangan formal, terutama di daerah pedesaan di mana terdapat banyak orang miskin. Tempat atau lokasi kerja Agen Laku Pandai dapat ditentukan dengan melihat atribut pengenalan laku pandai dan surat penunjukan Agen laku pandai. Kedua jenis properti identifikasi Agen tersebut ditetapkan di lokasi Agen sehingga pelanggan dan calon pelanggan dapat dengan mudah melihatnya. Calon pelanggan atau pelanggan dapat memvalidasi tindakan Agen dengan membandingkan informasi Agen, seperti nomor identifikasi dan nama Agen yang dipekerjakan di lokasi Agen, dengan media atau informasi di media yang disediakan oleh bank penerima.<sup>10</sup>

Salah satu perbankan yang menerapkan program laku pandai adalah PT Bank Negara Indonesia (BNI) dikenal dengan adanya Agen46. Agen46 adalah mitra BNI (perorangan atau badan hukum yang telah bekerjasama dengan BNI) untuk menyediakan layanan perbankan kepada masyarakat (Layanan Laku Pandai, Layanan LKD dan Layanan *e-Payment*). Adanya program dari Agen46 BNI, masyarakat yang tinggal di daerah pelosok, masyarakat yang belum tersentuh layanan perbankan, serta masyarakat awam dapat dijangkau

---

<sup>9</sup> Puji Muniarty, dkk., "Analisis Laku Pandai (Branchless Banking) pada Agen Perbankan (Studi di Kota Bima)", *Jurnal Mitra Manajemen*, Vol. 3, No. 7 (Juli, 2019), 803.

<sup>10</sup> *Ibid.*, 805.

oleh sistem BNI. Masyarakat dapat melakukan berbagai jenis transaksi perbankan, seperti membuka rekening tabungan BNI pandai, mengirimkan uang, setoran tunai serta tarik tunai, tanpa perlu pergi ke kantor cabang bank.<sup>11</sup>

Para Agen akan mendapatkan *reward* sesuai dengan aturan dan kebijakan yang berlaku di BNI, yang artinya dapat meningkatkan pendapatan Agen di luar bisnis utama Agen. Agent46 memiliki keuntungan mendapatkan tambahan pendapatan komisi dari BNI untuk setiap transaksi. Selain itu, menjadi Agen46 masih memiliki keuntungan lainnya, yaitu syarat dan pendaftaran menjadi Agen46 sangat mudah dan tidak dikenakan biaya, mendapat kemudahan peminjaman modal usaha dari bank BNI, dan akan menjadi agen resmi perbankan.<sup>12</sup>

Kemudahan serta keuntungan yang akan didapatkan jika nasabah menjadi Agen46, maka dapat menjadi salah satu alasan yang mendasari motivasi nasabah untuk menjadi bagian dari program laku pandai BNI dengan menjadi Agen46. Secara umum motivasi dapat diartikan sebagai kesediaan untuk mengeluarkan usaha yang besar untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan, yang disebabkan oleh kemampuan usaha tersebut untuk memenuhi kebutuhan individu. Motivasi menyebabkan seseorang memulai dan mendukung perilaku tertentu. Motivasi dapat dilihat melalui tindakan seseorang yang dapat dilihat atau diamati. Motivasi nasabah adalah keinginan dimana nasabah memutuskan untuk melakukan sesuatu dan membuat

---

<sup>11</sup> Berita Resmi Bank Negara Indonesia (BNI), “BNI Agen46” <https://www.bni.co.id/id-id/e-banking/bni-agen46> (06 Oktober 2023).

<sup>12</sup> Viral Orchard, “3 Cara Menjadi Agen BNI: Syarat, Modal dan Keuntungan” <https://www.viralorchard.com/cara-menjadi-agen-bni-46/> (05 November 2021).

pilihan.<sup>13</sup> Motivasi diawali dengan munculnya insentif yang berkaitan dengan pengenalan keinginan. Insentif ini bisa datang dari dalam diri nasabah. Merasa lapar dan ingin mengubah suasana hati adalah contoh rangsangan internal yang dapat memicu kesadaran akan kebutuhan (makanan, perjalanan). Insentif juga bisa datang dari luar nasabah. Misalnya, dalam iklan suatu produk atau dalam komentar teman. Kebutuhan muncul ketika stimulus menciptakan ketidaksesuaian antara kondisi orang yang diinginkan dengan kondisi orang yang sebenarnya. Dengan kata lain, kesadaran akan kebutuhan muncul ketika dirasakan adanya kesenjangan antara keadaan yang sebenarnya dengan keadaan yang diinginkan.<sup>14</sup> Motivasi adalah kondisi yang memotivasi nasabah untuk mencapai tujuannya. Motivasi juga dapat dikatakan sebagai energi yang memberikan inspirasi bagi seseorang.<sup>15</sup> Oleh karena itu, apa yang memotivasi nasabah untuk menjadi Agen46 berperan penting dalam melancarkan program layanan laku pandai BNI. Semakin banyak nasabah yang termotivasi untuk menjadi Agen46, maka jumlah Agen46 akan semakin meningkat.

Jumlah agen BNI Agen46 per Juli 2023 telah mencapai lebih dari 177.000, meningkat dari 156.009 pada Februari 2022. Pertumbuhan ini sebesar 0,7% *year-over-year* dibandingkan dengan periode yang sama tahun

---

<sup>13</sup> Semawati, "Urgensi Nilai Taksiran Terhadap Motivasi Nasabah dalam Transaksi Gadai Emas", *Jurnal Ilmiah Al-Tsarwah*, Vol. 2, No. 2 (2019), 216.

<sup>14</sup> Nurbismi, "Pengaruh Motivasi dan Sikap Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Baitul Qiradh Amanah Nanggroe Banda Aceh", *Jurnal Penelitian Ekonomi Akuntansi*, Vol. 2, No. 1 (Juni, 2018), 63.

<sup>15</sup> Rachman Tragedy A, dkk., "Pengaruh Motivasi Serta Stimulus Yang Menciptakan Persepsi Nasabah Terhadap Keputusan Memilih Layanan BRI Prioritas (Studi di Bank BRI Kantor Cabang Malang Martadinata)", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, Vol. 2, No. 2 (2016), 3.

sebelumnya, jumlah agen pada saat itu sekitar 154.925. Keberhasilan ini mencerminkan upaya positif dalam memperluas jaringan agen BNI Agen46 di lebih dari 7.200 kecamatan di seluruh Indonesia. Hingga Juli 2023, dana pihak ketiga yang terkumpul dari BNI Agen46 tumbuh sebanyak 25,3% secara tahunan. Pada bulan Februari 2022, dana pihak ketiga yang bersumber dari Rekening Operasional Agen mencapai Rp 2,28 triliun, mengalami peningkatan sebesar 28,6% dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun sebelumnya yang sebesar Rp 1,77 triliun.<sup>16</sup>

Peningkatan jumlah transaksi dan Agen46 BNI merupakan indikasi positif dari penerimaan yang baik oleh masyarakat Indonesia. Pada tahun 2018, terdapat 399 Agen46 yang tersebar di Kabupaten Situbondo, meningkat menjadi 775 Agen46 pada desember 2023, dengan 56 di antaranya berlokasi di Kecamatan Arjasa. Pertumbuhan ini mencerminkan respons positif dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan laku pandai BNI.<sup>17</sup>

Adanya Agen46 sebagai perpanjangan tangan BNI dapat sangat membantu masyarakat di Kabupaten Situbondo untuk menjangkau layanan perbankan. Kabupaten Situbondo merupakan salah satu potret daerah tertinggal di Provinsi Jawa Timur yang ditetapkan oleh Kementerian Desa, Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi. Jumlah desa tertinggal di Kabupaten Situbondo tidak mengalami perubahan kuantitas dalam rentang waktu 2004

---

<sup>16</sup> Maizal Walfajri, "BNI Catat DPK dari Agen46", <https://s.id/1Y1NE> (06 Desember 2023).

<sup>17</sup> Berita Resmi Bank Negera Indonesia (BNI), "Lokasi BNI Agen46" <https://www.bni.co.id/id-id/bantuan-dukungan/pencari-lokasi/bni-agen46/prov/12/city/161> (06 Desember 2023).

hingga 2015, yakni berjumlah 12 desa.<sup>18</sup> Beragam program pembangunan yang digencarkan Pemerintah Provinsi Jawa Timur 5 tahun terakhir membuahkan hasil. Tahun ini, Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal Dan Transmigrasi menetapkan provinsi Jawa Timur bebas daerah tertinggal setelah 4 daerah di Jawa Timur terentaskan dari status daerah tertinggal 2015-2019. Keempat daerah tersebut salah satunya adalah kabupaten situbondo.<sup>19</sup>

Terdapat dua kantor cabang Bank Negara Indonesia (BNI) di Kabupaten Situbondo, tepatnya di Jalan Argopuro Kecamatan Panji dan Jalan Raya Besuki kecamatan Besuki. Jarak tempuh kecamatan Arjasa ke Kantor Cabang BNI kecamatan Panji kurang lebih 30 km atau ditempuh dalam waktu sekitar satu jam, sedangkan jarak tempuh ke Kantor Cabang BNI kecamatan Besuki kurang lebih kurang lebih 68 km atau ditempuh dalam waktu sekitar 2 jam.<sup>20</sup> Seluruh lapisan masyarakat di Kecamatan Arjasa tentunya membutuhkan layanan perbankan. Penduduk di kecamatan ini menjadi salah satu penunjang berkembangnya jumlah Agen46 yang ada di kecamatan Arjasa, Kabupaten Situbondo.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang telah dijabarkan, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai pelaksanaan program layanan laku pandai BNI. Tidak hanya itu, penulis juga ingin mengetahui motivasi

---

<sup>18</sup> Luqman Raharjo dan Alwi Yudhi Koswara, "Tipologi Ketertinggalan Desa di Kabupaten Situbondo dengan Analisis Kluster pada ArcGIS dan Excel", *Jurnal Teknik ITS*, Vol. 7, No. 1 (2018), 4.

<sup>19</sup> Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Provinsi Jawa Timur, "Tidak ada Daerah Tertinggal di Jawa Timur", <https://s.id/1Y1Qr> (06 Desember 2023).

<sup>20</sup> Berita Resmi Badan Pusat Statistik (BPS), "Hasil Sensus Penduduk Kabupaten Situbondo 2020", <https://situbondokab.bps.go.id/> (06 Oktober 2023).

yang mendasari nasabah BNI menjadi mitra BNI sebagai Agen46. Penulis meneliti fenomena tersebut dengan judul *“Analisis Motivasi Nasabah BNI Menjadi Agen Laku Pandai BNI (Agen46) di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo”*.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka fokus penelitian yang ingin diangkat oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan program layanan laku pandai BNI (Agen46) di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo?
2. Apa motivasi nasabah BNI menjadi Agen laku pandai BNI (Agen46) di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Memahami pelaksanaan program layanan laku pandai BNI (Agen46) di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo.
2. Memahami motivasi nasabah BNI menjadi Agen laku pandai BNI (Agen46) di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo.

## **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik yang bersifat teoritis maupun praktis.

## 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menambah wawasan bagi pembaca dan penulis mengenai perbankan yang terkait praktik kerjasama keagenan yang dilakukan bank dengan nasabah seperti yang dilakukan pada Agen46, di mana merupakan salah satu strategi BNI untuk meningkatkan inklusi keuangan di masyarakat.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat bermanfaat secara praktik bagi beberapa pihak, antara lain sebagai berikut:

- a. Bagi peneliti, hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi peneliti dan dapat menyalurkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan yang mana kemudian diterapkan dalam memecahkan masalah mengenai motivasi nasabah terutama dalam motivasi nasabah menjadi Agen pada program layanan laku pandai.
- b. Bagi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, adanya penelitian ini merupakan sebuah manifestasi bagi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Program Studi Perbankan Syariah sebagai kontribusi pemikiran untuk kemajuan ilmu pengetahuan maupun kebijakan lembaga untuk memecahkan berbagai masalah dalam ilmu pengetahuan dengan teknologi yang terus berkembang. Dan dapat dijadikan sebagai sumber rujukan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan motivasi dan keagenan.



- c. Bagi PT Bank Negara Indonesia (BNI), penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi di dalam meningkatkan layanan kepada nasabah dan menciptakan strategi khusus dalam mengembangkan Agen46.
- d. Bagi masyarakat umum, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai konsep dasar motivasi nasabah dalam hal ini mengenai nasabah, Agen46 dan BNI yang saling membutuhkan terutama dalam menciptakan keuangan unklusif.

#### **E. Definisi Istilah**

Definisi istilah berisi tentang istilah yang menjadi fokus peneliti dalam judul penelitian. Hal ini untuk menghindari kebingungan atau kesalahpahaman dalam memahami arti dari istilah-istilah yang ada.<sup>21</sup> Untuk menghindari kesalahpahaman judul penelitian, peneliti harus menjelaskan arti setiap kata dalam judul penelitian terlebih dahulu. Adapun uraian definisi dari setiap variabel tersebut antara lain sebagai berikut:

##### **1. Pengertian Motivasi**

Motivasi secara umum diartikan sebagai sesuatu yang dapat menginspirasi, mengaktifkan, menggerakkan, dan mengarahkan perilaku seseorang. Dengan kata lain, motivasi ada dalam diri seseorang berupa niat, harapan, keinginan dan tujuan yang ingin dicapai.<sup>22</sup>

<sup>21</sup> Tim Penyusun IAIN Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2018), 51.

<sup>22</sup> Dessy Pauba Yanti Limbong, "Pengaruh Faktor-Faktor Motivasi Kerja Terhadap Kinerja yang dipersepsikan Karyawan Departement Front Office di Hotel Grand Quality Yogyakarta", (Skripsi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta, 2009), 10-11.

Motivasi menyebabkan seseorang memulai dan mendukung perilaku tertentu. Motivasi dapat dilihat melalui tindakan seseorang yang dapat dilihat atau diamati. Motivasi nasabah adalah keinginan dimana nasabah memutuskan untuk melakukan sesuatu dan membuat pilihan.<sup>23</sup>

Jadi disini penulis dapat memberikan pengertian bahwa penulis akan memfokuskan pada penelitian dengan memperhatikan keadaan nasabah yang dimiliki oleh bank. Nasabah dapat melakukan keputusan menjadi Agen46 ditentukan oleh faktor motivasi yang berasal dari nasabah sendiri atau dari lingkungan bank dan sosial masyarakat. Oleh karena itu bank harus memasarkan produknya dalam melakukan pelayanan, maka penulis akan melihat secara lebih jauh bermacam faktor yang mendasari terbentuknya motivasi nasabah untuk menjadi Agen46.

## 2. Pengertian Nasabah

Nasabah merupakan pelanggan (*costumer*) baik perorangan maupun perusahaan yang menerima manfaat atau produk dan jasa dari suatu perusahaan perbankan, termasuk pembelian, persewaan dan jasa.<sup>24</sup> Dapat disimpulkan bahwa nasabah adalah perseorangan atau badan hukum yang menggunakan atau menerima fasilitas bank, baik dalam bentuk produk maupun jasa.

<sup>23</sup> Semawati, "Urgensi Nilai Taksiran Terhadap Motivasi Nasabah dalam Transaksi Gadai Emas", *Jurnal Ilmiah Al-Tsarwah*, Vol. 2, No. 2 (2019), 216.

<sup>24</sup> Mislah Hayati Nasution, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking", *Jurnal Perbankan Syariah*, Vol. 1, No. 1 (Juni, 2015), 65.

### 3. Laku Pandai

Laku Pandai adalah singkatan dari Layanan Keuangan Tanpa Kantor Cabang untuk keuangan inklusif, yaitu program Otoritas Jasa Keuangan (OJK), yang menyediakan layanan keuangan atau jasa keuangan lainnya melalui kemitraan dengan pihak lain (agen bank) dan dibantu dengan penggunaan perangkat teknologi informasi.<sup>25</sup>

### 4. Agen Laku Pandai

Agen Laku Pandai adalah Pihak (perorangan dan/atau badan hukum) yang bekerjasama dengan bank penyelenggara Laku Pandai dan menjadi kepanjangan tangan bank untuk menyediakan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya sesuai yang diperjanjikan kepada masyarakat dalam rangka keuangan inklusif. Agen Laku Pandai dapat berada di seluruh wilayah Indonesia dengan wilayah operasional di kelurahan atau desa dimana agen tersebut bertempat tinggal (bila agen perorangan) atau berlokasi usaha (bila agen berbadan hukum).<sup>26</sup>

## F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup.<sup>27</sup> Jadi sistematika pembahasan yaitu penjelasan yang akan diterangkan pada setiap bab yang terdapat dalam penelitian ini. Secara umum sistematika pembahasan terdiri dari tiga bagian yaitu: bagian awal, bagian isi dan bagian akhir.

<sup>25</sup> Departemen Penelitian dan Pengaturan Perbankan, *Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif* (Jakarta: 2015), 1.

<sup>26</sup> Ibid., 18.

<sup>27</sup> Tim Penyusun IAIN Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 82.

**BAB I: Pendahuluan** pada bab ini memaparkan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan sistematika pembahasan.

**BAB II: Kajian Pustaka** pada bab ini menguraikan tentang hasil penelitian sebelumnya yang menjadi acuan dalam penyusunan penelitian ini, dan juga memaparkan pembahasan mengenai landasan teori yang berkaitan dengan topik yang diangkat oleh peneliti. Landasan teori yang berkaitan dengan topik penelitian ini yaitu motivasi nasabah dan layanan laku pandai.

**BAB III: Metode Penelitian** pada bab ini memaparkan tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek dan obyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data dan tahap-tahap penelitian.

**BAB IV: Penyajian Data dan Analisis** pada bab ini menjelaskan mengenai: pertama, gambaran umum tentang PT. Bank Negera Indonesia Kabupaten Situbondo yang meliputi: sejarah berdirinya PT. Bank Negera Indonesia Kabupaten Situbondo, visi dan misi, struktur organisasi. Kedua, menjelaskan keterkaitan antara teori dengan hasil temuan di lapangan. Ketiga, menjelaskan hasil temuan di lapangan mengenai motivasi nasabah BNI menjadi Agen Laku Pandai BNI (Agen46) di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo.

**BAB V: Penutup** pada bab ini memaparkan tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan, serta memaparkan beberapa saran-saran.

## BAB II

### KAJIAN KEPUSTAKAAN

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan untuk memberikan gambaran atau bahan acuan dalam penyusunan penelitian ini, dengan maksud agar tidak tumpang tindih dengan penelitian-penelitian yang sudah ada. Di dalam melakukan penelitian yang berjudul “*Analisis Motivasi Nasabah BNI menjadi Agen Laku Pandai BNI (Agen46) di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo*”. Peneliti perlu melakukan suatu peninjauan terhadap penelitian terkait yang pernah dilakukan sebelumnya agar mendapatkan referensi sesuai dengan penelitian yang ingin dilakukan. Peneliti mengambil beberapa hasil penelitian yang terkait dengan program layanan Laku Pandai dan Agen46. Sehubungan dengan beberapa penelitian sebelumnya yang berhubungan langsung dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Jurnal yang ditulis oleh Klacia Rizky Pratama dan Tri Widarmanti dari Universitas Telkom pada tahun 2023 dengan judul “*Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Laku Pandai Agen46 Kabupaten Bandung*”. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan,

serta untuk mengetahui kepuasan pelanggan yang menjadi mediator dari hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, serta antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan. Ditemukan juga pengaruh positif antara kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan berperan sebagai variabel *intervening* yang kuat dalam memediasi hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan, mengingat semua variabel dalam penelitian memiliki pengaruh yang signifikan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan terletak pada fokus penelitian dan metode penelitian yang akan digunakan. Penelitian ini memiliki fokus penelitian pada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas, dan kepuasan pelanggan yang menjadi mediator dari hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan, dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sedangkan penelitian yang dilakukan memiliki fokus penelitian yaitu memahami motivasi nasabah terhadap minat menjadi Agen pada program laku pandai BNI di kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo, dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian yang

dilakukan adalah sama-sama membahas tentang Program Layanan Laku Pandai dan mitra BNI Agen46.<sup>28</sup>

2. Jurnal yang ditulis oleh Ghonimah Zumroatun Ainiyah, Fadilah Nurkholik, dan Eling Ri Kurniati dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Tamansiswa Banjarnegara pada tahun 2021 dengan judul “*Analisis Penerapan Agen46 Sebagai Penyedia Layanan Keuangan Tanpa Kantor (Branchless Banking) dan Upaya Pendorong Financial Inclusion*”. Metode penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar peran Agen46 terhadap *financial inclusion*, memahami keberlangsungan layanan Agen46, mengetahui hambatan diterapkannya *branchless banking* pada Agen46, dan mengetahui keberhasilan penerapan Agen46 di Kabupaten Banjarnegara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran Agen46 terhadap *financial inclusion* memiliki peran terhadap pemerintah, BNI, dan masyarakat. Keberlangsungan Agen46 di wilayah Kabupaten Banjarnegara dalam melayani masyarakat sudah berjalan dengan baik meskipun terkadang ada kendala dalam penerapan Agen46. Hambatan tersebut yaitu kurang dikenalnya BNI dimata masyarakat sehingga para Agen46 mengalami kesulitan dalam memasarkan produk laku pandai BNI, perlunya *maintance* sistem keagenan agar meminimalisir gangguan, dan mayoritas masyarakat sudah menjadi nasabah bank lain. Keberhasilan

---

<sup>28</sup> Klacia Rizky Pratama dan Tri Widarmanti, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Laku Pandai Agen46 Kabupaten Bandung”, *Jurnal Edunomika*, Vo. 8, No. 1 (2023).

penerapan Agen46 di Banjarnegara sebagian besar sudah berhasil. Karena masyarakat sudah merasakan manfaat keberadaan Agen46 dalam memenuhi kebutuhan layanan keuangan kepada masyarakat.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan terletak pada fokus penelitian. Penelitian ini berfokus pada peran Agen46 terhadap *financial inclusion*, mengetahui hambatan dan keberhasilan penerapan Agen46 di Kabupaten Banjarnegara. Sedangkan penelitian yang dilakukan berfokus pada motivasi nasabah untuk menjadi Agen46 di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan yaitu sama-sama membahas tentang program layanan laku pandai.<sup>29</sup>

3. Skripsi yang ditulis oleh Novi Kumalasari dari Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember pada tahun 2020 yang berjudul "*Pengaruh Kecerdasan Emosional, Motivasi, dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Mega Syariah KCP Jember*". Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian *field research*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kecerdasan emosional, motivasi, dan pelatihan terhadap kinerja karyawan pada Bank Mega Syariah KCP Jember.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional, motivasi, dan pelatihan berpengaruh signifikan positif secara bersama-

---

<sup>29</sup> Ghonimah Zumroatun Ainiyah, dkk., "Analisis Penerapan Agen46 Sebagai Penyedia Layanan Keuangan Tanpa Kantor (Branchless Banking) dan Upaya Pendorong Financial Inclusion", *MEDIKONIS STIE Tamansiswa Banjarnegara*, Vol. 12, No. 2 (Juli, 2021).



sama, dan memiliki hubungan determinasi terhadap kinerja karyawan pada Bank Mega Syariah KCP Jember.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan yaitu terletak pada fokus penelitian. Penelitian ini berfokus pada pengaruh kecerdasan emosional, motivasi, dan pelatihan terhadap kinerja karyawan di Bank Mega Syariah KCP Jember. Sedangkan penelitian yang dilakukan berfokus pada analisis motivasi nasabah BNI untuk menjadi Agen laku pandai BNI (Agen46). Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan adalah sama-sama membahas tentang motivasi.<sup>30</sup>

4. Jurnal Mitra Manajemen yang ditulis oleh Puji Muniarty, Nurhayati, dan Ita Purnama dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Bima pada tahun 2019 dengan judul “*Analisis Laku Pandai (Branchless Banking) pada Agen Perbankan (Studi di Kota Bima)*”. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif *coclusive* dengan survei deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas layanan laku pandai (*branchless banking*) pada Agen perbankan (Studi di Kota Bima).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keseluruhan item pernyataan diatas nilai rata-rata yang telah ditentukan yaitu *mean* berada di interval 3,6-4,4 yang berarti efektivitas layanan laku pandai (*branchless banking*) sangat efektif. Berdasarkan hasil uji hipotesis bahwa nilai *t* hitung lebih besar dari nilai *t* tabel ( $65,913 > 1,99$ ) sudah jelas secara pengambilan

<sup>30</sup> Novi Kumalasari, “Pengaruh Kecerdasan Emosional, Motivasi, dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Mega Syariah KCP Jember”, (Skripsi: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember, Jember, 2020).

keputusan uji t 1 pihak kanan jika  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya efektivitas layanan laku pandai (*branchless banking*) yang diharapkan sangat efektif. Dilihat dari nilai *sig* pada hasil *output* bahwa nilai *sig*  $< 0,05$  yang berarti signifikan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan yaitu terletak pada fokus penelitian. Penelitian ini berfokus pada efektivitas layanan laku pandai (*branchless banking*) pada Agen perbankan. Sedangkan penelitian yang dilakukan memiliki fokus penelitian memahami motivasi nasabah untuk menjadi Agen<sup>46</sup>. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan yaitu sama-sama membahas tentang program layanan laku pandai (*branchless banking*).<sup>31</sup>

5. Skripsi yang ditulis oleh Wahyu Lestari dari Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup pada tahun 2019 dengan judul "*Faktor-Faktor yang Menentukan Keputusan Nasabah Menjadi Agen BRILink (Studi Kasus Nasabah BRI Unit Sumber Bening)*". Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan atau *field research* dan menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk memahami pelaksanaan program laku pandai (Agen BRILink) di BRI Unit Sumber Bening dan memahami faktor-faktor yang menentukan keputusan nasabah menjadi Agen BRILink di BRI Unit Sumber Bening.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program laku pandai (Agen BRILink) di BRI Unit Sumber Bening dilakukan dengan

---

<sup>31</sup> Puji Muniarty, dkk., "Analisis Laku Pandai (Branchless Banking) pada Agen Perbankan (Studi di Kota Bima)", *Jurnal Mitra Manajemen*, Vol. 3, No. 7 (Juli, 2019).

konsep pemilihan dan pelatihan kepada nasabah yang dipilih oleh BRI Unit Sumber Bening menjadi Agen penyedia layanan. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menjadi Agen, yaitu faktor pribadi berupa pekerjaan, faktor psikologi, dan faktor sosial dan budaya.

Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan yaitu terletak pada fokus penelitian dan perbankan yang digunakan. Penelitian ini berfokus pada pelaksanaan program laku pandai (Agen BRILink) sesuai dengan apa yang diharapkan oleh BRI Unit Sumber Bening, mengutamakan kebutuhan dan keinginan nasabah sehingga mengetahui faktor-faktor yang menentukan keputusan nasabah menjadi Agen BRILink. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan memiliki fokus penelitian pada pelaksanaan program laku pandai yang dilakukan oleh BNI serta motivasi nasabah BNI untuk menjadi Agen Laku pandai BNI, atau yang dikenal dengan Agen46. Adapun persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan terletak pada metode penelitian yaitu menggunakan penelitian lapangan atau *field research* dan menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Selain itu persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama membahas tentang layanan laku pandai.<sup>32</sup>

6. Skripsi yang ditulis oleh Suci Ramdhiani dari Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto pada tahun 2019 dengan judul "*Presepsi Masyarakat Terhadap Minat Menggunakan Layanan Laku Pandai Bank Syariah di*

---

<sup>32</sup> Wahyu Lestari, "Faktor-Faktor yang Menentukan Keputusan Nasabah Menjadi Agen BRILink (Studi Kasus Nasabah Unit Sumber Bening)", (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, Curup, 2019).

*Kabupaten Cilacap*". Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan atau *field research* dengan membagikan kuesioner dan menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi pengetahuan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat dan persepsi kepercayaan terhadap minat menggunakan layanan laku pandai pada bank syariah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan atau bersama-sama antara persepsi pengetahuan, kemudahan, manfaat, dan kepercayaan terhadap minat penggunaan layanan laku pandai bank syariah. Berdasarkan hasil uji regresi ordinal menunjukkan bahwa persepsi pengetahuan tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan layanan laku pandai bank syariah. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa persepsi kemudahan tidak signifikan atau tidak berpengaruh terhadap minat penggunaan layanan laku pandai bank syariah, sedangkan persepsi manfaat dan kepercayaan signifikan atau berpengaruh terhadap minat bertransaksi melalui laku pandai bank syariah.

Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan yaitu terletak pada fokus penelitian, metode penelitian, dan perbankan yang digunakan. Penelitian ini berfokus pada pengaruh antara persepsi pengetahuan, kemudahan, manfaat, dan kepercayaan terhadap minat menggunakan layanan laku pandai pada bank syariah. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan berfokus pada pelaksanaan program laku pandai yang dilakukan oleh BNI serta motivasi nasabah BNI untuk menjadi Agen

Laku pandai BNI. Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan atau *field research* dengan membagikan kuesioner dan menggunakan metode kuantitatif, sedangkan penelitian yang dilakukan menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan adalah sama-sama membahas tentang layanan laku pandai atau bank tanpa kantor cabang.<sup>33</sup>

7. Skripsi yang ditulis oleh Agus Priyono dari Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare pada tahun 2019 yang berjudul “*Efektivitas Agen BRILink dalam Peningkatan Pelayanan di BRI Panca Rijang Kab. Sidrap (Analisis Ekonomi Islam)*”. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dan dalam menggunakan data menggunakan metode pengamatan (*observasi*), wawancara (*interview*), dan dokumentasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penggunaan Agen BRILink pada masyarakat Panca Rijang, penerapan penggunaan BRILink di Panca Rijang, dan mengetahui analisis ekonomi Islam terhadap penggunaan Agen BRILink dalam peningkatan pelayanan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk efektivitas Agen BRILink adalah hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar kontribusi dari pada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut. Penerapan BRILink di Panca Rijang merupakan perluasan layanan BRI dimana BRI menjalin kerjasama dengan nasabah BRI dalam bentuk Agen,

---

<sup>33</sup> Suci Ramdhiani, “Presepsi Masyarakat Terhadap Minat Menggunakan Layanan Laku Pandai Bank Syariah di Kabupaten Cilacap”, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Cilacap, Cilacap, 2019).

sistem operasionalnya adalah Agen BRILink melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara real time online dengan menggunakan mesin EDC. Penggunaan Agen BRILink dalam peningkatan pelayanan masyarakat pada BRI Panca Rijang telah sesuai dengan prinsip ekonomi Islam seperti kepemilikan, keseimbangan dan juga keadilan.

Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan yaitu terletak pada fokus penelitian dan pada perbankan yang digunakan. Penelitian ini berfokus pada efektivitas dan penerapan penggunaan Agen BRILink pada masyarakat di Panca Rijang dan analisis ekonomi Islam terhadap penggunaan Agen BRILink dalam peningkatan pelayanan masyarakat. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan berfokus pada pelaksanaan program laku pandai yang dilakukan oleh BNI serta motivasi nasabah BNI untuk menjadi Agen<sup>46</sup>. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan adalah sama-sama membahas mengenai program layanan laku pandai.<sup>34</sup>

8. Skripsi yang ditulis oleh Hadaria dari Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare pada tahun 2019 dengan judul “*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Layanan Agen BRILink di Sulili Barat Kabupaten Pinrang*”. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan atau *field research* dan menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mencari dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan

---

<sup>34</sup> Agus Priyono, “Efektivitas Agen BRILink dalam Peningkatan Pelayanan di BRI Panca Rijang Kab. Sidrap (Analisis Ekonomi Islam)”, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, Parepare, 2019).

nasabah dan faktor yang paling dominan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan agen BRILink di Sulili Barat Kabupaten Pinrang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel yang paling mempengaruhi atau dominan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pada layanan agen BRILink adalah variabel faktor psikologis (berdasarkan hasil pengujian secara parsial). Berdasarkan hasil pengujian secara simultan diketahui bahwa faktor kebudayaan, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologi secara simultan berpengaruh pada kepuasan nasabah terhadap agen BRILink.

Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan yaitu terletak pada fokus penelitian, metode penelitian, dan perbankan yang digunakan. Penelitian ini berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi dan yang paling dominan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan Agen BRILink. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan berfokus pada pelaksanaan layanan laku pandai BNI (Agen46) serta motivasi nasabah untuk menjadi Agen46. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, sedangkan penelitian yang dilakukan menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan adalah sama-sama membahas tentang Agen Bank.<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup> Hadaria, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Layanan Agen BRILink di Sulili Barat Kabupaten Pinrang", (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, Parepare, 2019).

9. Penelitian yang ditulis oleh Yuliana Dewi Astuti dari Universitas Sebelas Maret Surakarta pada tahun 2019 dengan judul “Literasi Keuangan dan Kesejahteraan Masyarakat: Peran Agen BNI46”. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan instrumen kuesioner dan wawancara dan jenis analisis deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran dan hambatan Agen BNI 46 dalam meningkatkan literasi keuangan dan kesejahteraan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Agen BNI46 memiliki peran dalam memberikan edukasi kepada masyarakat serta mempermudah masyarakat untuk melakukan transaksi keuangan dengan lebih efektif dan efisien. Selain itu, Agen BNI46 juga berperan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat di wilayah Surakarta yang ditandai dengan adanya peningkatan rekening pandai beserta dengan saldonya. Hambatan yang dialami Agen BNI46 yaitu mengenai luas wilayah, mesin EDC, serta sosialisasi dan edukasi yang kurang optimal.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan tertetak pada fokus penelitian. Penelitian ini berfokus pada peran dan hambatan Agen BNI46 dalam meningkatkan literasi keuangan dan kesejahteraan masyarakat. Sedangkan penelitian yang dilakukan berfokus pada pelaksanaan program laku pandai BNI serta memahami motivasi nasabah untuk menjadi Agen46. Adapun persamaan penelitian ini dengan



penelitian yang dilakukan adalah sama-sama membahas tentang program keagenan laku pandai.<sup>36</sup>

10. Jurnal yang ditulis oleh Risky Cahyo Prasetyo dari Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa pada tahun 2018 dengan judul "*Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Dampaknya pada Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Bank BNI 46 Kantor Cabang Perintis Kemerdekaan Bandung)*". Penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pada Bank BNI 46 cabang Perintis Kemerdekaan Bandung, serta mendeskripsikan pengaruh kepuasan kerja, gaya kepemimpinan, dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada Bank BNI 46 cabang Perintis Kemerdekaan Bandung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan dan motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja pada Bank BNI 46 cabang Perintis Kemerdekaan Bandung. Kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai pada Bank BNI46 cabang Perintis Kemerdekaan Bandung, sedangkan gaya kepemimpinan dan motivasi kerja berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja pegawai pada Bank BNI 46 cabang Perintis Kemerdekaan Bandung.

---

<sup>36</sup> Yuliana Dewi Astuti, "Literasi Keuangan dan Kesejahteraan Masyarakat: Peran Agen BNI 46", (Tugas Akhir, Universitas Sebelas Maret Surakarta, Surakarta, 2019).


Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan yaitu terletak pada fokus penelitian dan metode penelitian. Penelitian ini berfokus pada pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja dan dampaknya pada kinerja karyawan di Bank BNI46 cabang Perintis Kemerdekaan Bandung, dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan berfokus pada motivasi nasabah untuk menjadi Agen laku pandai pada BNI (Agen46), dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan adalah membahas terkait motivasi dan meneliti pada Bank Negara Indonesia.<sup>37</sup>

**Tabel 2.1**



Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan

No.	Nama, Tahun, dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Klacia Rizky Pratama dan Tri Widarmanti, 2023, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Laku Pandai Agen46 Kabupaten Bandung".	Klacia Rizky Pratama dan Tri Widarmanti, dan peneliti sama-sama membahas tentang Program Layanan Laku Pandai serta mitra BNI Agen46.	a. Klacia Rizky Pratama dan Tri Widarmanti berfokus pada pengaruh pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas, dan kepuasan pelanggan yang menjadi mediator dari hubungan antara kualitas layanan dan loyaliyas pelanggan, dengan menggunakan metode penelitian

<sup>37</sup> Risky Cahyo Prasetyo, "Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Dampaknya pada Kinerja Karyawan", *Jurnal Ekobis Dewantara*, Vol. 1, No. 4 (April, 2018).

No.	Nama, Tahun, dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			<p>kuantitatif. Sedangkan peneliti berfokus untuk memahami motivasi nasabah terhadap minat menjadi Agen pada program laku pandai BNI di kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo.</p> <p>b. Klacia Rizky Pratama dan Tri Widarmanti menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif.</p>
2.	<p>Ghonimah Zumroatun Ainiyah, Fadilah Nurkholik, dan Eling Ri Kurniati, 2021, “Analisis Penerapan Agen46 Sebagai Penyedia Layanan Keuangan Tanpa Kantor (<i>Branchless Banking</i>) dan Upaya Pendorong <i>Financial Inclusion</i>”.</p>	<p>Ghonimah Zumroatun Ainiyah, dkk., dan peneliti sama-sama membahas tentang program layanan laku pandai.</p>	<p>Ghonimah Zumroatun Ainiyah, dkk., berfokus pada peran Agen46 terhadap financial inclusion, mengetahui hambatan dan keberhasilan penerapan Agen46 di Kabupaten Banjarnegara. Sedangkan peneliti berfokus pada motivasi nasabah untuk menjadi Agen46 di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo.</p>
3.	<p>Novi Kumalasari, 2020, “Pengaruh Kecerdasan Emosional, Motivasi, dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Mega Syariah KCP Jember”.</p>	<p>Novi Kumalasari dan peneliti sama-sama membahas tentang motivasi.</p>	<p>Novi Kumalasari berfokus pada pengaruh kecerdasan emosional, motivasi, dan pelatihan terhadap kinerja karyawan di Bank Mega Syariah KCP Jember. Sedangkan peneliti berfokus pada analisis motivasi nasabah BNI untuk menjadi Agen laku pandai BNI (Agen46)</p>

4.	Puji Muniarty, Nurhayati, dan Ita Purnama, 2019, "Analisis Laku Pandai ( <i>Branchless Banking</i> ) pada Agen Perbankan (Studi di Kota Bima).	Puji Muniarty, dkk., dengan peneliti sama-sama membahas tentang program layanan laku pandai ( <i>branchless banking</i> ).	Puji Muniarti berfokus pada efektifitas layanan laku pandai ( <i>branchless banking</i> ) pada Agen perbankan. Sedangkan peneliti berfokus untuk memahami motivasi nasabah untuk menjadi Agen46.
5.	Wahyu Lestari, 2019, "Faktor-Faktor yang Menentukan Keputusan Nasabah Menjadi Agen BRILink (Studi Kasus Nasabah BRI Unit Sumber Bening).	Wahyu Lestari dan peneliti sama-sama membahas tentang layanan laku pandai.	Wahyu Lestari berfokus pada pelaksanaan program laku pandai (Agen BRILink) dan faktor-faktor yang menentukan keputusan nasabah menjadi Agen BRILink, sedangkan peneliti berfokus pada pelaksanaan program laku pandai BNI serta motivasi nasabah BNI untuk menjadi Agen46.
6.	Suci Ramdhiani, 2019, "Presepsi Masyarakat Terhadap Minat Menggunakan Layanan Laku Pandai Bank Syariah di Kabupaten Cilacap".	Suci Ramdhiani dan peneliti sama-sama membahas tentang layanan laku pandai.	<p>a. Suci Ramdhiani berfokus pada pengaruh antar presepsi pengetahuan, kemudahan, manfaat, dan kepercayaan terhadap minat menggunakan layanan laku pandai pada bank syariah. Sedangkan peneliti berfokus pada pelaksanaan program laku pandai BNI serta motivasi nasabah BNI untuk menjadi Agen46.</p> <p>b. Suci Ramdhiani menggunakan penelitian kuantitatif, sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif analisis deskriptif.</p>

7.	Agus Priyono, 2019, “Efektivitas Agen BRILink dalam Peningkatan Pelayanan di BRI Panca Rijang Kab. Sidrap (Analisis Ekonomi Islam).	Agus Priyono dan peneliti sama-sama membahas mengenai program layanan laku pandai. 	Agus Priyono berfokus pada efektivitas dan penerapan penggunaan Agen BRILink pada masyarakat di Panca Rijang dan analisis ekonomi Islam terhadap penggunaan Agen BRILink dalam peningkatan pelayanan masyarakat. Sedangkan peneliti berfokus pada pelaksanaan program laku pandai BNI serta motivasi nasabah BNI untuk menjadi Agen46
8.	Hadaria, 2019, “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Layanan Agen BRILink di Sulili Barat Kabupaten Pinrang”.	Hadaria dan peneliti sama-sama membahas tentang Agen Bank. 	<p>a. Hadaria berfokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi dan yang paling dominan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan Agen BRILink. Sedangkan peneliti berfokus pada pelaksanaan layanan laku pandai BNI (Agen46) serta motivasi nasabah untuk menjadi Agen46.</p> <p>b. Hadaria menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif.</p>
9.	Yuliana Dewi Astuti, 2019. “Literasi Keuangan dan Kesejahteraan Masyarakat: Peran Agen BNI46”	Yuliana Dewi Astuti dan peneliti sama-sama membahas tentang program keagenan laku pandai.	Yuliana Dewi Astuti berfokus pada peran dan hambatan Agen BNI 46 dalam meningkatkan literasi keuangan dan kesejahteraan masyarakat. Sedangkan peneliti berfokus pada

			pelaksanaan program laku pandai BNI serta memahami motivasi nasabah untuk menjadi Agen46.
10.	Risky Cahyo Prasetyo, 2018, "Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Dampaknya pada Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Bank BNI 46 Kantor Cabang Perintis Kemerdekaan Bandung)".	Risky Cahyo Prasetyo dan peneliti sama-sama membahas terkait motivasi dan meneliti pada Bank Negara Indonesia.	<p>a. Risky Cahyo Prasetyo berfokus pada pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja dan dampaknya pada kinerja karyawan di Bank BNI 46 cabang Perintis Kemerdekaan Bandung. Sedangkan peneliti berfokus pada motivasi nasabah untuk menjadi Agen laku pandai pada BNI (Agen46).</p> <p>b. Risky Cahyo Prasetyo menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif.</p>

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan penelitian terdahulu di atas, posisi dari penelitian ini sebagai penyempurna pengetahuan baru dari penelitian terdahulu yang lebih banyak membahas tentang efektivitas Agen dan tingkat kepuasan nasabah, sehingga penelitian ini dapat dijadikan pengetahuan dan penelitian baru yang membahas tentang motivasi nasabah untuk menjadi Agen laku pandai BNI.

## B. Kajian Teori

Kajian teori meliputi pembahasan teori yang akan digunakan sebagai perspektif penelitian. Pembahasan teori-teori penelitian yang luas dan mendalam dapat memperluas cakrawala penelitian agar mampu mengkaji masalah yang akan dipecahkan sesuai dengan rumusan masalah yang ada.

### 1. Motivasi

#### a. Definisi Motivasi

Motivasi berasal dari bahasa latin yaitu *movoro* yang berarti gerak atau dorongan untuk bergerak. Dalam bahasa Inggris motivasi berasal dari kata *motive*, yaitu daya gerak atau alasan. Dalam bahasa Indonesia motivasi berasal dari kata “motif” yang berarti kekuatan dalam diri individu yang mendorong untuk melakukan sesuatu. Motivasi adalah dorongan yang berasal dari dalam diri seseorang untuk melakukan suatu tindakan demi tercapainya tujuan.<sup>38</sup>

Suatu masalah dapat menjadi pendorong kita untuk melakukan sesuatu. Masalah adalah ketidaksesuaian antara apa yang terjadi dengan apa yang diharapkan. Bahkan stres juga dapat mendorong kita untuk melakukan sesuatu. Stres adalah suatu respon individu terhadap tuntutan atau tekanan yang dapat mempengaruhi kesehatan. Ketertarikan dan amarahpun juga dapat mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu. Semua itu baik, jika diarahkan ke arah yang

---

<sup>38</sup> Novia Sandra Dewi, *Pengantar Manajemen* (Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2020), 117-118.

positif. Semua itu adalah motif atau pendorong kita untuk melakukan sesuatu. Semua itu adalah motivasi.<sup>39</sup>

Motivasi berasal dari kata *move* yang artinya bergerak. Definisi motivasi masih sering diperdebatkan. Diantaranya berbunyi: “Motivasi adalah sesuatu yang mendorong seseorang atau kelompok orang, untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Salah satu unsur dari motivasi adalah motif (= *motive*, alasan, atau sesuatu yang memotivasi).<sup>40</sup>

Beberapa psikolog menyebut motivasi sebagai konstruksi hipotetis yang digunakan untuk menggambarkan keinginan, arah, kekuatan, dan ketahanan perilaku yang diarahkan pada tujuan. Motivasi mencakup konsep-konsep seperti kebutuhan untuk berprestasi, kebutuhan untuk memiliki, kebiasaan, keinginan, dan rasa ingin tahu seseorang tentang sesuatu. Klasifikasi lain berdasarkan pembentukan motif terdiri dari dua kelompok: motif bawaan dan motif yang dipelajari. Motif bawaan sudah ada sejak lahir dan tidak perlu dipelajari. Ini adalah motif bawaan seperti makan, minum, dan berhubungan seksual. Motif yang kedua adalah motif yang muncul dari suatu jabatan atau kedudukan.<sup>41</sup>

---

<sup>39</sup> Ibid., 119.

<sup>40</sup> Anton Irianto, *Born To Win Kunci Sukses yang Tak Pernah Gagal* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005), 53.

<sup>41</sup> Hamzah B. Uno, *Teori Motivasi & Pengukurannya* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2016), 3-4.



وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ  
 عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Terjemahan:

Dan katakanlah, “Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.”<sup>42</sup>

Terjemahan ayat Al-Qur'an Surah At-Tawbah (9:105) dapat diartikan sebagai dorongan atau motivasi untuk berusaha dan bekerja dengan sungguh-sungguh dalam kehidupan ini. Ayat ini menekankan bahwa setiap perbuatan kita, baik yang terlihat oleh manusia maupun yang tersembunyi, diperhatikan oleh Allah, Rasul-Nya, dan orang-orang yang beriman. Pesan ini dapat menjadi sumber motivasi bagi setiap individu untuk melakukan tindakan yang baik, produktif, dan bermanfaat. Ayat ini mengajarkan bahwa setiap langkah kecil yang diambil menuju kebaikan dan kesuksesan di dunia ini diapresiasi oleh Yang Maha Mengetahui. Oleh karena itu, setiap individu seharusnya merasa termotivasi untuk terus berbuat baik, berkarya, dan memberikan yang terbaik dalam segala aspek kehidupan, karena itulah jalan menuju keberkahan dan pahala yang diberikan oleh Allah.

<sup>42</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemah* (Surabaya: Nur Ilmu, 2017), 203.

## b. Teori Motivasi

Perilaku manusia selalu muncul dari keinginan yang mendorong kita untuk bertindak menuju suatu tujuan tertentu. Kebutuhan yang mendorong suatu tujuan disebut motivasi.<sup>43</sup> Berikut akan diuraikan teori-teori motivasi yang banyak dikenal belakangan ini:

### 1) Teori hierarki kebutuhan dari Abraham A. Maslow

Seorang psikolog bernama Abraham A. Maslow memperkenalkan Hierarki Kebutuhan Maslow dalam makalahnya yang berjudul *A Theory of Human Motivation*. Menurut Maslow, manusia akan berusaha memenuhi tingkatan kebutuhan paling dasar terlebih dahulu, setelah tingkatan paling dasar terpenuhi, maka manusia akan termotivasi untuk memikirkan pemenuhan kebutuhan pada tingkatan yang lebih tinggi.<sup>44</sup>

Seperti yang kita pahami bahwa setiap orang mempunyai kebutuhan yang berbeda, penjelasannya sebagai berikut.<sup>45</sup>

- a) Kebutuhan manusia diatur dalam suatu struktur hierarki dari kebutuhan yang paling dasar sampai dengan kebutuhan yang paling kompleks atau tingkat yang paling tinggi.
- b) Keinginan untuk memuaskan suatu kebutuhan dapat mempengaruhi perilaku individu, sedangkan hanya kebutuhan

<sup>43</sup> Moh. Saiful Bahri, *Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja yang Berimplikasi terhadap Kinerja Dosen* (Surabaya: Jakad Publishing, 2018), 54.

<sup>44</sup> Novia Sandra Dewi, *Pengantar Manajemen* (Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2020), 119.

<sup>45</sup> Dominikus Dolet Unaradjan, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Grafindo, 2019), 24.

yang tidak terpenuhi yang dapat mempengaruhi perilaku.

Kebutuhan yang terpuaskan tidak dapat menjadi motivasi.

- c) Kebutuhan yang lebih tinggi memotivasi jika kebutuhan hierarkis yang lebih rendah setidaknya terpenuhi.

Atas dasar asumsi di atas, hirarki kebutuhan manusia menurut Maslow sebagai berikut.<sup>46</sup>

- a) Kebutuhan fisiologis

Kebutuhan fisiologis merupakan tatanan hierarki paling dasar di antara kebutuhan manusia dan mewakili kebutuhan untuk hidup seperti makanan, minuman, tempat tinggal, tidur, seks, dan pernapasan. Setelah kebutuhan ini terpenuhi, muncul kebutuhan berikutnya, yaitu keamanan. Contohnya, secara umum karyawan terlebih dahulu menginginkan pekerjaan yang memberi gaji yang memadai untuk memuaskan kebutuhannya

sebelum dirinya menginginkan kebutuhan akan keamanan untuk mencapai prestasi kerja.

- b) Kebutuhan rasa aman

Jika kebutuhan fisiologis relatif sudah terpuaskan maka muncul kebutuhan yang kedua, yaitu kebutuhan rasa aman. Kebutuhan rasa aman tersebut meliputi keselamatan untuk melindungi dari risiko kecelakaan kerja, keselamatan untuk menjamin kelangsungan pekerjaan dan untuk menjamin hari

---

<sup>46</sup> Ibid., 24-26.

tua ketika tidak lagi bekerja, keselamatan, stabilitas, ketergantungan, perlindungan dari ketakutan dan ancaman. Ini termasuk kebutuhan untuk mematuhi peraturan secara struktural, aturan dan peraturan, undang-undang, dan pembatasan tertentu. Sebagai contoh setiap karyawan selain dirinya ingin memperoleh gaji yang memuaskan dalam bekerja, maka ia juga membutuhkan pekerjaan yang dapat memberikan keamanan dan keselamatan diri serta bebas dari ancaman agar dirinya dapat bekerja lebih berprestasi.

c) Kebutuhan sosial

Jika kebutuhan fisiologis dan rasa aman telah terpenuhi secara minimal maka akan muncul kebutuhan sosial, yaitu kebutuhan untuk persahabatan, afiliasi, dan interaksi yang lebih erat dengan orang lain. Dalam organisasi akan berkaitan

dengan kebutuhan akan adanya kelompok kerja yang kompak, supervisi yang baik, rekreasi bersama dan lain-lain. Misalnya, setiap karyawan tidak hanya membutuhkan pekerjaan yang aman dan terjamin, tetapi juga ingin dapat terhubung dengan orang lain, dicintai dan diakui oleh orang lain, sehingga mereka dapat berhasil tanpa merasa kesepian.

d) Kebutuhan akan harga diri

Kebutuhan ini meliputi keinginan untuk dihormati, pengakuan atas prestasinya, pengakuan atas kemampuan dan

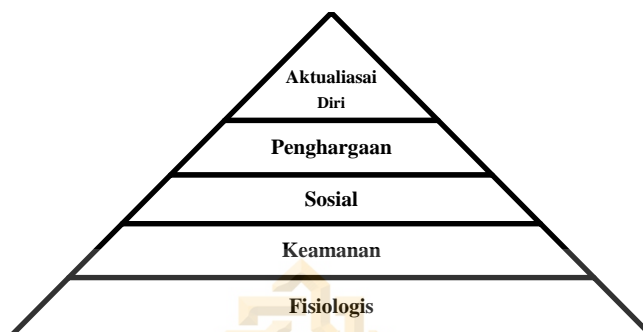
pengalamannya, serta keefektifan pekerjaannya. Selain itu, kebutuhan akan harga diri dapat dibagi menjadi dua kategori. Yang pertama adalah kebutuhan akan kekuasaan, prestasi, aktualisasi diri, kepercayaan diri, dan kebebasan. Kedua, keinginan akan reputasi dan prestasi yang baik, status, kesuksesan, pengakuan, perhatian dan penghargaan. Memuaskan kebutuhan harga diri mengarah pada aktualisasi diri serta kepercayaan diri, kekuatan, dan kemampuan. Contohnya, setiap karyawan umumnya mempunyai harapan untuk dapat mencapai kebebasan diri dan memperoleh penghargaan dan kemampuan setelah kebutuhan sosial dan harga dirinya telah dipuaskan untuk mencapai prestasi kerja.

e) Kebutuhan aktualisasi diri

Aktualisasi diri merupakan tingkat kebutuhan Maslow

yang paling tinggi. Aktualisasi diri berkaitan dengan proses mengungkapkan potensi seseorang. Dengan kata lain, pada dasarnya kebutuhan tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa semua potensi yang ada pada diri seseorang diwujudkan dalam bentuk nyata, yaitu dalam bentuk upaya aktualisasi diri.

Maslow membagi lima kebutuhan menjadi kebutuhan atas dan kebutuhan bawah.



**Gambar 2.1**  
Hirearki kebutuhan Abraham Maslow<sup>47</sup>

## 2) Teori ERG dari Alderfer

Dengan kritik terhadap teori Maslow, lahirlah teori motivasi berprestasi yang oleh para ahli dianggap sebagai penyempurnaan dari teori yang dikemukakan oleh Abraham A. Maslow. Kelebihan teori ERG adalah jika diterapkan dalam praktek lebih mendekati keadaan nyata menurut data empiris.<sup>48</sup> Kebutuhan teori ini dinilai berdasarkan kelompok, bukan tingkatan, dan kelompok tersebut adalah:<sup>49</sup>

### a) *Existence needs* (kebutuhan keberadaan)

Kebutuhan akan keberadaan adalah kebutuhan yang berfungsi untuk mempertahankan hidup, kebutuhan keberadaan ini sesuai dengan kebutuhan tingkat rendah Maslow yaitu

<sup>47</sup> Yulianto Katji, "Tentang Teori Motivasi", *Jurnal Inovasi*, Vo. 9, No.1 (Maret 2012).

<sup>48</sup> Dominikus Dolet Unaradjan, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Grafindo, 2019), 26.

<sup>49</sup> Moh. Saiful Bahri, *Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja yang Berimplikasi terhadap Kinerja Dosen* (Surabaya: Jakad Publishing, 2018), 60.

meliputi kebutuhan fisiologis dan kebutuhan keselamatan atau keamanan.

b) *Relatedness needs* (kebutuhan untuk bergaul)

Kebutuhan ini adalah suatu kebutuhan untuk selalu bisa berkomunikasi dengan sesamanya, melakukan hubungan sosial dan dapat melakukan kerja sama dengan orang lain. Kebutuhan ini sejalan dengan kebutuhan sosial dari Maslow.

c) *Growth needs* (kebutuhan untuk maju),

Seseorang membutuhkan kemampuan untuk menahan tantangan agar ia dapat maju dalam pekerjaannya. Dengan demikian, kebutuhan akan perkembangan ini sejalan dengan kebutuhan Maslow akan harga diri dan aktualisasi diri.

3) Teori motivasi dari Mc. Clelland

David McClelland merupakan seorang pencetus teori

Kebutuhan Prestasi. Teori ini fokus pada tiga kebutuhan, yakni prestasi atau kebutuhan untuk sukses (*need for achievement*), pertemanan/afiliasi (*needs for affiliation*), dan kekuasaan (*needs of power*).<sup>50</sup> Ketiga kebutuhan motivasi tersebut dijelaskan sebagai berikut:

a) Motivasi untuk sukses (*needs of achievement*)

Kebutuhan akan motivasi untuk sukses ini mengarah pada kepentingan masa depan dibandingkan masa lalu atau

<sup>50</sup> Danang Sunyoto, dan Wagiman, *Memahami Teori-Teori yang Membahas Motivasi Kerja* (Purbalingga: CV. Eureka Media Aksara, 2023), 49.

masa kini, dan orang-orang akan lebih kuat ketika menghadapi kegagalan karena mereka dapat mengantisipasi situasi masa depan agar lebih produktif di tempat kerja.<sup>51</sup>

b) *Kebutuhan untuk afiliasi (needs for affiliation)*

Kebutuhan afiliasi adalah keinginan individu untuk terus-menerus berhubungan dengan orang lain atau lingkungan, dan kebutuhan afiliasi ini mirip dengan kebutuhan sosial Maslow.<sup>52</sup>

Kebutuhan motif afiliasi menjelaskan bahwa individu yang mempunyai motivasi tinggi selalu akan mengantisipasi perasaan dan pandangan orang-orang yang ada di bawahnya baik terhadap diri sendiri maupun tugasnya. Dia akan mencoba mendapatkan penerimaan dan persetujuan dari karyawan-karyawan yang ada di bawahnya.<sup>53</sup>

c) *Kebutuhan kekuasaan (needs of power)*

Kebutuhan kekuasaan adalah kebutuhan-kebutuhan manusia untuk selalu bisa tumbuh dan berkembang, kebutuhan kekuasaan ini sama dengan kebutuhan penghargaan oleh Maslow.<sup>54</sup>

<sup>51</sup> Unaradjan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 28.

<sup>52</sup> Bahri, *Pengaruh Kepemimpinan*, 62.

<sup>53</sup> Unaradjan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 29.

<sup>54</sup> Bahri, *Pengaruh Kempemimpinan*, 62.



### c. Motivasi Nasabah

Di Indonesia, pembangunan ekonomi yang dihadapi rakyat sedang menurun dan kemakmuran didominasi oleh kelas menengah. Oleh karena itu, diperlukan inovasi untuk meningkatkan perekonomian. Dalam strata sosial ini ditunjukkan kesempatan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya dengan cara mendekatkan masyarakat kepada bank. Siapapun dapat berpartisipasi dalam perbankan, baik menggunakan ATM atau melakukan transfer bank secara langsung. Tanpa perbedaan tersebut, masyarakat terdorong untuk menjadi nasabah di bank.<sup>55</sup>

Nasabah adalah pelanggan (*customer*) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa.<sup>56</sup>

Nasabah dapat melakukan keputusan untuk menggunakan produk bank maupun bekerja sama dengan bank ditentukan oleh faktor motivasi yang berasal dari nasabah itu sendiri atau dari lingkungan bank dan sosial masyarakat.

## 2. Laku Pandai

Laku pandai sering disingkat layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif yaitu merupakan program penyediaan layanan

<sup>55</sup> Agus Hersa Sumarto, *Jurus Mabuk Membangun Ekonomi Rakyat* (Jakarta: Permata Puri Media, 2010), 7.

<sup>56</sup> Mislah Hayati Nasution dan Sutisna, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking", *Jurnal Misbah*, Vol. 1, No.1 (2015), 65.

keuangan lainnya melalui kerjasama dengan pihak lain atau agen bank dan didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi.<sup>57</sup>

Laku pandai adalah layanan keuangan tanpa kantor yang memungkinkan masyarakat untuk membuka tabungan dan menarik dana melalui perantara (agen) dan menawarkan calon agen untuk membuka bank di rumah yang dapat berbentuk perorangan atau badan hukum. Dengan diluncurkannya program ini, masyarakat dapat mendapatkan pelayanan perbankan dengan mudah melalui agen bank tersebut dan diharapkan program laku pandai akan membawa masyarakat untuk lebih cerdas dan mandiri dalam mengelola keuangan mereka sehingga tidak terjerat oleh belenggu hutang.<sup>58</sup>

Dalam program pelaksanaan layanan laku pandai diperlukan kualitas pelayanan yang baik dari bank terhadap nasabah atau agen. Para pakar berpendapat bahwa kualitas pelayanan memiliki dimensi antara lain:

- a. Kecepatan waktu pelayanan
- b. Akurasi atau ketepatan pelayanan
- c. Kesopanan dan keramahan pemberi pelayanan
- d. Tanggung jawab dalam penyelesaian komplain
- e. Jumlah tugas pemberi pelayanan
- f. Fasilitas pendukung pemberian pelayanan
- g. Lokasi pelayanan

---

<sup>57</sup> Departemen Penelitian dan Pengaturan Perbankan, *Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif* (Jakarta: 2015), 7.

<sup>58</sup> Hadi Ismanto, dkk., *Perbankan dan Literasi Keuangan* (Sleman: Deepublish, 2019), 94-95.

- h. Ketersediaan informasi atau panduan (standar operasional prosedur) pelayanan
- i. Kenyamanan
- j. Teknologi kekinian dalam pelayanan<sup>59</sup>

Laku pandai memiliki beberapa tujuan, antara lain sebagai berikut:

- a. Untuk menyediakan produk keuangan yang sederhana dan intuitif yang memenuhi kebutuhan mereka yang saat ini tidak memiliki akses ke layanan keuangan.
- b. Dengan semakin banyaknya anggota berbagai kelompok masyarakat diberbagai wilayah di Indonesia menggunakan layanan keuangan atau perbankan, diharapkan kegiatan ekonomi masyarakat dapat semakin lancar sehingga mendorong pertumbuhan ekonomi dan pemerataan pembangunan antar wilayah di Indonesia terutama antara desa ke kota.<sup>60</sup>

Berdasarkan tujuan tersebut, maka laku pandai diperlukan diperlukan karena alasan berikut:

- a. Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui, tidak menggunakan, atau tidak menggunakan bank dan jasa keuangan lainnya. Mereka termasuk karena tinggal jauh dari kantor bank atau karena persyaratan yang memberatkan.

<sup>59</sup> Nurman, Al Sukri, dan Lilis Suryani, *Teori Administrasi* (Yogyakarta: Deepublish Digital, 2023), 67.

<sup>60</sup> Departemen Penelitian dan Pengaturan Perbankan, *Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif* (Jakarta: 2015), 7.

- b. OJK, perbankan dan industri jasa keuangan lainnya berkomitmen untuk mendukung terselenggaranya keuangan inklusif.
- c. Pada bulan Juni 2012, pemerintah Indonesia mencanangkan Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI) yang salah satunya adalah *branchless bank*. Bank tanpa kantor yang sudah ada perlu dikembangkan agar bank dan jasa keuangan lainnya dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat di seluruh Indonesia.<sup>61</sup>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>61</sup> Ibid., 1.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian, yaitu suatu proses penelitian yang menyajikan data deskriptif berupa tulisan, lisan, dan tingkah laku orang yang diamati.<sup>62</sup>

Oleh karena itu, penelitian kualitatif adalah kegiatan sistematis yang mengeksplorasi teori berdasarkan fakta dunia nyata daripada menguji teori atau hipotesis. Penelitian kualitatif masih mengakui bukti empiris sebagai sumber pengetahuan, tetapi tidak menggunakan teori yang ada untuk mengujinya.<sup>63</sup>

Pendekatan pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang mana pada hakikatnya memusatkan pemecahan masalah yang tepat untuk memahami motivasi nasabah BNI untuk menjadi Agen Laku Pandai BNI (Agen46).

Jenis pendekatan penelitian yang digunakan peneliti yaitu penelitian deskriptif kualitatif. Pada tahap ini, peneliti harus mendeskripsikan objek, fenomena, atau lingkungan sosial yang akan dituangkan dalam tulisan naratif. Data dan fakta yang dikumpulkan secara tertulis memiliki makna dalam bentuk kata-kata atau gambar daripada angka. Dalam penyusunan laporan

---

<sup>62</sup>Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif* (Sleman: Deepublish, 2018), 6.

<sup>63</sup>Ibid., 6-7.

yang berkualitas, kutipan data (fakta) yang ditemukan di lapangan disertakan untuk mendukung apa yang disajikan dalam laporan tersebut.<sup>64</sup>

## **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. yang terletak di Jl. Argopuro, Mimbaan Tengah, Kotakan, Kec. Situbondo, Kab. Situbondo, Jawa Timur 68313.

Alasan dipilihnya lokasi penelitian ini karena PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. merupakan salah satu lembaga keuangan yang menerapkan program laku pandai, dengan adanya Agen46 yang jumlahnya semakin meningkat dari tahun ke tahun.

Adapun alasan peneliti memilih lokasi di Kabupaten Situbondo dikarenakan hanya terdapat dua kantor cabang Bank Negara Indonesia (BNI) di Kabupaten Situbondo, tepatnya di Jalan Argopuro Kecamatan Panji dan Jalan Raya Besuki kecamatan Besuki. Sehingga masyarakat di Kabupaten Situbondo sangat membutuhkan adanya layanan bank tanpa kantor cabang (laku pandai) untuk mempermudah masyarakat mengakses layanan perbankan dalam kegiatan perekonomian sehari-hari.

Peningkatan jumlah transaksi dan Agen46 BNI merupakan indikasi positif dari penerimaan yang baik oleh masyarakat Indonesia. Pada tahun 2018, terdapat 399 Agen46 yang tersebar di Kabupaten Situbondo, meningkat menjadi 775 Agen46 pada desember 2023, dengan 56 di antaranya berlokasi

---

<sup>64</sup> Albi Anggito dan Setiawan, *Metologi Penelitian Kualitatif* (Sukabumi: CV Jejak, 2018), 11.

di Kecamatan Arjasa.<sup>65</sup> Oleh karena itu mengundang rasa penasarannya peneliti lebih jauh untuk memahami motivasi nasabah BNI untuk menjadi Agen Laku Pandai BNI (Agen46) di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo.

### C. Subjek Penelitian

Istilah lain yang digunakan untuk menyebut subjek penelitian adalah responden, yaitu orang yang memberikan tanggapan terhadap perlakuan yang diberikan kepadanya. Di kalangan peneliti kualitatif, istilah “responden” atau subjek penelitian adalah informan, yaitu orang yang memberikan informasi tentang data yang ingin peneliti kaitkan dengan penelitian yang dilakukan.<sup>66</sup>

Sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara langsung dengan Penyelia II Kiki Fitri Amalia
2. Wawancara langsung dengan Assistant Merchant and Agent Rheza Hanif Rafifullah
3. Observasi dan wawancara langsung dengan Agen46 dan masyarakat sekitar Agen46

### D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah suatu prosedur yang sistematis dan baku untuk memperoleh data yang diperlukan. Pengumpulan data dapat terjadi di lingkungan yang berbeda dari sumber yang berbeda dan dengan cara yang berbeda. Jika dilihat dalam penyesuaian, data dapat dikumpulkan dari berbagai pengaturan, misalnya di lingkungan tertentu dengan responden yang

<sup>65</sup> Berita Resmi Bank Negera Indonesia (BNI), “Lokasi BNI Agen46” <https://www.bni.co.id/id-id/bantuan-dukungan/pencari-lokasi/bni-agen46/prov/12/city/161> (06 Desember 2023).

<sup>66</sup> Muh Fitrah dan Luthfiah, *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus* (Jawa Barat: CV Jejak, 2017), 152.

berbeda, seminar, diskusi, dan lainnya. Jika dilihat dari sumber data, pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer (sumber data yang memberikan data secara langsung kepada pengumpul data) dan sumber sekunder (sumber yang tidak memberikan data secara langsung kepada pengumpul data melalui orang atau dokumen lain). Dari segi metode pengumpulan data dan aspek teknis, metode pengumpulan data dapat dilaksanakan melalui observasi, wawancara, angket, dokumentasi, dan kombinasi dari keempat metode tersebut.<sup>67</sup>

Adapun teknik yang digunakan dalam rangka mengumpulkan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Observasi

Ada banyak cara untuk dapat melakukan suatu metode penelitian kualitatif, salah satunya adalah observasi atau pengamatan. Cara ini dianggap tepat karena observasi yang cermat dapat mengurangi biaya akan alat-alat penelitian yang dibutuhkan.<sup>68</sup>

Observasi adalah dasar dari semua ilmu pengetahuan. Ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta tentang dunia nyata dari observasi.<sup>69</sup>

Melalui tehnik ini, peneliti menggali lebih lanjut mengenai pelaksanaan program laku pandai BNI (Agen46) di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo serta motivasi nasabah BNI menjadi agen laku pandai BNI (Agen46) di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo.

<sup>67</sup> Mamik, *Metodologi Kualitatif* (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015), 103.

<sup>68</sup> Albi Anggito, dkk., *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat: CV Jejak, 2018), 108.

<sup>69</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2018), 226.



## 2. Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana, wawancara (*interview*) adalah suatu peristiwa atau proses di mana seorang pewawancara (*interviewer*) dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai (*interviewee*) berinteraksi melalui komunikasi langsung. Wawancara juga dapat dianggap sebagai percakapan pribadi antara pewawancara dan informan ketika pewawancara secara langsung mengajukan pertanyaan tentang sesuatu yang dipelajari dan dikembangkan sebelumnya.<sup>70</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur. Jenis wawancara ini termasuk dalam kategori wawancara mendalam dan lebih fleksibel dalam pelaksanaannya daripada wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mencari masalah secara lebih terbuka ketika pihak yang diundang untuk wawancara meminta pendapat dan ide-idenya. Saat melakukan wawancara, peneliti harus mendengarkan dengan seksama dan mencatat informan.<sup>71</sup>

Adapun data yang diperoleh dari kegiatan wawancara ini adalah:

- a. Untuk memahami bagaimana pelaksanaan program laku pandai BNI (Agen46) di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo
- b. Untuk memahami motivasi nasabah BNI menjadi Agen laku pandai BNI (Agen46) di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo.

---

<sup>70</sup> A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan* (Jakarta: Kencana, 2017), 372.

<sup>71</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 223.

### 3. Dokumentasi

Data dalam penelitian kualitatif diperoleh dari manusia atau sumber manusia, terutama melalui observasi dan wawancara. Sumber non-manusia lainnya, termasuk dokumen fotografi dan statistik. Dokumen dapat mencakup buku harian, risalah rapat, laporan berkala, kalender acara, undang-undang pemerintah, anggaran rumah tangga, dan lain sebagainya.<sup>72</sup>

Dokumen tertulis juga dapat berupa kisah hidup (*life story*), biografi, karya, dan cerita. Ada juga bahan budaya dan karya seni yang menjadi sumber informasi untuk penelitian kualitatif.<sup>73</sup>

Jadi dokumentasi merupakan suatu hal yang dilakukan oleh peneliti guna mengumpulkan data dari berbagai hal media cetak membahas mengenai narasumber yang akan diteliti.

Adapun data-data yang ingin diperoleh dari dokumentasi adalah:

- a. Gambaran Umum PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
- b. Visi Misi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
- c. Data Nasabah BNI yang menjadi Agen46 di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo.
- d. Foto-foto yang mendukung dan berkaitan dengan penelitian.

### E. Analisis Data

Analisis data dapat diartikan sebagai kegiatan mentransformasikan data yang diperoleh dari temuan penelitian menjadi informasi yang dapat

<sup>72</sup> Mamik, *Metologi Kualitatif* (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015), 115.

<sup>73</sup> A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*, 391.

digunakan untuk menarik kesimpulan. Analisis data merupakan bagian yang sangat penting karena analisis data dapat memberikan arti yang bermanfaat bagi tujuan penelitian. Data yang dikumpulkan oleh peneliti tidak ada gunanya kecuali dianalisis terlebih dahulu.<sup>74</sup>

Menurut Sugiyono, analisis data adalah proses menemukan dan mengedit data secara sistematis dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumen dengan cara mengumpulkan hasil data menurut kategori, menggambarannya sebagai satu kesatuan, menggabungkannya, menyusunnya menjadi *template*, dan memilih yang penting. Dan apa yang akan kita pelajari dan kita akan menarik kesimpulan yang akan mudah dipahami bagi diri kita sendiri dan orang lain.<sup>75</sup>

Dapat diketahui bahwa setiap penelitian mempunyai konsep yang berbeda-beda. Tetapi tiga konsep dalam menganalisa data, yaitu sebagai berikut:

#### 1. Reduksi data

Mereduksi data berarti memilih data dan merangkum data, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah penelitian untuk melakukan pengumpulan data. Pada dasarnya data yang

---

<sup>74</sup> Nur Sayidah, *Metodologi Penelitian: Disertai dengn Contoh Penerapannya dalam penelitian* (Sidoarjo: Zifatama Jawara, 2018), 154.

<sup>75</sup> Sugiyono, *Metode Penelitain Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2018), 244.

terkumpul dari lapangan begitu kompleks, rumit dan belum bermakna, kemudian direduksi.<sup>76</sup>

## 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah reduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Langkah ini dilakukan agar data yang banyak dan telah direduksi mudah dipahami oleh peneliti maupun orang lain. Bentuk penyajian data yang digunakan adalah bersifat naratif, artinya analisis berdasarkan observasi di lapangan dan pandangan secara teoritis untuk mendeskripsikan secara jelas tentang motivasi nasabah BNI menjadi Agen Laku Pandai BNI (Agen46) di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo.

## 3. Penarikan Simpulan atau Verifikasi (*Conclusions: drawing/ verifying*)

Menurut Miles dan Huberman, langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah inferensi atau validasi. Hasil merupakan inti dari temuan penelitian yang mempertanggung jawabkan pendapat terkini berdasarkan penjelasan atau keputusan sebelumnya yang berasal dari metode berpikir induktif dan deduktif. Kesimpulan yang ditarik harus ditafsirkan dan konsisten dengan tujuan penelitian, tujuan penelitian, dan temuan penelitian yang dibahas. Simpulan penelitian ini bukan ringkasan.<sup>77</sup>

## F. Keabsahan Data

Pengujian keabsahan data harus dilakukan dalam studi kualitatif.

Artinya, harus dilakukan untuk menentukan tingkat kepercayaan yang dicapai

<sup>76</sup> Ibid., 171.

<sup>77</sup> Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020), 171.

dan menunjukkan keandalan hasil dengan memperkuat realitas yang diteliti oleh peneliti.

Untuk memeriksa keabsahan data ini, maka dipakai validitas data triangulasi. Triangulasi didefinisikan sebagai metode pengumpulan data yang menggabungkan berbagai metode pengumpulan data dengan sumber data yang telah ada.<sup>78</sup>

Keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber merupakan pengujian kredibilitas data dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber.<sup>79</sup> Triangulasi sumber dapat dicapai dengan cara:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara,
2. Membandingkan dengan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi,
3. Membandingkan dengan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu,
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang lain.<sup>80</sup>

---

<sup>78</sup> Ibid., 154.

<sup>79</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B* (Bandung: Alfabeta, 2018), 247.

<sup>80</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Rosdakarya, 1990), 330.

## G. Tahap-Tahap Penelitian

Dalam penelitian ini, ada beberapa tahap yang akan peneliti lakukan, yaitu:

### 1. Tahap Pra Lapangan (Persiapan)

Tahap Pra Lapangan yaitu tahap yang dilakukan sebelum penelitian dilaksanakan. Kegiatannya dalam tahap pra lapangan yaitu:

#### a. Menyusun Rencana Penelitian

Rancangan penelitian ini latar belakang masalah dan alasan pelaksanaan penelitian, pemilihan lokasi, penentuan jadwal penelitian, rancangan pengumpulan data, rancangan prosedur analisis data, dan rancangan pengecekan keabsahan data.

#### b. Studi Eksplorasi

Studi eksplorasi merupakan kunjungan ke lokasi penelitian sebelum pelaksanaan penelitian, dengan tujuan untuk mengetahui lokasi penelitian dan segala keadaan yang diteliti. Lokasi penelitian yang dipilih yaitu PT Bank Negara Indonesia Kabupaten Situbondo.

#### c. Perizinan

Sehubung dengan penelitian yang berada di luar kampus dan merupakan lembaga keuangan, maka penelitian ini memerlukan izin dan prosedur sebagai berikut, yaitu permintaan surat pengantar dari Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember sebagai permohonan ijin penelitian yang diajukan kepada PT Bank Negara Indonesia Kabupaten Situbondo.

#### d. Penyusunan Instrumen Penelitian

Kegiatan dalam penyusunan instrumen penelitian meliputi penyusunan daftar pertanyaan untuk wawancara, membuat lembar observasi, dan pencatatan dokumen yang diperlukan.

### 2. Tahap Pelaksanaan

#### a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan jadwal yang telah ditentukan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

#### b. Pengelolaan Data

Pengolahan data dari hasil pengumpulan data dalam penelitian dimaksudkan untuk mempermudah dalam menganalisis data.

#### c. Analisis Data

Setelah semua terkumpul dan tersusun, maka dapat dilakukan analisis data dengan teknik analisis kualitatif, yaitu mengemukakan gambaran terhadap apa yang telah diperoleh selama pengumpulan data. Hasil analisis diuraikan dalam paparan data dan temuan penelitian.

### 3. Tahap Pelaporan

Tahap pelaporan adalah penyusunan hasil penelitian dalam bentuk skripsi sesuai dengan pedoman yang berlaku pada program Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

#### A. Gambaran Objek Penelitian

Tempat yang digunakan sebagai penelitian ialah PT Bank Negara Indonesia (BNI) Kantor Cabang Situbondo di Jl. Argopuro Kelurahan Mimbaan, Kecamatan Panji, Kabupaten Situbondo, Jawa Timur.

**Gambar 4.1**

Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Situbondo



#### 1. Sejarah Bank Negara Indonesia

PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk (selanjutnya disebut “BNI” atau “Bank”) pada awalnya didirikan di Indonesia sebagai Bank sentral dengan nama “Bank Negara Indonesia” berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 tahun 1946 tanggal 5 Juli 1946. Selanjutnya, berdasarkan Undang-Undang No. 17 tahun 1968, BNI ditetapkan menjadi “Bank Negara Indonesia 1946”, dan statusnya menjadi Bank Umum Milik Negara. Selanjutnya, peran BNI sebagai Bank yang



diberi mandat untuk memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan nasional dikukuhkan oleh UU No. 17 tahun 1968 tentang Bank Negara Indonesia 1946.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 1992, tanggal 29 April 1992, telah dilakukan penyesuaian bentuk hukum BNI menjadi Perusahaan Perseroan Terbatas (Persero). Penyesuaian bentuk hukum menjadi Persero, dinyatakan dalam Akta No. 131, tanggal 31 Juli 1992, dibuat di hadapan Muhani Salim, S.H., yang telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 73 tanggal 11 September 1992 Tambahan No. 1A.

BNI merupakan Bank BUMN (Badan Usaha Milik Negara) pertama yang menjadi perusahaan publik setelah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tahun 1996.

Saat ini, 60% saham-saham BNI dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia, sedangkan 40% sisanya dimiliki oleh masyarakat, baik individu maupun institusi, domestik dan asing. BNI kini tercatat sebagai Bank nasional terbesar ke-4 di Indonesia, dilihat dari total aset, total kredit maupun total dana pihak ketiga. Dalam memberikan layanan finansial secara terpadu, BNI didukung oleh sejumlah perusahaan anak, yakni BNI Multifinance, BNI Sekuritas, BNI Life Insurance, BNI Ventures, BNI Remittance dan hibank.

BNI menawarkan layanan penyimpanan dana maupun fasilitas pinjaman baik pada segmen korporasi, menengah, maupun kecil. Beberapa

produk dan layanan terbaik telah disesuaikan dengan kebutuhan nasabah sejak kecil, remaja, dewasa, hingga pensiun.<sup>81</sup>

## 2. Visi dan Misi Bank Negara Indonesia

### a. Visi Bank Negara Indonesia

Menjadi Lembaga Keuangan yang terunggul dalam layanan dan kinerja secara berkelanjutan.

### b. Misi Bank Negara Indonesia

- 1) Memberikan layanan prima dan solusi digital kepada seluruh Nasabah selaku Mitra Bisnis pilihan utama.
- 2) Memperkuat layanan internasional untuk mendukung kebutuhan Mitra Bisnis Global.
- 3) Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi Investor.
- 4) Menciptakan kondisi terbaik bagi Karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
- 5) Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan Masyarakat.
- 6) Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik bagi industri.<sup>82</sup>

## 3. Struktur Organisasi Bank Negara Indonesia

Struktur organisasi Bank Negara Indonesia merupakan sesuatu yang sangat penting dalam menggapai tujuan yang akan dicapai. Tugas

---

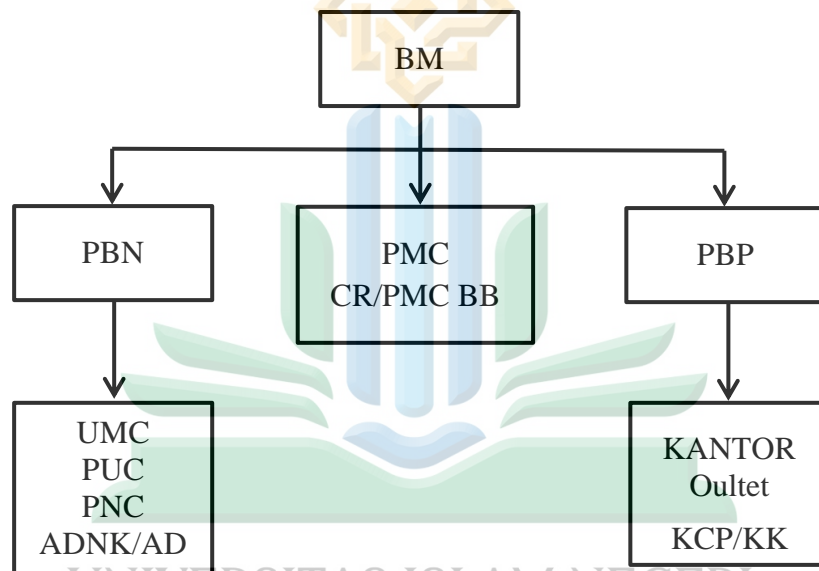
<sup>81</sup> Berita Resmi Bank Negara Indonesia (BNI), <https://www.bni.co.id/id-id/perseroan/tentang-bni/sejarah> (05 Oktober 2023).

<sup>82</sup> Dokumentasi, BNI Kantor Cabang Situbondo, 6 Februari 2023.

yang ditetapkan berdasarkan struktural yang jelas dan memiliki korelasi yang baik dalam menjalankan tugas satu sama lain.<sup>83</sup>

Berikut ini penulis akan mencantumkan serangkaian struktur organisasi beserta tanggung jawab dan wewenangnya yang ada pada PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Persero Tbk. Kantor Cabang Situbondo.

**Gambar 4.2**  
Stuktur Organisasi<sup>84</sup>



Sumber: PT. Bank Negara Indonesia Cabang Situbondo

Keterangan Bagan Stuktur Organisasi:

- a. BM: *Branch Manager*
- b. PBN: *Pemimpin Bidang Pelayanan Nasabah*
- c. PMC CR/PMC BB: *Performance Management Committe Costumer Retail (CR)/Bussines Banking (BB)*
- d. PBP: *Management Pemasaran Bisnis dan Produk*

<sup>83</sup> Dokumentasi, BNI Kantor Cabang Situbondo, 6 Februari 2023.

<sup>84</sup> Dokumentasi, BNI Kantor Cabang Situbondo, 6 Februari 2023.

- e. Kantor Outlet KCP/KK: Kantor Cabang Pembantu/Kantor Kas
- f. UMC: Unit Administrasi Umum
- g. PUT/PUC: Unit Pelayanan Uang Tunai
- h. PNC: Pelayanan Nasabah
- i. ADNK/ADC: Administrasi Kredit

Berikut ini *job description* penjelasan mengenai tugas, wewenang dan tanggung jawab masing-masing unit secara terperinci berdasarkan struktur organisasi sebagai berikut:<sup>85</sup>

a. *Branch Manager*

- 1) Mengawasi dan melakukan koordinasi kegiatan-kegiatan operasional.
- 2) Bersama seluruh staff Cabang memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada nasabah dalam rangka memasarkan produk-produk Bank BNI.
- 3) Monitor kegiatan operasional perusahaan.
- 4) Memberikan penilaian terhadap kinerja karyawan.

b. Pemimpin Bidang Pembinaan Pelayanan Nasabah (PBN)

- 1) Membantu pimpinan cabang dalam memproses administrasi transaksi di *back office*.
- 2) Membantu pimpinan cabang dalam mengelola dan menyiapkan laporan keuangan dan pengawasan kebenaran dari seluruh kebenaran dari sebuah transaksi yang dilaksanakan di *back office*.

---

<sup>85</sup> Dokumentasi, BNI Kantor Cabang Situbondo, 6 Februari 2023.

- 3) Membantu pimpinan cabang dalam melakukan kegiatan pengawasan dan pengendalian yang ada di cabang.
- 4) Membantu pimpinan cabang dalam pelaksanaan rencana kerja dan anggaran cabang yang telah ditetapkan.

c. Penyelia Pelayanan Nasabah (PNC)

- 1) Menyelia langsung seluruh kegiatan pelayanan yang dilakukan asisten pelayanan nasabah.
- 2) Bertanggung jawab untuk mengontrol dan memecahkan permasalahan yang ada, mengelola kepegawaian di unit yang di kelolanya, memeriksa pelaporan-pelaporan yang dibuat unitnya.
- 3) Mengupayakan berjalannya program-program peningkatan budaya pelayanan dari kantor besar wilayah.

d. Penyelia Pelayanan Uang Teller (PUT)

- 1) Menyelia langsung kegiatan pelayanan transaksi kas/ tunai, pemindahan setoran kliring, serta transaksi keuangan lainnya dalam melakukan *referral walk in customer* serta mengarahkan nasabah untuk menggunakan saluran berbiaya rendah (ATM, phone plus).
- 2) Mengupayakan berjalannya program-program peningkatan budaya pelayanan kantor besar atau kantor wilayah.

e. Asisten Pelayanan Uang Tunai (PUT)

Di bawah penyeliaan, pengendalian, serta pengawasan atasannya bertanggung jawab penuh untuk menyediakan pelayanan transaksi: kas/tunai, pemindahan, kliring, serta transaksi keuangan lainnya kepada

nasabah sesuai dengan standart layanan yang diterapkan melakukan *referral walk in customer* serta mengarahkan nasabah untuk menggunakan saluran berbiaya rendah (ATM, phone plus) kepada nasabah yang datang.

f. Manager Pemasaran Bisnis dan produk (PBP)

- 1) Membantu manager pemasaran untuk memasarkan dan mempromosikan produk-produk Bank BNI.
- 2) Mengadakan pendekatan kepada nasabah agar dapat menggunakan semaksimal mungkin produk yang ditawarkan.
- 3) Manager perusahaan berperan juga sebagai koordinator manajer produk dan manajer penjualan.
- 4) Menangani penyelesaian transaksi transfer dari ataupun ke cabang lain dalam nominal rupiah dan transaksi berdokumen dalam negeri.
- 5) Membuat laporan transaksi dalam negeri.

g. Unit Administrasi Umum (UMC)

Tugas UMC paling penting untuk staff administrasi yakni melakukan kegiatan servis kantor, penyediaan sarana serta servis administrasi perkantoran, sesuai sama ketentuan yang berlaku untuk mendukung kelancaran operasional perusahaan.

h. ADNK/ADC Administrasi Kredit

Administrasi Kredit (ADC) bertugas untuk mengarsipkan segala bentuk kegiatan yang dilakukan didalam operasional bertugas

menyediakan surat-surat seperti membuat surat perjanjian kredit, surat penagihan kepada debitur.

- 1) Mengelola administrasi perkreditan bekerja sama dengan sentra kredit.
- 2) Mengelola dan memberikan pelayanan bidang administrasi/ kredit yang meliputi seluruh aktivitas post approval dan penyelenggaraan.
- 3) Mengelola aktivitas kredit bermasalah untuk meningkatkan recovery kredit bermasalah.
- 4) Mengelola penerbitan garansi bank dan BNI Instant.
- 5) Melakukan pengelolaan aktivitas administrasi perkreditan Bank Negara Indonesia Cabang Situbondo sebagai booking office.
- 6) Penyelenggaraan laporan perkreditan

i. PMC CR/PMC BB

*PMC Customer Growth*, berarti pertumbuhan pelanggan mengupayakan dalam melakukan strategi peningkatan jumlah nasabah. Sedangkan *PMC Business Banking*, merupakan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan perbankan pada setiap tahap siklus bisnis.

j. *Performance Management Committe* (PMC)

- 1) Mendefinisikan target dari divisi dan keuangan bank.
- 2) Mendefinisikan target keuangan dari setiap staff bank.
- 3) Menyediakan konsekuensi apabila hasil performance staff tidak sesuai target.

- 4) Melakukan identifikasi mengenai hal-hal yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan oleh staff maupun bank.

k. KCP dan KK

Kantor Cabang Pembantu atau biasa disingkat KCP merupakan kantor cabang yang dalam pelaksanaan kegiatannya berada dibawah dari posisi kantor cabang utama penuh dalam melaksanakan kegiatan jasa. Sedangkan kantor kas atau KK hanyalah menjadi tempat untuk melakukan kegiatan pelayanan jasa seperti teller hingga kasir.<sup>86</sup>

## B. Penyajian Data dan Analisis

Penyajian data disini ialah bagian yang berisi penjelasan data serta temuan yang didapat oleh peneliti dengan metode serta mekanisme yang telah dipaparkan dalam bab III. Yakni, metode dalam penelitian ini dilangsungkan dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara serta dokumentasi. Pada uraian ini masih terdapat penjelasan data yang tersaji menggunakan topik serta beberapa pernyataan penelitian. Sedangkan analisis data merupakan temuan dari adanya penelitian yang dapat dipaparkan dalam wujud pola, tema, motif yang timbul dari data, serta dapat berwujud penyajian kategori, sistem klasifikasi dan tipologi.

Berikut adalah hasil penelitian dari motivasi nasabah BNI menjadi Agen laku pandai BNI (Agen46) di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo:

---

<sup>86</sup> Dokumentasi, BNI Kantor Cabang Situbondo, 6 Februari 2023.



## **1. Pelaksanaan Program Layanan Laku Pandai BNI (Agen46) di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo**

Bank merupakan lembaga mediasi umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima penyimpanan uang dan meminjamkan uang. Perbankan telah mengalami perubahan besar dalam era modern ini, peran perbankan dalam memajukan perekonomian di suatu negara sangatlah besar, termasuk di Indonesia.<sup>87</sup> Saat ini bank lebih kompetitif karena memiliki fleksibilitas pada layanan yang ditawarkan. Salah satu bank yang kompetitif adalah Bank Negara Indonesia (BNI) Kantor Cabang Situbondo yang telah menghadirkan layanan laku pandai BNI Agen46 di tengah masyarakat.

Pelaksanaan program layanan laku pandai merupakan salah satu program yang dibawah oleh Otoritas Jasa Keuangan dengan konsep pemilihan dan pelatihan kepada nasabah yang dipilih oleh BNI Kantor Cabang Situbondo menjadi agen-agen penyedia layanan. Berikut adalah hasil penelitian dari pelaksanaan program layanan laku pandai BNI Agen46 di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo:

### **a. Tahap pendaftaran nasabah menjadi BNI Agen46**

Proses pendaftaran nasabah menjadi Agen46 adalah langkah awal yang penting dalam menjadi seorang Agen46, dan harus diikuti dengan teliti dan lengkap sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

---

<sup>87</sup> Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, 3.

Kiki Fitri Amalia seorang karyawan BNI KC Situbondo yang bertugas dalam keagenan, mengatakan:

Untuk melaksanakan program laku pandai Agen46 dari pihak bank BNI memberikan syarat kepada nasabah yang mau menjadi agen, prosesnya meliputi pegajuan dan syarat berkas, kemudian keputusan yang alurnya dari unit, kanwil sampai pusat, pusat yang mengadakan pengadaan alat lalu dikirimkan ke kanwil, kemudian kanwil yang mendistribusikan alat, serta hasil-hasil yang merupakan kepercayaan bank kepada agen untuk melakukan kegiatan perbankan.<sup>88</sup>

Dari pemaparan di atas, memberikan pemahaman tentang proses seleksi dan pelaksanaan Program laku Pandai Agen46 yang dijalankan oleh Bank BNI. Nasabah yang hendak mengajukan diri menjadi bagian dari Agen46 dengan tahapan pendaftaran sebagai berikut:

1) Proses seleksi nasabah

Dalam pelaksanaan program layanan laku pandai BNI Agen46, proses seleksi nasabah yang ingin menjadi Agen. Bank BNI harus memastikan bahwa mereka memilih nasabah yang memenuhi syarat dan memiliki kualifikasi yang tepat untuk menjadi Agen46.

2) Tingkat keputusan

Terdapat tiga tahap dalam proses pengambilan keputusan, yaitu di unit cabang bank, kantor wilayah, dan kantor pusat. Hal ini dilakukan untuk memastikan nasabah yang dipilih benar-benar cocok dan layak menjadi Agen46.

---

<sup>88</sup> Kiki Fitri Amalia, *wawancara*, Situbondo, 14 November 2022.

### 3) Distribusi alat

Setelah nasabah telah ditetapkan menjadi Agen46, tahapan selanjutnya adalah pengiriman alat atau fasilitas Agen46. Alat-alat tersebut harus dikirim dari kantor wilayah ke Agen di daerah mereka.

### 4) Kepercayaan BNI kepada Agen46

Bank memberikan kepercayaan kepada Agen sebagai wakil bank dalam memberikan layanan perbankan. Kepatuhan dan kejujuran seorang Agen46 sangat penting.

Bapak Rheza Hanif Rafifullah selaku asisten keagenan dalam wawancara bersama penulis menambahkan:

Apabila ada nasabah BNI yang tertarik atau berminat untuk menjadi Agen46, mereka harus mendaftarkan diri terlebih dahulu, proses pendaftarannya mulai dari pengajuan menjadi Agen46, pada saat pengajuan calon Agen46 membawa berkas-berkas seperti formulir pendaftaran, berkas-berkas seperti KTP dan buku rekening itu difotocopy, juga melampirkan surat keterangan usaha dari lurah, serta foto diri. Proses pengajuan pasti dibantu oleh BNI dan diberikan arahan sampai nasabah tersebut resmi menjadi Agen46.<sup>89</sup>

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa BNI memiliki prosedur pendaftaran sebagai Agen46 yang cukup terstruktur. Langkah-langkah mulai dari pengisian formulir pendaftaran hingga verifikasi dokumen memberikan gambaran bahwa BNI berkomitmen untuk memastikan bahwa calon agen memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Dukungan yang diberikan oleh BNI, termasuk arahan

---

<sup>89</sup> Rheza Hanif Rafifullah, *wawancara*, Situbondo, 14 November 2022.

selama proses pengajuan, merupakan upaya untuk memastikan bahwa para agen potensial memahami peran dan tanggung jawab mereka dengan baik.

Proses ini juga menekankan pentingnya keterlibatan pihak berwenang setempat dengan meminta surat keterangan usaha dari lurah, menunjukkan bahwa BNI memperhatikan aspek legalitas bisnis calon Agen46. Dengan adanya prosedur yang terperinci dan dukungan, diharapkan nasabah yang tertarik menjadi Agen46 dapat merasa dipandu dengan baik selama seluruh proses pendaftaran dan siap menjalankan peran mereka setelah resmi menjadi mitra BNI sebagai Agen46.

Untuk memahami tahapan pendaftaran calon Agen46, penulis juga mewawancarai Bapak Edy Susanto selaku salah satu Agen46 di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo, Beliau mengatakan:

Saya mulai menjadi agen dari tahun 2016. Awal saya menjadi agen karena ada sosialisasi bansos, serta ketertarikan saya sendiri. Kemudian saya mengajukan kepada BNI untuk bergabung menjadi Agen46. Saya datang ke kantor cabang BNI di Situbondo, kemudian saya bertanya bagaimana tahapannya. Pihak BNI menjelaskan bahwa saya perlu menyiapkan berkas-berkas atau dokumen yang diperlukan. Kemudian langsung saya siapkan, setelah saya serahkan ke BNI saya menunggu pengajuannya diproses dulu, ga lama dari itu dikabarkan kalau permohonan selesai diproses. Selanjutnya saya tanda tangan perjanjian kerjasama keagenan, setelah itu BNI memberikan spanduk keagenan, mesin EDC dan fasilitas lainnya. Awal menjadi Agen46 tentunya BNI membimbing saya dan memberikan arahan atau kiat-kiat sukses istilahnya.<sup>90</sup>

---

<sup>90</sup> Edy Susanto, *wawancara*, Situbondo, 23 Desember 2022.

Berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Edy Susanto, terlihat bahwa proses pendaftaran di BNI berjalan lancar. Proses pendaftaran memerlukan penyediaan berkas dan dokumen yang diperlukan, yang kemudian diserahkan dan diproses oleh pihak BNI. Setelah mendapatkan persetujuan, calon Agen46 menandatangani perjanjian kerjasama keagenan dan menerima fasilitas seperti spanduk keagenan, mesin EDC, serta panduan dan kiat-kiat sukses dari BNI. Pendampingan dan bimbingan dari pihak BNI di awal menjadi agen memberikan dukungan yang kuat untuk memulai perjalanan sebagai agen Agen46.

Ibu Intan Agustina selaku salah satu Agen46 di Kecamatan Arjasa dalam wawancara bersama penulis menambahkan:

Untuk mendaftar menjadi Agen46, saya harus menyiapkan berkas, yaitu melampirkan formulir pendaftaran, fotocopy tanda pengenal, fotocopy buku rekening tabungan serta ATM BNI, dan saya harus punya nomer HP dan email yang aktif, punya NPWP, punya surat keterangan usaha dari kelurahan, dan foto diri ukuran 3x4 berwarna.<sup>91</sup>

Dari pemaparan tersebut menunjukkan bahwa untuk menjadi Agen46, calon Agen perlu menyiapkan berkas-berkas meliputi:

- 1) Formulir pendaftaran
- 2) Fotocopy tanda pengenal seperti KTP/SIM/Paspor
- 3) Fotocopy buku rekening tabungan
- 4) Fotocopy kartu ATM BNI
- 5) Nomer HP dan email yang aktif

---

<sup>91</sup> Intan Agustina, *wawancara*, Situbondo, 23 Desember 2022.

- 6) Melampirkan NPWP
- 7) Melampirkan surat keterangan usaha dari kelurahan
- 8) Foto diri berwarna ukuran 3x4

Dari keseluruhan analisis, penulis menyimpulkan bahwa proses pendaftaran dan menjadi Agen46 melibatkan langkah-langkah yang cukup jelas. Calon Agen46 perlu menyiapkan berbagai dokumen, termasuk formulir pendaftaran, fotocopy tanda pengenal, buku rekening tabungan, dan ATM BNI, serta memiliki nomer HP dan email aktif, NPWP, surat keterangan usaha dari kelurahan, dan foto diri berwarna. Setelah pengajuan, pihak BNI memberikan arahan dan bimbingan kepada calon Agen46, dan apabila diterima calon Agen46 menandatangani perjanjian kerjasama. Proses ini mencerminkan kerjasama yang erat antara Agen46 dan BNI untuk meningkatkan akses layanan perbankan di masyarakat, dengan dukungan penuh dari BNI dalam menyediakan peralatan dan memberikan panduan untuk kesuksesan Agen46.

b. Pelayanan prima (*excellent service*)

Pelaksanaan layanan perbankan pastinya tidak akan lepas dari pelayanan prima yang harus diberikan oleh lembaga perbankan, dalam hal ini pelayanan prima dilakukan oleh Bank BNI Kantor Cabang Situbondo.

Ada beberapa cara yang dilakukan oleh Bank BNI guna memperkenalkan layanan laku pandai BNI Agen46 kepada masyarakat. Salah satunya dengan memberikan pemahaman kepada masyarakat dengan diadakan sosialisasi dari BNI

kepada masyarakat, kami memberikan pemaparan mengenai apa itu layanan laku pandai, apa itu Agen, bagaimana program kerjanya dan apa keuntungan yang akan didapatkan oleh nasabah yang bergabung dengan BNI Agen46. BNI KC Situbondo mengajak nasabahnya mengenal perbankan dan selalu mengedukasi nasabah untuk menjadi agen dalam mengoperasikan pekerjaan yang dilakukan pegawai bank dengan melayani nasabah.<sup>92</sup>

Dari pemahaman di atas berdasarkan pernyataan Kiki Fitri Amalia bahwa dari pihak bank selalu mengedepankan nasabah. Upaya BNI dalam memperkenalkan layanan Laku Pandai BNI Agen46 kepada masyarakat, BNI melakukan upaya yang cukup menyeluruh dan lengkap dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat. BNI tidak hanya melakukan sosialisasi, tetapi juga memberikan pemaparan rinci tentang layanan laku pandai, peran Agen46, program kerja, dan manfaatnya.

Dalam pelaksanaan Program Layanan Laku Pandai Agen46, Bank BNI secara terjadwal memberikan pelatihan kepada para Agen46, menjadwalkan kunjungan rutin oleh petugas Bank BNI dengan frekuensi minimal sebulan sekali atau ketika terdapat hambatan dalam kinerja Agen46, dan menyelenggarakan pertemuan berkala antara agen-agen dengan petugas Bank BNI, yang biasanya diadakan setiap tiga bulan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kinerja para Agen46 dan memastikan kepatuhan para Agen46.

---

<sup>92</sup> Kiki Fitri Amalia, *wawancara*, Situbondo, 6 Februari 2023.

Sebagaimana dipaparkan oleh Rheza Hanif Rafifullah:

Kami melaksanakan kunjungan kepada agen-agen, minimal sebulan sekali, atau apabila ada keluhan dari agen, misalnya mesin EDC eror, ATM untuk rekening tabungan BNI pandai kosong, atau yang lainnya. Selain itu kunjungan juga untuk memperkuat tali silaturahmi kami dengan para Agen46, istilahnya pendekatan. kami juga biasaya melakukan kunjungan guna mengecek progres dan kinerja para Agen46.<sup>93</sup>

Kiki Fitri Amalia juga menambahkan sebagai berikut:

Selain kunjungan yang dilakukan oleh Bapak Rhezza, pihak BNI juga senantiasa melakukan evaluasi kinerja para Agen46 dengan mengadakan pertemuan, minimal 3 bulan sekali. Pertemuan dibuat dengan konsep yang santai agar kami sama-sama nyaman dan enjoy, bisa dikatakan bincang santai seperti itu.<sup>94</sup>

Berdasarkan beberapa hasil wawancara tersebut di atas dan observasi yang peneliti lakukan dapat disimpulkan terdapat beberapa poin penting yaitu sebagai berikut:

- 1) Pentingnya pemantauan dan pengawasan: BNI aktif memantau dan mengawasi kinerja agen-agen mereka. hal ini dilakukan guna bank BNI dapat memastikan bahwa layanan yang disediakan oleh Agen46 tetap berjalan dengan baik dan memenuhi standar yang ditetapkan.
- 2) Responsif terhadap keluhan: BNI menunjukkan responsif terhadap keluhan keluhan yang dilaporkan oleh Agen46. BNI tidak hanya mengandalkan kunjungan rutin, tetapi juga siap untuk bertindak

<sup>93</sup> Rheza Hanif Rafifullah, *wawancara*, Situbondo, 14 November 2022.

<sup>94</sup> Kiki Fitri Amalia, *wawancara*, Situbondo, 14 November 2022.



cepat jika ada masalah yang ditemukan. Ini penting untuk menjaga kualitas pelayanan dan kepercayaan antara bank dan agen.

- 3) Pendekatan: Selain pemantauan kinerja, BNI juga memperkuat tali silaturahmi dengan Agen46. BNI senantiasa berusaha membangun hubungan yang baik dan saling percaya antara bank dan agen sehingga dapat meningkatkan kerja sama jangka panjang.
- 4) Evaluasi berkala: Bank BNI memastikan bahwa agen-agen BNI terus berkembang dan memenuhi ekspektasi.
- 5) Pertemuan santai: Pendekatan santai dalam pertemuan evaluasi dapat menciptakan lingkungan yang lebih terbuka dan nyaman. Hal ini dapat mendorong agar Agen dapat berbicara lebih bebas tentang masalah atau saran yang mereka miliki.

Dari keseluruhan analisis, penulis menyimpulkan bahwasanya pendekatan BNI terhadap Agen46 mencerminkan komitmen untuk membangun hubungan yang kuat, memantau kinerja, dan memastikan kualitas layanan yang tinggi. Hal ini penting agar BNI dapat mempertahankan kepercayaan agen-agen Agen46 dan memastikan kelangsungan program dengan baik.

Di samping itu, dalam program pelaksanaan Layanan Laku Pandai BNI dengan menggandeng Agen46 sebagai mitra kerjanya, terdapat beberapa hambatan yang dialami oleh agen-agen BNI di Kecamatan Arjasa, sebagaimana dipaparkan oleh Bapak Edy Susanto selaku Agen di Desa Ketowan Kecamatan Arjasa:

“Kendala yang biasanya terjadi itu biasanya ATM fisik kosong saat ada masyarakat yang mau membuat rekening BNI Pandai.”<sup>95</sup>

Kemudian ditambahkan oleh Agen di Desa Kedungdowo

Kecamatan Arjasa, Ibu Intan Agustina:

“Biasanya pada saat akhir bulan mengalami error transaksi, keterangannya karena kendala jaringan.”<sup>96</sup>

Hasil wawancara dengan Agen-Agen BNI di Kecamatan Arjasa menungkapkan dua hambatan utama dalam pelaksanaan Layanan Laku Pandai BNI dengan Agen<sup>46</sup>. Pertama, kekosongan ATM fisik saat pembuatan rekening BNI Pandai, hal ini menciptakan kendala karena menghambat akses masyarakat yang ingin menggunakan layanan tersebut. Kedua, eror transaksi yang terjadi pada akhir bulan disebabkan kendala jaringan, menimbulkan ketidaknyamanan bagi nasabah.

Dalam mengatasi kendala tersebut pihak BNI sudah berupaya untuk mengatasi dan mencari solusi yang tepat. Sebagaimana dikatakan oleh Bapak Rheza Hanif Rafifullah selaku asisten keagenan:

Untuk mengatasi kendala ATM kosong dan error transaksi, saya secara rutin mendatangi lokasi agen untuk melakukan pemeriksaan dan menangani kendala-kendala yang muncul, seperti mengisi ulang ATM fisik yang kosong, mungkin masih belum maksimal karena banyaknya lokasi agen yang harus saya pantau, tetapi saya selalu mengusahakan untuk cepat dalam merespon keluhan, seperti keluhan transaksi yang eror, saya memverikan dukungan teknis untuk mengatasi masalah tersebut.<sup>97</sup>

<sup>95</sup> Edy Susanto, *wawancara*, Situbondo, 23 Desember 2022.

<sup>96</sup> Intan Agustina, *wawancara*, Situbondo, 23 Desember 2022.

<sup>97</sup> Rheza Hanif Rafifullah, *wawancara*, Situbondo, 14 November 2022.

Dari pemaparan di atas dapat penulis simpulkan bahwasanya langkah-langkah yang dilakukan oleh BNI KC Situbondo dalam merespon keluhan atau menangani kendala sudah mencerminkan komitmen BNI KC Situbondo untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah.

c. Fitur dan layanan BNI Agen46

Agen46 merupakan kepanjangan tangan dari Bank BNI yang memberikan pelayanan perbankan tanpa harus ke kantor cabang Bank.

Agen46 merupakan mitra BNI yang menyediakan beberapa layanan, sebagaimana dipaparkan oleh Bapak Edy Susanto dalam kesempatan wawancara bersama penulis:

Agen46 dapat melakukan berbagai transaksi, seperti tarik tunai, transfer ke sesama BNI maupun ke Bank lain, bayar listrik, bayar air, beli pulsa, token listrik, bayar BPJS kesehatan, dan lain-lain, hampir semua bisa dilakukan di Agen. Tetapi masyarakat disini paling sering setor tunai, tarik tunai, beli pulsa dan token.<sup>98</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas menggambarkan bahwa Agen46 memiliki peran yang signifikan dalam memenuhi kebutuhan keuangan masyarakat, dengan transaksi setor tunai, tarik tunai, pembelian pulsa, dan token listrik menjadi layanan yang paling sering dimanfaatkan. Keberhasilan Agen46 ini mungkin disebabkan oleh ketersediaan layanan yang sesuai dengan kebutuhan sehari-hari masyarakat, terutama di daerah yang mungkin memiliki akses terbatas ke fasilitas perbankan.

---

<sup>98</sup> Edy Susanto, *wawancara*, Situbondo, 23 Desember 2022.

Ibu Intan selaku Agen di Desa Kedungdowo kecamatan Arjasa menambahkan:

Pelayanan yang bisa dilakukan di Agen46 udah cukup lengkap, hampir semua ada, tarik tunai, setor tunai, transfer antar bank. Bisa top up pulsa dan token, bisa melakukan banyak jenis pembayaran tagihan. Bahkan bisa buka rekening tabungan BNI Pandai.<sup>99</sup>

Dalam hasil wawancara di atas menggambarkan pentingnya peran Agen46 sebagai mitra BNI dalam menyediakan layanan keuangan kepada masyarakat. Agen46 tidak hanya menyediakan layanan keuangan dasar seperti tarik tunai, transfer antar bank, dan pembayaran tagihan rutin seperti listrik dan air, tetapi juga menyediakan berbagai macam transaksi lainnya.

Selain itu, Ibu Intan juga menyatakan bahwa Agen46 memiliki keunggulan tambahan dengan memungkinkan pembukaan rekening tabungan BNI Pandai. Ini menunjukkan komitmen Agen46 untuk meningkatkan inklusi keuangan dan memberikan akses kepada masyarakat yang belum memiliki rekening bank.

Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai fitur dan layanan yang dapat dilakukan di Agen46, penulis mewawancarai Bapak Rheza Hanif Rafifullah selaku asisten keagenan, yaitu:

Fitur dan layanan yang bisa diakses atau didapatkan dari Agen BNI itu cukup lengkap, sehingga cukup efisien dalam membantu masyarakat setempat. Di masing-masing Agen46 sudah dapat melayani berbagai jenis transaksi perbankan, seperti membuka rekening BNI Pandai, setor tunai dan tarik tunai, transfer sesama BNI, transfer antar bank, pembelian

---

<sup>99</sup> Intan Agustina, *wawancara*, Situbondo, 23 Desember 2022.

paket internet, pulsa, token listrik, bisa bayar tagihan air, tagihan listrik, BPJS dan masih banyak lagi lainnya, tinggal datang saja ke Agen46 terdekat.<sup>100</sup>

Dari hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa kehadiran Agen46 sebagai mitra BNI memberikan dampak positif dalam meningkatkan layanan perbankan di masyarakat setempat. Dengan menyediakan berbagai layanan seperti pembukaan rekening BNI Pandai, setor tunai, tarik tunai, transfer sesama BNI, transfer antar bank, pembelian paket internet, pulsa, token listrik, serta pembayaran tagihan air, listrik, dan BPJS. Hal ini tidak hanya memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi perbankan, tetapi juga menyediakan solusi bagi mereka yang mungkin sulit mengakses kantor cabang bank. Keberagaman layanan yang ditawarkan oleh Agen46 mencerminkan upaya BNI dalam memperluas cakupan layanan finansial dan mendukung inklusi keuangan di masyarakat setempat.

Dari keseluruhan analisis dapat disimpulkan bahwa fitur dan layanan yang terdapat di Agen46 meliputi;

- 1) Pembukaan rekening BNI pandai
- 2) Setor tunai
- 3) Tarik tunai
- 4) Transfer sesama BNI
- 5) Transfer antar bank
- 6) Pembelian paket internet, pulsa, token listrik, dan lainnya

---

<sup>100</sup> Rheza Hanif Rafifullah, *wawancara*, Situbondo, 14 November 2022.

7) Pembayaran tagihan air, listrik, BPJS, dan lainnya

8) Dan lain-lain

d. Fasilitas BNI Agen46

Pelaksanaan program layanan laku pandai BNI Agen46 dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang cukup memadai. Seperti halnya dipaparkan oleh Bapak Edy Susanto:

Kami mendapat fasilitas seperti mesin EDC, itu digunakan untuk memudahkan transaksi pembayaran, jadi lebih efektif. Selain itu kami juga dapat banner atau spanduk, jadi orang-orang bisa tau kalau disini dapat melayani layanan perbankan, jadi memudahkan masyarakat mencari agen dan membantu promosi kami (Agen46) juga.<sup>101</sup>

Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa penggunaan mesin EDC telah membantu mempermudah transaksi pembayaran dan meningkatkan efisiensi layanan. selain itu, penggunaan spanduk juga membantu dalam memberitahu masyarakat tentang keberadaan Agen46 dan mempromosikan layanan mereka. Dengan kedua fasilitas tersebut, Agen46 dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat sambil meningkatkan promosi bisnis mereka sebagai Agen46.

Penulis juga mewawancarai Niswani selaku Agen di Desa Bayeman Kecamatan Arjasa, Beliau mengungkapkan sebagai berikut:

Untuk dapat menjalankan tugas saya sebagai Agen46 dan memberikan pelayanan perbankan kepada masyarakat, saya diberikan fasilitas seperti mesin EDC, selain itu agar masyarakat dapat lebih mudah mencari keberadaan tempat saya

<sup>101</sup> Edy Susanto, *wawancara*, Situbondo, 23 Desember 2022.

(Agen46) toko saya diberikan spanduk Agen46, selain itu saya juga diberikan akses untuk aplikasi transaksi keagenan.<sup>102</sup>

Dari hasil wawancara di atas, terlihat bahwa Agen46 diberikan fasilitas yang lengkap, termasuk mesin EDC, spanduk untuk meningkatkan keberadaan toko, dan akses ke aplikasi transaksi keagenan. Ini menunjukkan komitmen untuk memberikan layanan perbankan yang mudah diakses dan nyaman kepada masyarakat.

Dalam kesempatan wawancara bersama Ibu Diah Yuni Cahyaningati, beliau mengungkapkan bahwa:

Fasilitas fisik yang diberikan kepada Agen46 yaitu mesin EDC, alat itu berfungsi menerima pembayaran dan menghubungkan antar rekening bank. Saya juga dapat spanduk keagenan yang saya pasang di depan toko saya itu. Kalau fasilitas non fisiknya, saya dapat bimbingan dan pelatihan untuk meningkatkan performa keagenan saya.<sup>103</sup>

Hasil wawancara menunjukkan bahwa BNI memberikan sejumlah fasilitas fisik dan non-fisik kepada Agen46. Fasilitas fisik, seperti mesin EDC dan spanduk keagenan, bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan transaksi dan meningkatkan visibilitas bisnis di tingkat lokal. Di samping itu, fasilitas non-fisik, seperti bimbingan dan pelatihan, mencerminkan komitmen untuk meningkatkan kinerja Agen46 melalui pengembangan keterampilan dan pengetahuan.

Dari keseluruhan analisis dapat disimpulkan bahwa Agen46 telah diberikan fasilitas fisik berupa mesin EDC (*Electronic Data*

---

<sup>102</sup> Niswani, *wawancara*, Situbondo, 23 Desember 2022.

<sup>103</sup> Diah Yuni Cahyaningati, *wawancara*, Situbondo, 19 Januari 2023.

*Capture*) untuk mempermudah proses transaksi pembayaran dan menghubungkan antar rekening bank, serta spanduk keagenan yang dipasang di depan toko masing-masing Agen46. Fasilitas non-fisik yang ditekankan adalah bimbingan dan pelatihan, yang memberikan kesempatan kepada Agen46 untuk meningkatkan kinerja mereka. Dengan mesin EDC dan spanduk, Agen46 dapat menyediakan layanan perbankan yang mudah diakses oleh masyarakat, sementara bimbingan dan pelatihan memastikan bahwa mereka memiliki pemahaman yang mendalam tentang pelayanan yang harus mereka lakukan.

e. Tujuan BNI Agen46

BNI Agen46 merupakan inovasi baru yang dikeluarkan oleh PT Bank Negara Indonesia KC situbondo. dengan adanya program ini diharapkan masyarakat dapat lebih mengenal, mengetahui dan menggunakan layanan jasa Bank BNI tanpa harus mengantri lama di kantor Bank BNI. Seperti yang diungkapkan oleh Kiki Fitri Amalia:

Agen46 merupakan kerjasama antara nasabah sebagai agen dan Bank BNI yang berfungsi melayani masyarakat secara real time online menggunakan mesin teknologi EDC sebagai alat transaksi dengan konsep sharing free. Sehingga nasabah tidak perlu jauh-jauh mendatangi kantor cabang, cukup mendatangi Agen46 yang sudah tersebar di tiap kecamatan.<sup>104</sup>

Dari pemaparan di atas dapat dikatakan bahwasanya program Agen46 menawarkan kemudahan akses kepada nasabah dengan menempatkan agen-agen di setiap kecamatan. Hal ini memungkinkan masyarakat masyarakat untuk mengakses layanan perbankan tanpa

<sup>104</sup> Kiki Fitri Amalia, *wawancara*, Situbondo, 6 Februari 2023.



harus pergi ke kantor cabang bank yang mungkin berjarak jauh. Penggunaan teknologi EDC merupakan salah satu bagian penting dalam kelancaran pelaksanaan program layanan laku pandai BNI Agen46. Penggunaan teknologi EDC sebagai alat transaksi menunjukkan bahwa program ini menggunakan teknologi modern untuk memfasilitasi transaksi perbankan. Ini dapat meningkatkan efisiensi dan kecepatan dalam melakukan transaksi.

Dalam pemaparan Kiki Fitri Amalia dikatakan bahwasanya Agen BNI 46 menggunakan layanan *real-time online* dengan konsep *sharing free*. Nasabah dapat melakukan transaksi secara langsung dan cepat, serta dapat mengakses rekening mereka secara *online*. Biaya yang dibebankan kepada nasabah dibagi antara bank dan agen, sehingga menjadikan layanan ini lebih terjangkau dan memberikan keuntungan kepada agen.

Dalam kesempatan wawancara bersama Bapak Rheza Hanif Rafifullah selaku asisten keagenan, Beliau mengungkapkan bahwa:

Apa yang menjadi tujuan Agen46 adalah tujuan yang diharapkan oleh pemerintah, Agen46 bertujuan menyediakan layanan keuangan yang *simple*, mudah dipahami oleh masyarakat, mengingat targer kita masyarakat yang belum tersentuh layanan perbankan, jadi dengan adanya Agen46 dapat memberikan mereka pelayanan sekaligus pemahaman tentang perbankan. Tujuan Agen46 menjadikan masyarakat lebih maju, contohnya mereka yang terbiasa menyimpan uang di kolong kasur dengan adanya agen46 bisa memulai menyimpan dengan tabungan BNI Pandai. Masih banyak tujuan dari Agen46, yang intinya adalah memberikan layanan perbankan yang efisien dan tidak menyulitkan masyarakat.<sup>105</sup>

---

<sup>105</sup> Rheza Hanif Rafifullah, *wawancara*, Situbondo, 14 November 2022.

Hasil wawancara di atas mencerminkan komitmen Agen46 dalam mencapai tujuan-tujuan yang berfokus pada inklusi keuangan dan literasi masyarakat. Dengan menyediakan layanan keuangan yang sederhana dan mudah dipahami, Agen46 berupaya mengatasi hambatan akses yang dialami oleh masyarakat yang belum tersentuh oleh layanan perbankan. Tujuan mereka tidak hanya sebatas memberikan layanan, tetapi juga mencakup memberikan pemahaman yang memadai tentang konsep perbankan. Fokus Agen46 pada efisiensi dan kemudahan penggunaan menunjukkan kesadaran terhadap kebutuhan masyarakat yang mungkin belum paham dengan prosedur perbankan. Secara keseluruhan, Agen46 menjadi agen perubahan dengan tujuan mendukung kemajuan keuangan masyarakat, menciptakan literasi keuangan, dan memperluas akses ke layanan perbankan untuk meningkatkan kesejahteraan secara ekonomi.

Penulis juga mewawancarai Bapak Edy Susanto selaku salah satu Agen46 di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo, beliau mengatakan:

“Tujuan awal saya menjadi Agen46 adalah membantu masyarakat, untuk mencairkan program bantuan bansos dari pemerintah. Kalau tujuan dari Agen46 sendiri yaitu untuk memberikan pelayanan transaksi yang memudahkan masyarakat pedesaan”.<sup>106</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa tujuan Agen46 berfokus pada pelayanan transaksi yang memudahkan masyarakat pedesaan menunjukkan komitmen untuk meningkatkan

<sup>106</sup> Edy Susanto, *wawancara*, Situbondo, 23 Desember 2022.

akses dan inklusi keuangan. Dengan tujuan ini, Agen46 memiliki potensi untuk memberikan dampak positif yang signifikan pada kesejahteraan masyarakat melalui pemberian bantuan yang efisien dan pelayanan transaksi yang ramah.

Dari keseluruhan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa tujuan BNI Agen46 ialah:

- 1) Memberikan pelayanan transaksi yang mudah dan terjangkau

Salah satu tujuan inti dari Agen46 adalah memberikan pelayanan transaksi yang mudah diakses dan terjangkau bagi masyarakat pedesaan. Hal ini bertujuan untuk mengatasi keterbatasan geografis dan ekonomi, sehingga masyarakat dapat dengan mudah melakukan transaksi keuangan tanpa harus melakukan perjalanan jauh.

- 2) Meningkatkan inklusi keuangan dan literasi finansial

Tujuan dari Agen46 mencakup upaya untuk meningkatkan inklusi keuangan di masyarakat pedesaan. Ini melibatkan memberdayakan masyarakat dengan memberikan akses ke layanan perbankan dan sekaligus meningkatkan pemahaman mereka tentang literasi keuangan. Dengan cara ini, diharapkan masyarakat dapat lebih baik mengelola keuangan mereka dan memahami manfaat penggunaan layanan perbankan.

## **2. Motivasi Nasabah BNI Menjadi Agen Laku Pandai BNI (Agen46) di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo**

Perilaku nasabah tidak dapat dilihat secara langsung oleh pihak perbankan, oleh karena itu perlu dicari informasi mengenai perilaku nasabah semaksimal mungkin. Untuk mencapai sebuah tujuan, perbankan harus dapat menentukan rencana untuk masuk ke dalam pasar (masyarakat). Sehingga perbankan harus mengetahui perilaku nasabah yang ada di dalam masyarakat. BNI melakukan upaya yang cukup menyeluruh dan lengkap dalam memperkenalkan serta memberikan pemahaman tentang Layanan Laku Pandai BNI Agen46 kepada masyarakat.

Keputusan para nasabah untuk memilih menjadi Agen46 juga dapat dipengaruhi oleh dorongan internal yang muncul dari diri mereka sendiri. Adanya motivasi ini mampu mendorong para nasabah untuk mengambil langkah dan memutuskan untuk menjadi bagian dari BNI Agen46. Dari hasil wawancara penulis melihat keterkaitan perilaku konsumen atau nasabah. Berikut adalah hasil penelitian dari motivasi nasabah BNI menjadi agen laku pandai BNI (Agen46) di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo:

### **a. Motivasi Ekonomi**

Motivasi ekonomi adalah faktor yang memicu dorongan dalam diri seseorang untuk terus meningkatkan kemampuannya demi mencapai beragam tujuan finansial dan keuangan pribadi yang

mereka tetapkan. Hal ini dapat menjadi dorongan kuat yang mendasari banyak aspek dalam kehidupan seseorang. Motivasi ekonomi merupakan salah satu aspek yang menjadikan nasabah BNI KC Situbondo memiliki keinginan untuk bergabung menjadi mitra BNI Agen46. Berikut penulis uraikan hasil wawancara dengan lima Agen46 di Kecamatan Arjasa:

1) Kebutuhan fisiologis

Bapak Edy Susanto sebagai Agen46 di desa Ketowan Kecamatan Arjasa, mengatakan:

“Saya berfikir kalau semisal di toko saya dapat melakukan transaksi perbankan itu bisa jadi peluang agar toko saya tambah ramai pengunjung. Saya juga dapat tambahan penghasilan jika menjadi agen, itung-itung mengisi waktu luang juga.”<sup>107</sup>

Dari pemaparan Bapak Edy Susanto tersebut mencerminkan motivasi ekonomi yang kuat sebagai salah satu faktor utama yang mendorong individu untuk menjadi Agen46. Salah satu motivasi ekonomi Bapak Edy Susanto yaitu untuk mendapatkan pendapatan tambahan. Dalam wawancara di atas, Bapak Edy Susanto menyadari bahwa menjadi Agen46 dapat memberikan kesempatan untuk mendapatkan komisi atau biaya jasa setiap transaksi perbankan. Hal ini dilihat sebagai cara untuk meningkatkan pendapatan pribadi Bapak Edy Susanto, yang dapat digunakan untuk berbagai tujuan ekonomi, seperti memenuhi kebutuhan

---

<sup>107</sup> Edy Susanto, *wawancara*, Situbondo, 23 Desember 2023.

sehari-hari, makanan, pakaian, tempat tinggal, menabung atau yang lainnya.

Penulis juga mewawancarai Agen46 di Desa Banyeman yaitu Ibu Niswani, Beliau mengatakan bahwa:

Ketika seorang petugas bank BNI mengenalkan saya pada layanan BNI Agen46 dan menawarkan kesempatan untuk menjadi agen, saya merasa tertarik. Saya melihat bahwa ini bukan hanya akan membantu warga mendapatkan akses yang lebih mudah ke layanan perbankan, tetapi juga akan memberikan peluang untuk meningkatkan penghasilan pribadi saya sebagai Agen46.<sup>108</sup>

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa Ibu Niswani telah memahami bahwa layanan BNI Agen46 memiliki potensi yang signifikan untuk meningkatkan perekonomian. Hal ini dapat dilihat dalam upaya Ibu Niswani ingin menambah sumber penghasilan. Menjadi Agen46 adalah cara lain untuk menghasilkan uang selain usaha utama Ibu Niswani sebagai pemilik toko sembako. Hal ini mencerminkan motivasi ekonomi yang kuat, dimana Ibu Niswani mencari peluang untuk meningkatkan kesejahteraan finansialnya.

Penulis juga mewawancarai Agen46 di Desa Kedungdowo yaitu Ibu Intan, Beliau mengatakan:

“Dengan menjadi Agen46 saya dapat mendapat penghasilan tambahan dari transaksi masyarakat yang dilakukan di agen. Jadi menjadi Agen46 merupakan pekerjaan sampingan, hitung-hitung dapat buat nambah uang belanja dan beli kebutuhan dasar.”<sup>109</sup>

---

<sup>108</sup> Niswani, *wawancara*, Situbondo, 23 Desember 2022.

<sup>109</sup> Intan Agustina, *wawancara*, Situbondo, 23 Desember 2022.

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa menjadi Agen46 merupakan pekerjaan sampingan yang dapat memberikan penghasilan tambahan untuk memenuhi kebutuhan fisiologis. Menjadi Agen46 dianggap sebagai sarana untuk memperoleh pendapatan *extra* guna mendukung kebutuhan dasar seperti berbelanja dan memenuhi kebutuhan sehari-hari. Motivasi Ibu Intan untuk mengambil peran sebagai Agen46 berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan fisik dan ekonomi, menciptakan dorongan untuk meningkatkan kesejahteraan finansial.

Dari keseluruhan analisis dapat disimpulkan bahwa menjadi Agen46 dianggap sebagai peluang untuk memenuhi kebutuhan dasar finansial. Para Agen46 mengungkapkan bahwa menjadi agen memberikan kesempatan untuk mendapatkan penghasilan tambahan melalui transaksi masyarakat yang dilakukan di Agen46.

Menjadi Agen46 dipandang sebagai pekerjaan sampingan yang dapat memberikan tambahan uang dan memenuhi kebutuhan sehari-hari seperti membeli makan, minum, dan lain sebagainya.

## 2) Kebutuhan rasa aman

Bapak Edy Susanto sebagai Agen46 di desa Ketowan Kecamatan Arjasa, mengatakan:

Dengan menjadi agen46 saya bisa mempunyai koneksi dengan BNI dan itu dapat membantu saya apabila saya butuh tambahan biaya untuk modal usaha, seperti

pembiayaan KUR, akhirnya dengan beberapa pertimbangan tersebut saya termotivasi menjadi agen46.<sup>110</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Edy Susanto dapat diketahui bahwa motivasi menjadi Agen46 adalah untuk memenuhi kebutuhan akan rasa aman, terutama dalam konteks keuangan dan modal usaha. Koneksi dengan BNI dianggap sebagai jaminan untuk mendapatkan tambahan biaya yang dibutuhkan, khususnya dalam rangka pembiayaan KUR. Menjadi Agen46 dipandang sebagai langkah untuk memenuhi kebutuhan stabilitas keuangan, serta memberikan akses lebih mudah ke layanan perbankan.

Kebutuhan akan rasa aman tidak hanya mencakup tentang keuangan, tetapi juga dengan jaringan sosial dan dukungan dari BNI. Melalui menjadi Agen46, agen dapat merasakan adanya dukungan dan keselamatan dalam menjalankan usaha mereka, serta memiliki akses yang lebih baik ke sumber daya keuangan yang dapat membantu mengatasi resiko bisnis.

Penulis juga mewawancarai Ibu Intan Agustina selaku salah satu Agen46 di Kecamatan Arjasa, Beliau mengatakan:

Sudah banyak masyarakat lain yang bekerja sebagai petani atau pedagang, bahkan yang membuka toko juga sudah banyak. Dengan menjadi Agen46 dapat membuat saya lebih dikenal masyarakat, karena toko saya bisa melakukan transaksi perbankan dibanding toko lain yang tidak jadi agen. Oleh karena itu, saya tidak khawatir dengan persaingan antar toko lainnya, selama saya menjadi Agen46

---

<sup>110</sup> Edy Susanto, *wawancara*, Situbondo, 23 Desember 2022.



saya memiliki rasa lebih unggul dalam bersaing dan memberikan pelayanan yang lengkap, selain belanja bisa bertransaksi juga.<sup>111</sup>

Dari hasil wawancara tersebut terlihat bahwa Ibu Intan sebagai Agen46 merasa memiliki keunggulan kompetitif yang signifikan, terutama dalam konteks kebutuhan rasa aman. Menjadi agen perbankan menandakan tingkat kepercayaan dari lembaga keuangan, memberikan rasa aman tambahan bagi pelanggan yang tahu bahwa mereka berurusan dengan bank yang diakui dan terpercaya. Dengan demikian, menjadi Agen46 tidak hanya membantu memenuhi kebutuhan praktis pelanggan tetapi juga membangun kepercayaan dan keamanan dalam melakukan transaksi keuangan sehari-hari.

Penulis juga mewawancarai Ibu Diah Yuni Cahyaningati selaku salah satu Agen46 di Kecamatan Arjasa, Beliau mengatakan:

Selain mendapat tambahan penghasilan, dengan menjadi Agen46 saya merasa bahwa toko saya bisa lebih kekinian karena mengikuti jaman yang membutuhkan transaksi perbankan. Selain itu, dengan menjadi Agen dapat membuat saya mempunyai relasi dari orang-orang bank, saya berfikir bahwa hal itu dapat memberikan akses lebih muda pada saat saya ingin kredit untuk tambahan modal untuk toko misalnya.<sup>112</sup>

Dari hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa keputusan untuk menjadi Agen46 tidak hanya didorong oleh pertimbangan tambahan penghasilan, tetapi juga oleh kebutuhan

<sup>111</sup> Intan Agustina, *wawancara*, Situbondo, 23 Desember 2022.

<sup>112</sup> Diah Yuni Cahyaningati, *wawancara*, Situbondo, 19 Januari 2023.

akan rasa aman dalam konteks bisnis. Dengan menyediakan layanan transaksi perbankan diharapkan dapat menciptakan lingkungan yang lebih aman dan dapat diandalkan bagi pelanggan, karena mereka dapat melakukan transaksi keuangan dengan mudah dan efisien. Selain itu, memiliki relasi dengan pihak perbankan juga dianggap sebagai jalan untuk mendapatkan dukungan keuangan tambahan dalam situasi kebutuhan modal. Ini mencerminkan keinginan untuk membangun keamanan finansial bagi bisnisnya.

Dari keseluruhan analisis di atas dapat disimpulkan bahwa keputusan untuk menjadi agen<sup>46</sup> dihubungkan dengan kebutuhan akan rasa aman finansial. Menjadi Agen<sup>46</sup> memberikan kemungkinan akses lebih mudah ke pembiayaan dari BNI, memberikan jaminan tambahan untuk modal usaha dari pendapatan menjadi Agen<sup>46</sup>.

### 3) Kebutuhan akan keberadaan

Di desa Kedungdowo, penulis mewawancarai salah satu Agen<sup>46</sup> atas nama Ibu Intan Agustina yang merupakan Agen<sup>46</sup> di

Dusun Kerajan Desa Kedungdowo, Beliau mengatakan bahwa:

Masyarakat disini biasanya berprofesi sebagai pedagang dan petani. Saya berfikir untuk mencari pekerjaan lain yang lebih menghasilkan karena jika hanya menjadi pedagang atau petani, sudah banyak masyarakat Desa Kedungdowo yang melakukannya. Saya juga berfikir dengan menjadi Agen<sup>46</sup> dapat membuat saya lebih mengenal masyarakat sekitar, dan mereka mengenal saya. Sehingga saya mendaftar sebagai agen BNI 46 di desa ini, keuntungan

yang saya dapatkan cukup banyak karena kebutuhan masyarakat terhadap layanan perbankan.<sup>113</sup>

Hasil wawancara Ibu Intan selaku Agen di Desa Kedungdowo menunjukkan bahwa motivasinya menjadi Agen<sup>46</sup> adalah meningkatkan pendapatannya. Ibu Intan menyadari bahwa pedagang atau petani di Desa Kedungdowo adalah pekerjaan umum, oleh karena itu Ibu Intan ingin mencari pekerjaan yang lebih menghasilkan. Menjadi Agen BNI<sup>46</sup> memberikan peluang bisnis yang menguntungkan. Agen dapat mengenakan biaya untuk tiap transaksi di Agen<sup>46</sup>, seperti penarikan tunai dan penyetoran uang. Hal ini adalah sumber pendapatan tambahan yang signifikan.

Penulis juga mewawancarai Agen BNI<sup>46</sup> di Desa Jatisari Kecamatan Arjasa atas nama Ibu Kusmina, Beliau menyatakan bahwa:

Saya menjadi Agen BNI<sup>46</sup> di desa ini karena masyarakat disini perlu mencairkan dana bantuan yang didapatkan dari pemerintah. Agar masyarakat tidak perlu pergi jauh ke kota jadi saya memutuskan untuk menjadi Agen BNI<sup>46</sup>. Masyarakat yang mencairkan dana bantuan tersebut membelikan uangnya untuk berbelanja di toko saya, jadi selain saya dapat bonus dari biaya administrasi, dagangan di toko saya juga menjadi laris, itu membantu saya mencari penghasilan tambahan selain usaha membuka toko ini.<sup>114</sup>

Hasil wawancara dengan Agen<sup>46</sup> di Desa Jatisari menunjukkan bahwa Ibu Kusmina memilih menjadi agen untuk menambah penghasilan tambahan yang dapat diperoleh dengan menjadi Agen BNI<sup>46</sup>. Dengan menjadi Agen<sup>46</sup> Ibu Kusmina

<sup>113</sup>Intan Agustina, *wawancara*, Situbondo, 23 Desember 2022.

<sup>114</sup>Kusmina, *wawancara*, Situbondo, 19 Januari 2023.

mendapat *fee* dari biaya administrasi yang dibayarkan oleh masyarakat saat mencairkan dana bantuan. Hal ini dapat menjadi penghasilan tambahan yang signifikan bagi Ibu Kusmina. Selain menjadi Agen46, Ibu Kusmina juga memiliki toko. Hasil wawancara menunjukkan bahwa penjualan di toko meningkat karena masyarakat menggunakan uang yang mereka terima untuk berbelanja di toko Ibu Kusmina. Hal ini menciptakan sumber penghasilan tambahan lainnya.

Nasasumber lainnya yaitu Agen46 dari KP Krajan Kecamatan Arjasa. Penulis mewawancarai Agen46 yang ada di desa tersebut atas nama Diah Yuni Cahyaningati, beliau mengatakan bahwa:

“Keuntungannya saya dapat tambahan penghasilan dari transaksi yang dilakukan di Agen saya dan juga toko saya menjadi lebih ramai, itu memotivasi saya untuk terus menekuni menjadi Agen46.”<sup>115</sup>

Hasil wawancara dengan Agen46 di Desa KP Krajan Kecamatan Arjasa tersebut menjelaskan bahwa salah satu motivasi utama adalah mendapat penghasilan tambahan. Dengan menjadi Agen Ibu Diah dapat meningkatkan pendapatannya diluar usahanya sebagai pemilik toko. Dalam wawancara tersebut disebutkan bahwa penghasilan tambahan diperoleh dari transaksi yang dilakukan di Agen46. Ibu Diah juga merasa bahwa tokonya menjadi lebih ramai juga, ini menjadi salah satu motivasi ekonomi.

---

<sup>115</sup> Diah Yuni Cahyaningati, *wawancara*, Situbondo, 19 Januari 2023.

Ibu Diah menyadari bahwa lebih banyak pelanggan dan transaksi berarti dapat meningkatkan pendapatan.

Agen BNI46 akan mendapatkan *fee* dari tiap transaksi yang dilakukan oleh masyarakat di Agen. Besaran biaya transaksi di tiap Agen bervariasi sesuai dengan kebijakan masing-masing agen. Berikut pemaparan mengenai biaya administrasi dan pendapatan tambahan yang diperoleh lima Agen46 di Kecamatan Arjasa, Kabupaten Situbondo:

Bapak Edy Susanto Agen46 di desa Ketowan memaparkan sebagai berikut:

Untuk besaran biaya admin di saya itu beragam. Misalnya untuk biaya tarik tunai sesama rekening BNI dibawah Rp. 500.000 itu biaya adminnya Rp. 3.500, kalau diatas Rp. 500.000 biaya adminnya Rp. 5000. Untuk biaya setor tunai sesama rekening BNI juga sama biayanya seperti biaya tarik tunai. Untuk biaya transfer dengan bank lain, biayanya Rp. 14.000, dibawah Rp. 500.000 ataupun diatas Rp. 500.000. Dalam satu bulan biasanya ada 250 sampai 400 jumlah transaksi, untuk *fee* nya bisa sampai Rp. 2.500.000.<sup>116</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa biaya administrasi di Agen46 Bapak Edy Susanto bervariasi, yaitu:

- a) Biaya tarik tunai sesama rekening BNI < Rp. 500.000 adalah Rp. 3.500
- b) Biaya setor tunai sesama rekening BNI > Rp. 500.000 adalah Rp. 5.000
- c) Biaya transaksi dengan bank lain adalah Rp. 14.000
- d) Jumlah transaksi per bulan: 250 – 400 transaksi

<sup>116</sup> Edy Susanto, *wawancara*, Situbondo, 23 Desember 2022.

- e) Pendapatan tambahan per bulan: Rp. ± 2.500.000

Ibu Niswani selaku Agen46 di desa Bayeman memaparkan sebagai berikut:

Biaya tarik tunai dan setor tunai itu sama. Jika sesama BNI biayanya Rp. 3.500 untuk transaksi dibawah Rp. 500.000, dan Rp. 5.000 untuk transaksi diatas Rp. 500.000. Sedangkan untuk transaksi dengan bank lain itu Rp. 14.000. Dalam satu bulan biasanya ada 60 sampai 100 jumlah transaksi, untuk *fee* nya bisa sampai Rp. 400.000.<sup>117</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa biaya administrasi di Agen46 Ibu Niswani bervariasi, yaitu:

- a) Biaya tarik tunai sesama rekening BNI < Rp. 500.000 adalah Rp. 3.500
- b) Biaya setor tunai sesama rekening BNI > Rp. 500.000 adalah Rp. 5.000
- c) Biaya transaksi dengan bank lain adalah Rp. 14.000
- d) Jumlah transaksi per bulan: 60 – 100 transaksi
- e) Pendapatan tambahan per bulan: Rp. ± 400.000

Ibu Intan Agustina selaku Agen46 di desa Kedungdowo memaparkan sebagai berikut:

Biaya admin di Agen46 itu termasuk kecil jika dibandingkan harus pergi ke kota untuk melakukan transaksi perbankan. Di Agen saya, biaya administrasi untuk tarik tunai dan setor tunai yaitu Rp. 5.000 untuk transaksi dibawah Rp. 500.000 dan Rp.7.000 untuk transaksi di atas Rp. 500.000. Untuk transaksi dengan bank lain biayanya lebih mahal yaitu Rp. 14.000, Rp. 14.000 itu dibagi dengan bank dan agen, Rp. 6.500 untuk bank lalu sisanya untuk agen. Dalam satu bulan biasanya ada 70

<sup>117</sup> Niswani, wawancara, Situbondo, 23 Desember 2022.

sampai 100 jumlah transaksi, untuk *fee* nya bisa sampai Rp. 500.000.<sup>118</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa biaya administrasi di Agen46 Ibu Intan Agustina bervariasi, yaitu:

- a) Biaya tarik tunai sesama rekening BNI < Rp. 500.000 adalah Rp. 5.000
- b) Biaya setor tunai sesama rekening BNI > Rp. 500.000 adalah Rp. 7.000
- c) Biaya transaksi dengan bank lain adalah Rp. 14.000
- d) Jumlah transaksi per bulan: 70 – 100 transaksi
- e) Pendapatan tambahan per bulan: Rp. ± 500.000

Ibu Kusmina selaku Agen46 di desa Jatisari memaparkan sebagai berikut:

Biaya tarik tunai dan setor tunai itu sama. Jika sesama BNI biayanya Rp. 5.000 untuk transaksi dibawah Rp. 500.000, dan Rp. 7.000 untuk transaksi diatas Rp. 500.000. Sedangkan untuk transaksi dengan bank lain itu Rp. 14.000. Dalam satu bulan biasanya ada 100 sampai 150 jumlah transaksi, untuk *fee* nya sekitar Rp. 750.000.<sup>119</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa biaya administrasi di Agen46 Ibu Kusmina bervariasi, yaitu:

- a) Biaya tarik tunai sesama rekening BNI < Rp. 500.000 adalah Rp. 5.000
- b) Biaya setor tunai sesama rekening BNI > Rp. 500.000 adalah Rp. 7.000

<sup>118</sup> Intan Agustina, *wawancara*, Situbondo, 23 Desember 2022.

<sup>119</sup> Kusmina, *wawancara*, Situbondo, 23 Desember 2022.

- c) Biaya transaksi dengan bank lain adalah Rp. 14.000
- d) Jumlah transaksi per bulan: 100 – 150 transaksi
- e) Pendapatan tambahan per bulan: Rp. ± 750.000

Ibu Diah Yuni Cahyaningati Agen di desa KP Krajan memaparkan sebagai berikut:

Saya menetapkan biaya administrasi yang masih ringan untuk masyarakat disini. Besaran biaya admin untuk biaya tarik tunai sesama rekening BNI dibawah Rp. 500.000 itu biaya adminnya Rp. 3.500, kalau diatas Rp. 500.000 biaya adminnya Rp. 5000. Untuk biaya setor tunai sesama rekening BNI juga sama biayanya seperti biaya tarik tunai. Untuk biaya transfer dengan bank lain, biayanya Rp. 14.000, dibawah Rp. 500.000 ataupun diatas Rp. 500.000. Dalam satu bulan biasanya ada 300 sampai 450 jumlah transaksi, untuk *fee* nya kurang lebih sampai Rp. 3.000.000.<sup>120</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa biaya administrasi di Agen46 Ibu Diah Yuni Cahyaningati bervariasi, yaitu:

- a) Biaya tarik tunai sesama rekening BNI < Rp. 500.000 adalah Rp. 3.500
- b) Biaya setor tunai sesama rekening BNI > Rp. 500.000 adalah Rp. 5.000
- c) Biaya transaksi dengan bank lain adalah Rp. 14.000
- d) Jumlah transaksi per bulan: 300– 450 transaksi
- e) Pendapatan tambahan per bulan: Rp. ± 3.000.000

Dari keseluruhan hasil wawancara dengan kelima Agen46 di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo, dapat disimpulkan bahwa pendapatan tambahan dari tiap Agen BNI46 di Kecamatan Arjasa

<sup>120</sup> Diah Yuni Cahyaningati, *wawancara*, Situbondo, 19 Januari 2023.



tergantung jumlah transaksi yang dilakukan oleh masyarakat dan besaran biaya administrasi yang diterapkan oleh masing-masing agen. Agen46 dengan jumlah transaksi lebih banyak dapat menghasilkan pendapatan tambahan yang lebih besar.

b. Motivasi Sosial

Selain motivasi ekonomi terdapat juga motivasi sosial yang mendasari keputusan nasabah BNI menjadi mitra BNI melalui program Agen46. Mereka ingin menyediakan layanan perbankan yang mudah dijangkau dan efisien biaya dan waktu untuk membantu masyarakat. Dalam hal ini, penulis telah melakukan wawancara dengan lima agen yang bertugas di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo. Berikut ini hasil dari wawancara yang telah dilakukan:

Edy Susanto sebagai Agen46 di desa Ketowan Arjasa, mengatakan:

Saya mulai menjadi Agen46 pada tahun 2016. Awal saya menjadi agen karena ada sosialisasi tentang program bansos (PKH dan BPNT), serta ketertarikan saya sendiri, lalu saya mengajukan kepada BNI untuk bergabung menjadi Agen BNI 46. Waktu itu juga saya berkeinginan untuk membantu masyarakat sekitar (tetangga), karena disini kami jauh untuk mengakses layanan keuangan.<sup>121</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat dilihat adanya motivasi sosial yang kuat mendorong Bapak Edy Susanto untuk menjadi Agen46. Bapak Edy Susanto mulai mempertimbangkan menjadi Agen46 setelah menghadiri sosialisasi program bansos seperti

---

<sup>121</sup> Edy Susanto, *wawancara*, Situbondo, 23 Desember 2022.

PKH dan BPNT. Ini menunjukkan bahwa Bapak Edy Susanto memiliki kesadaran sosial terhadap masalah-masalah sosial dan bantuan yang diperlukan oleh masyarakat yang kurang beruntung. Keinginan untuk membantu masyarakat sekitar juga mencerminkan adanya empati terhadap kebutuhan orang lain. Bapak Edy Susanto merasa terdorong untuk berkontribusi pada inklusi keuangan di Desa Ketowan.

Melalui perannya sebagai Agen46, Bapak Edy Susanto dapat memberikan kontribusi positif terhadap masyarakat dengan menjadi perantara dalam menyediakan bantuan keuangan kepada masyarakat setempat. Hal ini menverminkan motivasi untuk berperan aktif dalam meningkatkan kondisi sosial disekitarnya.

Penulis juga mewawancarai Agen46 di desa Bayeman atas nama Ibu Niswani, Beliau mengatakan:

Banyak warga di Desa Banyeman membutuhkan layanan perbankan karena sebagian besar dari mereka adalah pedagang, petani atau karyawan. Mereka sering membutuhkan layanan perbankan seperti transfer dana untuk berbagai transaksi, baik pembelian maupun penjualan. Ketika seorang petugas bank BNI mengenalkan saya pada layanan BNI Agen46 dan menawarkan kesempatan untuk menjadi agen, saya merasa tertarik.<sup>122</sup>

Dari hasil wawancara di atas, terlihat adanya motivasi sosial yang kuat. Ibu Niswani menyatakan bahwa sebagian besar penduduk Desa Bayeman adalah pedagang, petani, atau karyawan. Kebanyakan dari mereka membutuhkan layanan perbankan untuk berbagai

---

<sup>122</sup> Niswani, *wawancara*, Situbondo, 23 Desember 2022.

transaksi. Motivasi sosial di sini adalah keinginan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan memberikan akses yang lebih baik ke layanan perbankan. Motivasi sosial Ibu Niswani terlihat dalam keinginannya untuk berkontribusi pada masyarakat. Dengan menjadi Agen46, Ibu Niswani dapat memberikan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, menghindari perjalanan yang jauh ke kota atau cabang bank terdekat, serta dapat membantu meningkatkan kualitas hidup masyarakat di Desa Bayeman.

Di desa Kedungdowo, penulis mewawancarai salah satu Agen46 atas nama Ibu Intan Agustina, Beliau mengatakan:

Di Desa Kedungdowo belum terdapat mesin ATM untuk dapat digunakan oleh masyarakat. Selain itu, Desa Kedungdowo termasuk sangat jauh dari perkotaan sehingga sulit bagi masyarakat untuk mengakses layanan perbankan. Karena hal tersebut saya tertarik untuk menjadi Agen BNI 46 sesudah ditawarkan oleh pengurus BNI di Kecamatan Arjasa pada saat ada sosialisasi tentang program layanan Agen BNI 46. Pada saat itu bertepatan dengan program bantuan dari pemerintah, PKH dan BPNT. Saya juga berfikir dengan menjadi Agen46 dapat membuat saya lebih mengenal masyarakat sekitar, dan mereka mengenal saya.<sup>123</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa Ibu Intan menunjukkan kepedulian terhadap masyarakat Desa Kedungdowo. Ibu Intan menyadari bahwa mesin ATM tidak tersedia di Desa kedungdowo, dan akses ke layanan perbankan terbatas. Motivasi sosial muncul dari keinginan untuk membantu masyarakat agar dapat megakses layanan perbankan yang penting dalam kehidupan sehari-

---

<sup>123</sup> Intan Agustina, *wawancara*, Situbondo, 23 Desember 2022.

hari mereka. Selain itu, keputusan Ibu Intan untuk menjadi Agen46 juga dipengaruhi adanya program pemerintah seperti PKH dan BPNT. Ibu Intan berfikir bahwa layanan perbankan yang disediakan di Agen46 dapat mendukung masyarakat dalam mengelola bantuan tersebut. Motivasi sosial ini tercermin dalam keinginan untuk berkontribusi pada progra,-program pemerintah yang bertujuan memperbaiki kesejahteraan masyarakat.

Motivasi sosial juga muncul dalam keinginan Ibu Intan untuk lebih mengenal masyarakat sekitar dan membuat masyarakat mengenal dirinya. Ini menunjukkan bahwa Ibu Intan tidak hanya melihat peran sebagai Agen46 sebagai sebuah pekerjaan, tetapi juga sebagai cara untuk membangun hubungan positif dan kepercayaan dengan masyarakat Desa Kedungdowo.

Penulis juga mewawancarai Agen46 di desa Jatisari atas nama

Ibu Kusmina, Beliau mengatakan:

Desa Jatisari, jauh dari perkotaan dan masyarakatnya banyak yang masih belum mengenal teknologi. Kebanyakan masyarakat Desa Jatisari berprofesi sebagai petani karena persawahan yang masih sangat luas untuk ditanami. Masyarakat disini banyak yang belum sepenuhnya mengenal perbankan. Sehingga dengan menjadi agen BNI 46, saya bisa mengedukasi masyarakat disini tentang layanan perbankan ketika mengobrol dengan masyarakat di desa ini. Saya menjadi Agen46 di desa ini juga karena masyarakat disini perlu mencairkan dana bantuan yang didapatkan dari pemerintah. Agar masyarakat tidak perlu pergi jauh ke desa lain atau ke kantor Bank BNI untuk mencairkan dana karena itulah saya memutuskan untuk menjadi Agen46.<sup>124</sup>

<sup>124</sup> Kusmina, *wawancara*, Situbondo, 19 Januari 2023.

Salah satu motivasi sosial yang terlihat dalam wawancara dengan Ibu Kusmina adalah keinginan mengedukasi masyarakat Desa Jatisari tentang layanan perbankan. Ibu Kusmina menyadari bahwa sebagian besar masyarakat di Desa Jatisari belum *familiar* dengan perbankan, dan ingin mengubah situasi ini dengan memberikan pengetahuan dan pemahaman kepada masyarakat setempat. Motivasi ini bersumber dari rasa empati dan keinginan untuk memberdayakan masyarakat dengan pengetahuan baru yang dapat meningkatkan kualitas hidup mereka.

Motivasi sosial juga dapat dilihat dari upaya untuk membantu masyarakat Desa Jatisari dalam mencairkan dana bantuan pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa Ibu Kusmina peduli terhadap kesejahteraan masyarakat dan ingin memudahkan proses yang mungkin rumit untuk masyarakat setempat. Dengan memberikan akses yang lebih baik ke layanan perbankan, Ibu Kusmina mendorong masyarakat menabung dan mengelola keuangan mereka dengan lebih baik. Hal ini dapat memiliki dampak positif pada pertumbuhan ekonomi masyarakat di Desa Jatisari.

Selanjutnya penulis mewawancarai Ibu Diah Yuni Cahyani selaku Agen46 di desa KP. Krajan, Beliau mengatakan:

Saya ingin membantu masyarakat sekitar untuk mendapatkan pelayanan keuangan dengan mudah, agar tidak hanya orang-orang yang berada di kota yang dapat akses dengan mudah,

saya ingin meskipun kami tinggal di desa, kami sama dengan orang-orang di kota.<sup>125</sup>

Motivasi sosial adalah dorongan atau keinginan untuk melakukan sesuatu yang dapat menguntungkan masyarakat atau kelompok sosial, bukan hanya diri sendiri. Hal tersebut dapat tercermin dari hasil wawancara penulis dengan Ibu Diah selaku Agen46 di KP. Krajan. Ibu Diah menyatakan keinginan untuk membantu masyarakat setempat, hal ini mencerminkan rasa empati dan perhatian terhadap kesejahteraan masyarakat.

Ibu Diah menyadari ketidaksetaraan akses ke layanan keuangan antara desa dan kota. Motivasi sosialnya adalah mengurangi kesenjangan ini sehingga semua orang, tanpa memandang lokasi geografis, dapat mengakses layanan keuangan dengan mudah.

Dari hasil wawancara dengan kelima Agen46 di Kecamatan Arjasa, dapat disimpulkan bahwa motivasi sosial para Agen46 ialah sebagai berikut:

- 1) Mereka mengungkapkan keinginan untuk membantu masyarakat di desa mereka agar bisa mengakses layanan keuangan dengan mudah. Mereka menyadari bahwa akses terhadap layanan perbankan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan membantu masyarakat dalam mengelola keuangan.
- 2) Sebagian besar Agen46 yang menjadi narasumber menyatakan bahwa mereka bergabung sebagai Agen46 karena melihat

---

<sup>125</sup> Diah Yuni Cahyaningati, *wawancara*, Situbondo, 19 Januari 2023.

kenutuhan masyarakat untuk mencairkan dana bantuan pemerintah seperti Program Keluarga Harapan (PKH) dan Bantuan Pangan Non-Tunai (BPNT). Dengan menjadi Agen46, mereka dapat membantu masyarakat untuk mendapatkan bantuan tersebut tanpa harus pergi ke kantor cabang BNI yang letaknya jauh.

- 3) Para Agen46 melihat peran mereka sebagai peluang untuk mengedukasi masyarakat tentang manfaat dan cara penggunaan layanan perbankan, terutama bagi mereka yang belum terbiasa dengan teknologi perbankan.
- 4) Mereka menyatakan bahwa menjadi Agen46 merupakan cara untuk lebih dekat dengan masyarakat. Mereka melihat perannya menjadi Agen46 sebagai cara untuk membangun hubungan yang lebih erat dengan masyarakat desa, dan keuntungannya, masyarakat dapat lebih mengenal mereka juga.

c. Motivasi Berprestasi

Setiap orang memiliki keinginan untuk mencapai prestasi dalam berbagai bidang. Cara mencapainya bervariasi tergantung pada sejauh mana prestasi yang diinginkan. Semakin besar prestasinya, semakin keras usaha yang dibutuhkan. Ini melibatkan kerja keras, belajar dengan tekun, dan menghadapi tantangan. Namun, penting untuk tetap seimbang dalam hidup dan tidak hanya fokus pada prestasi semata. Demikian motivasi untuk berprestasi menjadi salah satu faktor yang mendasari beberapa nasabah BNI memutuskan untuk menjadi Agen

BNI46. Berikut penulis paparkan hasil wawancara dengan Agen46 di Kecamatan Arjasa:

1) Kebutuhan akan harga diri

Salah satu Agen46 di Kecamatan Arjasa ialah Ibu Intan Agustina yaitu bertugas di Desa Kedungdowo, Beliau mengatakan:

Saya berfikir dengan menjadi Agen46 dapat membuat saya lebih mengenal masyarakat sekitar, dan mereka mengenal saya. Sehingga saya mendaftar sebagai agen46 di desa ini. Saya juga tertarik menjadi Agen46 untuk membantu masyarakat untuk mengakses layanan perbankan.<sup>126</sup>

Dari hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa menjadi Agen46 akan membuat Ibu Intan lebih dikenal masyarakat. Meskipun hal tersebut bukanlah tujuan utama, pengakuan dari masyarakat dapat memberikan dorongan positif dalam mencapai prestasi sebagai Agen46. Melalui Agen46, Ibu Intan juga dapat berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi masyarakat setempat. Motivasi untuk memainkan peran dalam pembangunan ekonomi masyarakat dapat menjadi pendorong berprestasi.

Penulis juga mewawancarai Ibu Kusmina selaku salah satu Agen46 di Kecamatan Arjasa, Beliau mengatakan:

“Menjadi Agen46 menjadikan saya merasa dibutuhkan oleh masyarakat setempat, itu membuat saya semakin senang dengan status saya sebagai Agen46.”<sup>127</sup>

<sup>126</sup> Intan Agustina, *wawancara*, Situbondo, 23 Desember 2022.

<sup>127</sup> Kusmina, *wawancara*, Situbondo, 19 Januari 2023.



Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa menjadi Agen46 memberikan dampak positif terhadap masyarakat setempat. Melalui peran tersebut, Agen46 merasa diperlukan dan diakui oleh masyarakat, menciptakan rasa kebanggaan dan harga diri. Keberhasilan dan apresiasi yang diterima sebagai Agen46 dapat memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan rasa percaya diri dan pandangan positif terhadap diri sendiri. Sebagai individu yang dipandang sebagai sosok yang dibutuhkan, Agen46 mungkin merasakan kepuasan dalam memberdayakan dan membantu masyarakat setempat, yang dapat memberikan kontribusi positif terhadap perkembangan harga diri pribadi Agen46.

Penulis juga mewawancarai Ibu Diah Yuni Cahyaningati selaku salah satu Agen46 di Kecamatan Arjasa, Beliau mengatakan:

Setiap orang pastinya punya harapan, dan harapan saya untuk dapat memperoleh penghargaan dan kemampuan atau ilmu baru setelah menjadi Agen46. Penghargaan yang saya dapatkan adalah merasa dihargai oleh masyarakat yang membutuhkan jasa saya dalam membantu memberikan pelayanan perbankan.<sup>128</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa keinginan untuk meraih penghargaan sebagai Agen46 tidak hanya bersifat materil tetapi juga mencakup kebutuhan akan harga diri. Dengan merasa dihargai oleh masyarakat yang memanfaatkan

<sup>128</sup> Diah Yuni Cahyaningati, *wawancara*, Situbondo, 19 Januari 2023.

jasanya, Agen46 memperoleh pengakuan sosial yang dapat meningkatkan harga diri. Keberhasilan dalam memberikan pelayanan perbankan dengan baik menjadi sumber kebanggaan pribadi.

Dari keseluruhan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa menjadi Agen46 telah memberikan kepuasan dan peningkatan harga diri. Peran sebagai Agen46 membuat mereka merasa dihargai oleh masyarakat yang mengandalkan layanan perbankan yang Agen46 berikan. Adanya pengakuan dari masyarakat dan perasaan dibutuhkan oleh orang lain memberikan dorongan positif terhadap harga diri mereka.

## 2) Kebutuhan aktualisasi diri

Penulis mewawancarai Agen46 di desa Bayeman atas nama Ibu Niswani, Beliau mengatakan:

Banyak warga di Desa Banyeman membutuhkan layanan perbankan karena sebagian besar dari mereka adalah pedagang, petani atau karyawan. Mereka sering membutuhkan layanan perbankan seperti transfer dana untuk berbagai transaksi, baik pembelian maupun penjualan. Ketika seorang petugas bank BNI mengenalkan saya pada layanan BNI Agen46 dan menawarkan kesempatan untuk menjadi agen, saya merasa tertarik. Saya ingin mengambil peran penting di masyarakat membantu memberikan pelayanan perbankan di desa.<sup>129</sup>

Dari hasil wawancara dengan Ibu Niswani bahwa beliau memiliki motivasi berprestasi. Ibu Niswani menunjukkan ketertarikan terhadap peluang menjadi Agen46 ketika seorang

<sup>129</sup> Niswani, wawancara, Situbondo, 23 Desember 2022.

petugas bank memperkenalkannya pada layanan laku pandai BNI Agen46. Ini menunjukkan bahwa Ibu Niswani terbuka terhadap peluang baru yang dapat meningkatkan prestasinya.

Selain itu, Ibu Niswani menyatakan keinginannya untuk mengambil peran penting di masyarakat dengan menjadi Agen46. Ini mencerminkan motivasi untuk tidak hanya menjadi bagian dari suatu program atau layanan, tetapi juga untuk memberikan kontribusi yang berarti dan memiliki dampak positif pada masyarakat. Tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dapat dianggap sebagai pencapaian prestasi yang signifikan. Dalam membantu memfasilitasi akses perbankan, Ibu Niswani berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup dan stabilitas keuangan masyarakat setempat.

Menjadi Agen46 juga dapat dianggap sebagai kesempatan untuk mengembangkan keterampilan dan pengetahuan baru dalam bidang perbankan. Motivasi untuk memanfaatkan kesempatan untuk tumbuh secara pribadi, dalam hal ini merupakan aspek motivasi berprestasi yang penting.

Penulis juga mewawancarai Ibu Intan selaku Agen46 di Desa Kedungdowo, Beliau mengatakan:

“Dengan menjadi Agen46 menjadikan saya dapat meningkatkan keterampilan komunikasi saya karena terbiasa menawarkan dan memberikan pemahaman layanan Agen46 kepada masyarakat setempat.”<sup>130</sup>

---

<sup>130</sup> Intan Agustina, *wawancara*, Situbondo, 23 Desember 2022.

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa dengan menjadi Agen46, mereka dapat mengasah kemampuan berbicara dengan berbagai kalangan. Pengalaman tersebut dapat memberikan rasa pencapaian dan pengembangan diri. Menyampaikan informasi dengan jelas dan meyakinkan kepada orang lain dapat membangun rasa percaya diri dan memperkuat keterampilan dari dalam diri, yang dapat mendukung perkembangan profesional seseorang.

Penulis juga mewawancarai Ibu Diah Yuni Cahyaningati selaku Agen46 di Desa KP. Krajan, Beliau mengatakan:

“Saya tertarik menjadi Agen46 karena saya berfikir bahwa dengan menjadi Agen46 dapat memfasilitasi saya bertukar ide dengan orang-orang dari BN serta belajar meningkatkan kepercayaan masyarakat dan memberi pelayanan terbaik.”<sup>131</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa Ibu Diah memiliki motivasi yang kuat untuk bergabung menjadi Agen46 dengan harapan dapat bertukar ide dengan orang-orang dari berbagai latar belakang, belajar meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan memberikan pelayanan terbaik. Hal ini mencerminkan dorongan Ibu Diah untuk mencapai kebutuhan aktualisasi diri, dimana Ibu Diah ingin mengembangkan diri secara pribadi dan profesional melalui interaksi dengan lingkungan yang beragam.

Dari keseluruhan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa motivasi untuk bertukar ide dengan pihak BNI, menandakan

---

<sup>131</sup> Diah Yuni Cahyaningati, *wawancara*, Situbondo, 19 Januari 2023.

dorongan untuk mengembangkan pemahaman tentang dunia perbankan dan strategi bisnis. Selain itu, keinginan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat dan memberikan pelayanan terbaik mencerminkan motivasi untuk memberikan dampak positif pada masyarakat, yang sejalan dengan kebutuhan aktualisasi diri melalui kontribusi positif pada lingkungan sekitar. Peran sebagai Agen46 juga memberikan peluang untuk pengembangan keterampilan manajemen dan pengetahuan lebih lanjut tentang produk dan layanan perbankan, yang dapat memenuhi kebutuhan untuk pertumbuhan pribadi dan profesional.

### 3) Kebutuhan untuk maju

Bapak Edy Susanto salah satu Agen46 di Kecamatan Arjasa yang bertugas di Desa Ketowan, mengatakan:

Saya juga berfikir kalau semisal di toko saya dapat melakukan transaksi perbankan itu bisa jadi peluang agar toko saya tambah ramai pengunjung. Dengan ramainya pengunjung di toko dapat meningkatkan kemampuan saya untuk melayani dengan cepat dan tepat, menjadi Agen46 merupakan salah satu strategi pemasaran yang dapat saya gunakan untuk meningkatkan kemajuan toko saya.<sup>132</sup>

Dalam hasil wawancara di atas, terdapat indikasi tentang keinginan untuk maju dari Bapak Edy Susanto selaku Agen46 dan pemilik toko. Bapak Edy Susanto mengatakan bahwa dengan meningkatkan jumlah pengunjung ke toko, Ia dapat meningkatkan kemampuannya untuk melayani dengan cepat dan tepat. Hal ini

<sup>132</sup> Edy Susanto, *wawancara*, Situbondo, 23 Desember 2022.

mencerminkan dorongan untuk terus meningkatkan dan mengasah keterampilan dalam melayani pelanggan. Bapak Edy Susanto juga melihat peluang menjadi Agen46 sebagai strategi pemasaran yang dapat digunakan untuk meningkatkan kemajuan toko. Hal ini menunjukkan motivasi untuk mencari dan memanfaatkan peluang bisnis yang ada. Menjadi Agen46 juga dapat meningkatkan citra toko sebagai tempat yang dapat diandalkan. Hal ini mencerminkan motivasi untuk mempertahankan atau meningkatkan reputasi toko dalam hal kualitas dan kehandalan layanan. Motivasi-motivasi tersebut dapat menjadi faktor penting dalam kesuksesan bisnis Bapak Edy Susanto, karena akan mendorongnya untuk terus berinovasi, belajar, dan bekerja keras untuk mencapai tujuan dan prestasi yang lebih tinggi.

Penulis juga mewawancarai Ibu Intan Agustina selaku Agen di Desa kedungdowo, Beliau mengatakan:

“Saya tertarik menjadi Agen karena berfikir dapat membantu mengembangkan kelengkapan pelayanan di toko saya, dapat melatih saya agar dapat menghasilkan penghasilan yang konsisten.”<sup>133</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa keinginan untuk menjadi Agen46 muncul dari kesadaran akan potensi pengembangan toko serta pengembangan diri.

Ibu Kusmina selaku Agen di Desa Jatisari dalam kesempatan wawancara bersama penulis menambahkan:

<sup>133</sup> Intan Agustina, *wawancara*, Situbondo, 23 Desember 2022.

“Saya memilih menjadi Agen46 karena dapat menambah penghasilan pribadi dengan waktu yang fleksibel, saya senang memiliki kontrol terhadap jadwal kerja saya sendiri tetapi juga tetap produktif.”<sup>134</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa keputusan menjadi Agen46 didasari oleh dorongan untuk meningkatkan penghasilan pribadi dengan waktu yang fleksibel, mencerminkan pemahaman akan pentingnya kontrol terhadap jadwal kerja sendiri untuk mencapai produktivitas yang maksimal.

Narasumber lainnya yaitu Ibu Diah Yuni Cahyaningati yang bertugas di Desa KP. Krajan, mengatakan:

Saya diajarkan oleh mantri mengenai Agen BNI 46, apapun hal yang berkaitan dengan Agen BNI 46 saya tanyakan jika tidak saya ketahui, ya awalnya bagi saya sangat berat karena saya harus memahami nasabah yang suka tidak pernah puas. Tetapi lama kelamaan saya memahami Agen46 dan mampu melayani nasabah secara sigap.<sup>135</sup>

Dalam wawancara di atas, terdapat beberapa aspek motivasi berprestasi, yaitu motivasi untuk belajar dan berkembang. Motivasi ini tampaknya muncul dari diajarkan oleh seorang mantri mengenai peran Agen46. Ini menunjukkan bahwa Ibu Diah memiliki dorongan untuk terus belajar dan meningkatkan kemampuan dalam pekerjaannya. Selanjutnya, ketekunan dan kesabaran, meskipun awalnya merasa berat, Ibu Diah terus bekerja keras dan mencoba memahami perannya sebagai Agen46. Hal ini menunjukkan bahwa

<sup>134</sup> Kusmina, *wawancara*, Situbondo, 19 Januari 2023.

<sup>135</sup> Diah Yuni Cahyaningati, *wawancara*, Situbondo, 19 Januari 2023.

Ibu Diah memiliki tekad untuk berhasil meskipun mendapati kendala diawal.

Kemampuan untuk melayani nasabah secara sigap mencerminkan komitmen untuk memberikan layanan yang baik dan responsif. Ini merupakan hasil dari motivasi diri sendiri untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaan, yang dapat membantu mencapai prestasi yang lebih tinggi.

Dari keseluruhan wawancara dengan Agen46 dapat disimpulkan bahwa keputusan untuk menjadi Agen BNI 46 diambil dengan pertimbangan cermat, fokus pada kebutuhan pengembangan pribadi, dan pencapaian penghasilan tambahan dengan fleksibilitas waktu. Pengalaman awal yang dianggap berat, khususnya dalam memahami kebutuhan nasabah yang bervariasi, telah berkembang menjadi kemampuan untuk melayani mereka dengan sigap. Pelatihan dan dukungan dari BNI 46 menjadi aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini mencerminkan kombinasi antara pemahaman akan kebutuhan nasabah, kemampuan beradaptasi, dan strategi bisnis yang matang dalam konteks mengembangkan peran sebagai Agen46.

#### 4) Motivasi untuk sukses

Penulis mewawancarai Bapak Edy Susanto selaku salah satu Agen di Kecamatan Arjasa, Beliau mengatakan:

Dengan menjadi Agen46 saya dapat belajar mengenai komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik kepada



masyarakat, contohnya menjadikan kepuasan masyarakat sebagai prioritas utama. Saya juga belajar agar mampu memahami kebutuhan masyarakat agar dapat menawarkan layanan yang sesuai dengan yang mereka butuhkan.<sup>136</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa menjadi Agen46 memberikan kesempatan untuk belajar mengenai komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Konsep menjadikan kepuasan masyarakat sebagai prioritas utama dan memahami kebutuhan mereka menciptakan motivasi untuk sukses.

Penulis mewawancarai Ibu Kusmina selaku Agen46 di Desa Jatisari, mengatakan:

Desa Jatisari, jauh dari perkotaan dan masyarakatnya banyak yang masih belum mengenal teknologi, oleh karena itu saya ingin mengambil peran agar dapat membantu masyarakat sekitar mendapat akses layanan keuangan dengan mudah. Dengan begitu, masyarakat lebih mengenal dan menaruh kepercayaan kepada saya, hal itu juga berdampak positif untuk usaha toko saya. Dengan menjadi Agen46, saya juga bisa lebih dekat dengan orang-orang perbankan dan mendapat banyak ilmu baru dari mereka.<sup>137</sup>

Dari hasil wawancara di atas mencerminkan adanya motivasi berprestasi dalam tindakan dan niat yang diungkapkan oleh ibu Kusmina. Melihat bahwa Desa Jatisari terletak jauh dari perkotaan dan banyak masyarakat yang belum mengenai teknologi, tindakan untuk membantu mereka mengatasi kendala ini menunjukkan motivasi untuk menghadapi tantangan dan meraih

---

<sup>136</sup> Edy Susanto, *wawancara*, Situbondo, 23 Desember 2022.

<sup>137</sup> Kusmina, *wawancara*, Situbondo, 19 Januari 2023.

prestasi. Keinginan untuk menjadi Agen46 dan mendapatkan pengetahuan baru dari orang-orang perbankan mencerminkan hasrat untuk terus belajar dan berkembang. Hal ini mendorong Ibu Kusmima untuk meningkatkan diri dan mencapai prestasi yang lebih tinggi.

Penulis juga mewawancarai Ibu Diah yuni Cahyani selaku salah satu Agen46 di Kecamatan Arjasa, Beliau mengatakan:

“Saya tertarik menjadi Agen46 karena ingin membuat toko saya kekinian, dengan menjadi Agen dapat meningkatkan penjualan dan memperluas jangkauan pelanggan saya”<sup>138</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa Motivasi tersebut terutama berasal dari keinginan untuk membuat toko menjadi lebih kekinian, meningkatkan penjualan, dan memperluas jangkauan pelanggan. Pemohon merasa bahwa menjadi agen adalah langkah yang tepat untuk mencapai tujuan tersebut, dengan harapan dapat mengembangkan bisnisnya secara signifikan. Motivasi ini mencerminkan dorongan untuk tumbuh dan sukses dalam dunia bisnis, dengan keyakinan bahwa menjadi agen Agen46 memberikan peluang yang signifikan untuk mencapai keberhasilan yang diinginkan.

Dari hasil wawancara dengan Agen46 di Kecamatan Arjasa tersebut, dapat diketahui bahwa motivasi berprestasi merupakan salah

---

<sup>138</sup> Diah Yuni Cahyaningati, *wawancara*, Situbondo, 19 Januari 2023.

faktor yang mendasari mereka memutuskan menjadi Agen46. Berikut penulis paparkan kesimpulan dari hasil wawancara di atas:

- a) Dengan memberikan layanan perbankan yang baik, Agen46 dapat membangun hubungan kepercayaan dengan pelanggan. Motivasi ini mendorong para Agen46 untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dan dengan demikian mencapai prestasi dalam bisnisnya.
- b) Peran Agen46 dapat membantu dalam mengembangkan pengetahuan tentang dunia keuangan dan bisnis. Motivasi ini berasal dari kesempatan untuk belajar lebih banyak tentang aspek keuangan, yaitu dapat diterapkan dalam bisnisnya sendiri. Motivasi ini mmandakan dorongan untuk pertumbuhan pribadi.
- c) Menjadi Agen46 dapat membantu pemberdayaan ekonomi masyarakat setempat. Layanan perbankan sebagai alat untuk membantu pedagang dan petani di desanya mencapai kesuksesan dalam bisnis mereka. motivasi ini muncul dari dorongan untuk melihat masyarakat tumbuh dan berkembang ekonominya.
- d) Mereka merasa terdorong untuk mencapai prestasi dalam peran mereka sebagai Agen46 karena melihat dampak positif yang dapat mereka berikan pada masyarakat. Dengan demikian, motivasi ini menjadi pendorong utama untuk memberikan pelayanan perbankan yang berkualitas dan mencapai keberhasilan dalam bisnis mereka.

### **C. Pembahasan dan Temuan**

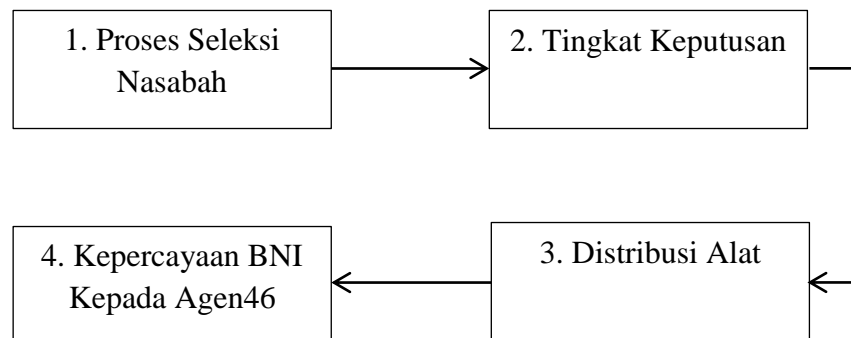
Hasil penyajian data yang diperoleh melalui observasi, menggunakan wawancara, dokumentasi, serta analisis yang hendak digunakan. Selanjutnya, disebutkan mengenai temuan-temuan di lapangan kemudian dikombinasikan dengan teori yang telah ditetapkan sebagai acuan peneliti dalam melangsungkan penelitian. Beberapa temuan yang telah ditemukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Pelaksanaan Program Layanan Laku Pandai BNI (Agen46) di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo**

Berdasarkan temuan yang didasarkan pada hasil wawancara dan observasi dapat dipaparkan bahwa pelaksanaan program layanan laku pandai oleh BNI KC Situbondo dan Agen46 di Kecamatan Arjasa ialah sebagai berikut:

##### **a. Tahap Pendaftaran Nasabah menjadi BNI Agen46**

Dari hasil wawancara dan observasi dapat diketahui proses seleksi dan pelaksanaan Program laku Pandai Agen46 yang dijalankan oleh Bank BNI. Nasabah yang hendak mengajukan diri menjadi bagian dari Agen46 dengan tahapan pendaftaran sebagai berikut:



**Gambar 4.3**  
Tahapan Pendaftaran Agen46

1) Proses seleksi nasabah

Dalam pelaksanaan program layanan laku pandai BNI Agen46, proses seleksi nasabah yang ingin menjadi Agen. Bank BNI harus memastikan bahwa mereka memilih nasabah yang memenuhi syarat dan memiliki kualifikasi yang tepat untuk menjadi Agen46.

Calon Agen46 perlu menyiapkan berkas-berkas meliputi:

- a) Formulir pendaftaran
- b) Fotocopy tanda pengenal seperti KTP/SIM/Paspor
- c) Fotocopy buku rekening tabungan
- d) Fotocopy kartu ATM BNI
- e) Nomer HP dan email yang aktif
- f) Melampirkan NPWP
- g) Melampirkan surat keterangan usaha dari kelurahan
- h) Foto diri berwarna ukuran 3x4

## 2) Tingkat keputusan

Terdapat tiga tahap dalam proses pengambilan keputusan, yaitu di unit cabang bank, kantor wilayah, dan kantor pusat. Hal ini dilakukan untuk memastikan nasabah yang dipilih benar-benar cocok dan layak menjadi Agen46.

## 3) Distribusi alat

Setelah nasabah telah ditetapkan menjadi Agen46, tahapan selanjutnya adalah pengiriman alat atau fasilitas Agen46. Alat-alat tersebut harus dikirim dari kantor wilayah ke Agen di daerah mereka.

## 4) Kepercayaan BNI kepada Agen46

Bank memberikan kepercayaan kepada Agen sebagai wakil bank dalam memberikan layanan perbankan. Kepatuhan dan kejujuran seorang Agen46 sangat penting.

Tahapan pendaftaran yang dipaparkan dari hasil wawancara dan observasi tersebut sesuai dengan tahapan yang tertera dalam *website* resmi Bank Negara Indonesia, berikut tahap pendaftaran calon Agen46 melalui Kantor Cabang BNI:

- a) Calon BNI Agen46 (Perorangan/Badan Hukum) mendatangi kantor Cabang BNI terdekat.
- b) Calon BNI Agen46 mengisi formulir pendaftaran dan melampirkan dokumen pendukung.

- c) BNI akan memproses permohonan Calon BNI Agen46 dan akan menginformasikan kepada Calon Agen46 apabila permohonan selesai diproses.
- d) Calon BNI Agen46 menandatangani Perjanjian Kerjasama (PKS) Keagenan dengan BNI.
- e) BNI Agen46 akan menerima kelengkapan operasional berupa:
  - (1) Sertifikat keagenan
  - (2) Spanduk keagenan
  - (3) Akses aplikasi transaksi
  - (4) Brosur/flyer untuk BNI Agen46 dan nasabah<sup>139</sup>

b. Pelayanan Prima (*Excellent Service*)

Berdasarkan temuan yang didasarkan pada hasil wawancara dan observasi dapat ditarik garis besar bahwa pelaksanaan program layanan laku pandai oleh BNI KC Situbondo dan Agen46 di Kecamatan Arjasa sesuai dengan teori tentang kualitas pelayanan dalam buku Teori Administrasi yang ditulis oleh Nurman, Al Sukri, dan Lilis Suryani. Disebutkan dalam buku tersebut bahwasanya kualitas pelayanan memiliki dimensi antara lain:

- 1) Kecepatan waktu pelayanan
- 2) Akurasi atau ketepatan pelayanan
- 3) Kesopanan dan keramahan pemberi pelayanan
- 4) Tanggung jawab dalam penyelesaian komplain

<sup>139</sup> Berita Resmi Bank Negara Indonesia (BNI), "BNI Agen46", <https://www.bni.co.id/id-id/e-banking/bni-agen46> (01 November 2023).

- 5) Jumlah tugas pemberi pelayanan
- 6) Fasilitas pendukung pemberian pelayanan
- 7) Lokasi pelayanan
- 8) Ketersediaan informasi atau panduan (standar operasional prosedur) pelayanan
- 9) Kenyamanan
- 10) Teknologi kekinian dalam pelayanan<sup>140</sup>

Dari hasil wawancara dan observasi diketahui bahwa BNI KC Situbondo dan Agen46 di Kecamatan Arjasa telah melaksanakan program layanan laku dengan memberikan kualitas pelayanan prima, diantaranya sebagai berikut:

- 1) Kecepatan waktu pelayanan

Program layanan Agen BNI 46 menggunakan teknologi mesin EDC dalam pelaksanaannya, yang memungkinkan transaksi perbankan menjadi lebih cepat dan efisien. Hal ini sangat penting dalam meningkatkan kecepatan layanan kepada nasabah, karena mereka dapat melakukan transaksi dengan cepat tanpa harus mengantri di BNI Kantor Cabang Situbondo.

- 2) Akurasi atau ketepatan pelayanan

Penulis tidak mendapatkan informasi spesifik tentang akurasi dalam data yang diperoleh dari hasil wawancara maupun observasi, namun penggunaan teknologi EDC memiliki potensi

---

<sup>140</sup> Nurman, Al-Sukri, dan Lilis Suryani, *Teori Administrasi* (Yogyakarta: Deepublish Digital, 2023), 67.



untuk meningkatkan akurasi transaksi, karena mengurangi risiko kesalahan manusia dalam pencatatan dan pelaksanaan transaksi.

3) Kesopanan dan keramahan pemberi pelayanan

Bincang santai dalam pertemuan evaluasi antara Bank BNI KC Situbondo dan para Agen<sup>46</sup> mencerminkan sikap yang bersahabat yang memungkinkan meningkatkan tingkat kesopanan yang baik dalam hubungan Bank dan Agen.

4) Tanggung jawab dalam penyelesaian komplain

Bank BNI KC Situbondo responsif terhadap keluhan yang diutarakan oleh Agen, hal ini menunjukkan bahwa Bank BNI KC Situbondo mengambil tanggung jawab dalam menyelesaikan masalah yang mungkin timbul. Responsif terhadap komplain atau keluhan merupakan tanggung jawab yang baik dalam memberikan pelayanan.

5) Jumlah tugas pemberi pelayanan

Agen BNI 46 memiliki beberapa tugas yang harus mereka jalankan, termasuk menjelaskan berbagai transaksi kepada nasabah, menjaga keamanan, dan memberi tahu nasabah tentang biaya serta cara bertransaksi. Hal ini menunjukkan bahwa Agen<sup>46</sup> memiliki tanggung jawab yang cukup besar dalam memberikan pelayanan.

6) Fasilitas pendukung pemberian pelayanan

Penggunaan teknologi EDC merupakan fasilitas pendukung utama dalam memberikan pelayanan perbankan kepada masyarakat. EDC merupakan alat transaksi yang memungkinkan Agen46 untuk memproses transaksi dengan cepat dan efisien.

7) Lokasi pelayanan

Penempatan Agen46 di setiap kecamatan merupakan suatu upaya untuk menciptakan lokasi pelayanan yang strategis dan mudah diakses bagi masyarakat. Hal ini merupakan langkah positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan akses yang lebih dekat antara Bank BNI KC Sirtubondo, Agen46, dan masyarakat setempat.

8) Ketersediaan informasi atau panduan (standar operasional prosedur) pelayanan

Bank memberikan panduan dan pelatihan kepada Agen46 untuk memastikan apakah Agen46 dapat menjalankan tugas mereka sesuai dengan SOP. Bank BNI secara terjadwal memantau dan mengevaluasi kinerja Agen46. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

9) Kenyamanan

Program Agen46 menciptakan kenyamanan bagi masyarakat di Kecamatan Arjasa dalam memberikan akses yang

mudah tanpa harus pergi ke Bank BNI Kantor Cabang Situbondo yang berjarak jauh.

#### 10) Teknologi kekinian dalam pelayanan

Penggunaan teknologi EDC merupakan contoh yang jelas dari penggunaan teknologi kekinian dalam pelayanan perbankan. Teknologi EDC tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga menciptakan pengalaman bertransaksi yang lebih modern dan sesuai dengan kebutuhan nasabah pada masa kini.

Berdasarkan hasil analisis sesuai poin-poin pelayanan yang berkualitas di atas, penulis dapat melihat bahwa program Layanan Laku Pandai BNI 46 mencakup berbagai aspek penting dalam memberikan pelayanan perbankan yang berkualitas kepada masyarakat. Dengan diterapkan layanan ini maka Bank BNI KC Situbondo memiliki potensi untuk memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat dan Agen BNI46 itu sendiri.

#### c. Fitur dan Layanan BNI Agen46

Berdasarkan temuan yang didasarkan pada hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa Agen46 tidak hanya menyediakan layanan keuangan dasar seperti tarik tunai, transfer antar bank, dan pembayaran tagihan rutin seperti listrik dan air, tetapi juga menyediakan berbagai macam transaksi lainnya. Selain itu, Agen46 memiliki keunggulan tambahan dengan memungkinkan pembukaan rekening tabungan BNI Pandai, suatu yang belum tersedia di Agen

bank lain. Ini menunjukkan komitmen Agen46 untuk meningkatkan inklusi keuangan dan memberikan akses kepada masyarakat yang belum memiliki rekening bank.

Hasil wawancara dan observasi di atas sesuai dengan pemaparan dalam *website* resmi Bank Negara Indonesia, yang menjelaskan bahwa masyarakat dapat melakukan berbagai jenis transaksi perbankan, yaitu sebagai berikut:

- 1) Layanan Laku Pandai
  - a) Buka rekening tabungan pandai
  - b) Setor tunai
  - c) Tarik tunai
- 2) Layanan LKD
  - a) Pendaftaran (*register*) uang elektronik
  - b) Setor tunai (*cash in*) uang elektronik
  - c) Tarik tunai (*cash out*) uang elektronik
- 3) Layanan *E-Payment*
  - a) Transfer (antara BNI dan online antar Bank)
  - b) Pembelian (top up pulsa, paket data, dan token listrik)
  - c) Pembayaran (tagihan listrik, PDAM, kartu kredit, telepon, *multifinance*, BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, asuransi, pembayaran tiket kereta, pesawat, dan lain-lain)<sup>141</sup>

<sup>141</sup> Berita Resmi Bank Negara Indonesia (BNI), “BNI Agen46”, <https://www.bni.co.id/id-id/ebanking/agen46> (6 Oktober 2023).

d. Fasilitas BNI Agen46

Dari hasil wawancara dan observasi diketahui bahwa Agen46 dibekali dengan fasilitas teknologi EDC, dan mendapat spanduk keagenan. Penggunaan mesin EDC telah membantu mempermudah transaksi pembayaran dan meningkatkan efisiensi layanan. selain itu, penggunaan spanduk juga membantu dalam memberitahu masyarakat tentang keberadaan Agen46 dan mempromosikan layanan mereka. Dengan kedua fasilitas tersebut, Agen46 dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat sambil meningkatkan promisi bisnis mereka sebagai Agen46.

Fasilitas tersebut sesuai dengan apa yang dipaparkan di *website* resmi Bank Negara Indonesia yaitu Agen BNI46 dibekali dengan fasilitas dengan teknologi mesin EDC. EDC (*Electronic Data Capture*) merupakan alat untuk menerima pembayaran yang digunakan oleh Merchant yang bekerjasama dengan BNI. Akseptasi luas EDC BNI dapat menerima pembayaran untuk jenis Kartu Visa, Master Card, American Express, JCB, QRIS, TapCash dan LinkAja.<sup>142</sup>

e. Tujuan BNI Agen46

Dari hasil wawancara dan observasi penulis juga menemukan beberapa tujuan penerapam program Layanan Laku Pandai, sebagai berikut:

---

<sup>142</sup> Ibid.

- 1) Tujuan utama layanan Agen BNI 46 adalah memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan, termasuk pembukaan rekening, setoran tunai, penarikan tunai, transfer, pembayaran tagihan, dan lainnya.

Penggunaan teknologi EDC merupakan salah satu bagian penting dalam kelancaran pelaksanaan program layanan laku pandai BNI Agen46. Penggunaan teknologi EDC sebagai alat transaksi menunjukkan bahwa program ini menggunakan teknologi modern untuk memfasilitasi transaksi perbankan. Ini dapat meningkatkan efisiensi dan kecepatan dalam melakukan transaksi.

- 2) Program Agen BNI 46 bertujuan untuk memperluas akses masyarakat terhadap layanan perbankan, terutama di daerah yang jauh dari kantor cabang BNI. Upaya ini bertujuan untuk memastikan bahwa layanan perbankan dapat dinikmati oleh sebanyak mungkin orang, termasuk mereka yang tinggal di wilayah pedesaan atau terpencil.

Agen46 menawarkan kemudahan akses kepada nasabah dengan menempatkan agen-agen di setiap kecamatan. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan perbankan tanpa harus pergi ke kantor cabang bank yang mungkin berjarak jauh.

- 3) Program Agen BNI 46 juga memberikan peluang ekonomi bagi para agen yang terlibat. Ini menciptakan lapangan kerja di berbagai

kecamatan, membantu meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat setempat.

Beberapa tujuan penerapan perogram Layanan Laku Pandai BNI KC Situbondo di atas, sesuai dengan pemaparan Departemen Penelitian dan Pengaturan Perbankan dalam buku yang berjudul *Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif*, yang mengatakan beberapa poin tersebut antara lain:

- 1) Untuk menyediakan produk keuangan yang sederhana dan intuitif yang memenuhi kebutuhan mereka yang saat ini tidak memiliki akses ke layanan keuangan.
- 2) Dengan semakin banyaknya anggota berbagai kelompok masyarakat diberbagai wilayah di Indonesia menggunakan layanan keuangan atau perbankan, diharapkan kegiatan ekonomi masyarakat dapat semakin lancar sehingga mendorong pertumbuhan ekonomi dan pemerataan pembangunan antar wilayah di Indonesia terutama antara desa ke kota.<sup>143</sup>

## **2. Motivasi Nasabah BNI Menjadi Agen Laku Pandai BNI (Agen46) di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan penulis dengan 5 (lima) Agen BNI 46 di Kecamatan Arjasa, Kabupaten Situbondo, motivasi mereka menjadi mitra BNI dengan menjadi Agen46 terbagi menjadi:

<sup>143</sup> Departemen Penelitian dan Pengaturan Perbankan, *Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif* (Jakarta: 2015), 7.

a. Motivasi Ekonomi

Keadaan ekonomi menentukan kebutuhan dan keinginan konsumen. Saat ekonomi berjalan baik, konsumen biasanya memiliki pendapatan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan dasar dan juga untuk memenuhi keinginan mereka. di sisi lain, dalam situasi ekonomi yang sulit, konsumen harus fokus pada pemenuhan kebutuhan pokok mereka, sementara keinginan mungkin harus ditunda. Perilaku manusia selalu muncul dari keinginan yang mendorong kita untuk bertindak menuju suatu tujuan tertentu. Kebutuhan yang mendorong suatu tujuan disebut motivasi.<sup>144</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Agen BNI 46 di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo, salah satu motivasi mereka menjadi Agen46 yaitu untuk mendapatkan tambahan penghasilan. Hal ini dapat dipahami dengan menggunakan teori Abraham A. Maslow, Alderfer, dan Mc. Cilleland.

1) Teori Abraham A. Maslow

Maslow mengembangkan Teori Hierarchy Kebutuhan manusia menjadi lima tingkatan, sebagai berikut:

- (a) Kebutuhan fisiologis
- (b) Kebutuhan rasa aman
- (c) Kebutuhan sosial
- (d) Kebutuhan akan harga diri

---

<sup>144</sup> Moh. Saiful Bahri, *Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja yang Berimplikasi terhadap Kinerja Dosen*, 54.



(e) Kebutuhan aktualisasi diri<sup>145</sup>

Dalam konteks Teori Hierarchy Kebutuhan Maslow, motivasi untuk mencari tambahan penghasilan sebagai Agen<sup>46</sup> dapat dikaitkan dengan kebutuhan fisiologis dan kebutuhan rasa aman.

## (a) Kebutuhan fisiologis

Kebutuhan fisiologis merupakan tatanan hierarki paling dasar di antara kebutuhan manusia dan mewakili kebutuhan untuk hidup seperti makanan, minuman, tempat tinggal, tidur, seks, dan pernapasan.<sup>146</sup> Dalam hasil wawancara, terdapat beberapa faktor yang dihubungkan dengan kebutuhan ini:

(1) Keputusan untuk menjadi Agen BNI<sup>46</sup> dan menawarkan layanan perbankan di toko adalah upaya untuk meningkatkan penghasilan. Ini dapat membantu memenuhi kebutuhan fisiologis seperti makanan, minuman, dan tempat tinggal.

(2) Dengan mencari tambahan penghasilan selain pekerjaan utama, Agen<sup>46</sup> berusaha untuk memastikan kecukupan sumber daya untuk memenuhi kebutuhan dasar.

(3) Dengan membantu masyarakat mencairkan dana bantuan dari pemerintah dan mengarahkan mereka untuk berbelanja di toko Agen, Agen<sup>46</sup> juga memastikan bahwa penduduk

<sup>145</sup> Domikus Dolet Unaradjan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 24.

<sup>146</sup> *Ibid.*, 24.

desa dapat memenuhi kebutuhan fisiologis mereka, seperti makanan dan barang sehari-hari.

(b) Kebutuhan rasa aman

Jika kebutuhan fisiologis relatif sudah terpuaskan maka muncul kebutuhan yang kedua, yaitu kebutuhan rasa aman. Kebutuhan rasa aman tersebut meliputi keselamatan untuk melindungi dari risiko kecelakaan kerja, keselamatan untuk menjamin kelangsungan pekerjaan dan untuk menjamin hari tua ketika tidak lagi bekerja, keselamatan, stabilitas, ketergantungan, perlindungan dari ketakutan dan ancaman.<sup>147</sup> Dalam hasil wawancara, terdapat beberapa faktor yang menunjukkan hubungan dengan kebutuhan ini:

- (1) Menjadi Agen46 dan menghasilkan penghasilan tambahan memberikan Agen lebih banyak stabilitas finansial dan perasaan aman bahwa Agen46 dapat mengatasi kebutuhan dan krisis finansial yang mungkin terjadi.
- (2) Memiliki koneksi dengan BNI melalui status Agen46 memberikan akses potensial ke pembiayaan dan dukungan finansial dalam situasi darurat atau untuk modal usaha tambahan, yang memberikan rasa aman finansial.
- (3) Dengan menarik pelanggan yang datang untuk mencairkan dana bantuan dan kemudian berbelanja di toko, Agen46

---

<sup>147</sup> Ibid., 24.

mengurangi resiko bisnis dan merasa lebih aman dalam menjalankan usahanya.

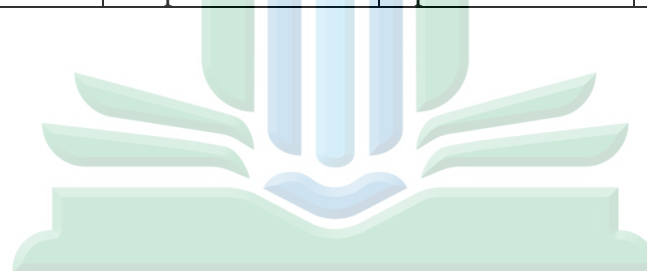
Agen46 akan mendapatkan *fee* dari transaksi yang dilakukan di agen. Biasanya Agen46 menarik upah sebanyak Rp. 3.500 atau Rp. 5.000 untuk transaksi < Rp. 500.000 sesama bank BNI, dan menarik upah sebanyak Rp. 5.000 atau Rp. 7.000 untuk transaksi > Rp. 500.000. Sedangkan untuk transaksi bank lain, Agen46 menarik upah sebanyak Rp. 14.000 dengan nominal yang sama. Upah tersebut diperinci, Rp. 6.500 untuk Bank BNI dan Rp. 7.500 untuk Agen46. Menjadi Agen46 merupakan salah satu mata pencaharian masyarakat di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo disamping menjalankan usaha mereka yang lain. Sehingga pendapatan yang mereka peroleh akan bertambah. Dimana ketika mendapatkan uang, mereka bisa membeli berbagai macam kebutuhan pokok.

**Tabel 4.1**  
Biaya Administrasi Agen46 di Kecamatan Arjasa<sup>148</sup>

No	Lokasi Agen46	Jenis transaksi	Jumlah	Biaya Administrasi	Jumlah Transaksi	Pendapatan Agen46
1.	Agen Ketowan	Tarik tunai	< Rp. 500.000 > Rp. 500.000	Rp. 3.500 Rp. 5.000	250 – 400 transaksi	Rp. 2.500.000
		Setor tunai	> Rp. 500.000 > Rp. 500.000	Rp. 3.500 Rp. 5.000		
		Transfer Bank Lain	< Rp. 500.000 > Rp. 500.000	Rp. 14.000 Rp. 14.000		
2.	Agen Bayeman	Tarik tunai	< Rp. 500.000 > Rp. 500.000	Rp. 3.500 Rp. 5.000	60 – 100 transaksi	Rp. 400.000
		Setor tunai	> Rp. 500.000 > Rp. 500.000	Rp. 3.500 Rp. 5.000		
		Transfer Bank Lain	< Rp. 500.000 > Rp. 500.000	Rp. 14.000 Rp. 14.000		
3.	Agen Kedungdowo	Tarik tunai	< Rp. 500.000 > Rp. 500.000	Rp. 5.000 Rp. 7.000	70 – 100 transaksi	Rp. 500.000
		Setor tunai	> Rp. 500.000 > Rp. 500.000	Rp. 5.000 Rp. 7.000		
		Transfer Bank Lain	< Rp. 500.000 > Rp. 500.000	Rp. 14.000 Rp. 14.000		
4.	Agen Jatisari	Tarik tunai	< Rp. 500.000 > Rp. 500.000	Rp. 5.000 Rp. 7.000	100 – 150 transaksi	Rp. 750.000
		Setor tunai	> Rp. 500.000	Rp. 5.000		

<sup>148</sup> Dokumentasi, Agen BNI 46 Kecamatan Arjasa Situbondo, 4 November 2022.

No	Lokasi Agen46	Jenis transaksi	Jumlah	Biaya Administrasi	Jumlah Transaksi	Pendapatan Agen46
			> Rp. 500.000	Rp. 7.000		
		Transfer Bank Lain	< Rp. 500.000	Rp. 14.000		
			> Rp. 500.000	Rp. 14.000		
5.	Agen KP. Krajan	Tarik tunai	< Rp. 500.000	Rp. 3.500	300 – 350 transaksi	Rp. 3.000.000
			> Rp. 500.000	Rp. 5.000		
		Setor tunai	> Rp. 500.000	Rp. 3.500		
			> Rp. 500.000	Rp. 5.000		
		Transfer Bank Lain	< Rp. 500.000	Rp. 14.000		
			> Rp. 500.000	Rp. 14.000		



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## 2) Teori Alderfer

Motivasi ekonomi yang mendasari motivasi nasabah untuk menjadi bagian dari Agen<sup>46</sup> juga dapat dipahami dengan kerangka teori Alderfer. Menurut teori Alderfer, Salah satu komponen eksistensi adalah untuk menunjang kebutuhan dasar dan pokok manusia. Serupa dengan teori Maslow, ada kebutuhan akan rasa aman, yang menjadi dasar keberadaan manusia, bersama dengan kebutuhan fisiologis. Motivasi ekonomi juga dapat dikaitkan sebagai bagian dari kebutuhan keberadaan, yang mencakup aspek kebutuhan fisiologis dan materi. Dalam teori yang dikemukakan oleh Alderfer, kebutuhan akan keberadaan adalah kebutuhan yang berfungsi untuk mempertahankan hidup, kebutuhan keberadaan ini sesuai dengan kebutuhan tingkat rendah Maslow yaitu meliputi kebutuhan fisiologis dan kebutuhan keselamatan atau keamanan.<sup>149</sup>

Beberapa Agen BNI 46 mencari tambahan penghasilan melalui peran mereka sebagai agen. Dengan menjadi Agen<sup>46</sup>, mereka dapat meningkatkan penghasilan mereka, yang memungkinkan mereka untuk memenuhi kebutuhan dasar seperti makanan, tempat tinggal, dan keamanan finansial.

Beberapa Agen<sup>46</sup> juga melihat peluang bisnis dalam menyediakan layanan perbankan di toko mereka. dengan menjadi Agen<sup>46</sup>, mereka mengharapkan toko mereka akan menjadi lebih

---

<sup>149</sup> Moh. Saiful Bahri, *Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi, dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja yang Berimplikasi terhadap Kinerja Dosen*, 60.

ramai pengunjung, yang dapat meningkatkan penjualan dan keuntungan. Hal tersebut merupakan contoh bagaimana motivasi ekonomi dapat mempengaruhi pengembangan bisnis pribadi.

#### b. Motivasi Sosial

Motivasi sosial ialah dorongan individu untuk melaksanakan kegiatan bertujuan memperoleh nilai sosial, mendapatkan penghargaan atau pengakuan dari lingkungan tempat individu tersebut berada. Motivasi sosial memiliki keterkaitan dengan seseorang yang ingin eksistensi dan prestasi yang didapaknya dapat diakui oleh lingkungannya.<sup>150</sup> Motif sosial berperan penting dalam pembentukan sosial. Saling membantu anantara satu sama lain merupakan bukti bahwa manusia merupakan makhluk sosial yang saling membutuhkan dan tidak bisa hidup sendiri. Salah satu motivasi menjadi Agen46 bukan hanya melihat dari sisi ekonomi, tetapi juga dilihat dari motivasi sosial.

##### 1) Teori Abraham A. Maslow

Dalam konteks teori Maslow, tindakan para Agen46 untuk membantu masyarakat dengan memberikan akses ke layanan perbankan dapat dikaitkan dengan kebutuhan sosial. Jika kebutuhan fisiologis dan rasa aman telah terpenuhi secara minimal maka akan muncul kebutuhan sosial, yaitu kebutuhan untuk

---

<sup>150</sup> Apri Ani Rahayu, Teguh Erawati, dan Anita Primastiwi, "Pengaruh Motivasi Pengetahuan Perpajakan, Motivasi Karir, Motivasi Kualitas, Motivasi Sosial, dan Motivasi Ekonomi terhadap Minat Mahasiswa Mengikuti Program Brevet Pajak", *Jurnal Riset Perpajakan*, Vol. 4, No. 2 (November, 2021), 246.

persahabatan, afiliasi, dan interaksi yang lebih erat dengan orang lain.<sup>151</sup> Kebutuhan sosial dalam hierarki Maslow mencakup keinginan untuk memiliki hubungan yang positif dengan orang lain. Dari hasil wawancara dan observasi dapat dianalisis dengan fokus pada kebutuhan sosial yang menjadi bagian dari hierarki kebutuhan maslow, berikut analisisnya:

- (a) Keinginan untuk membantu: Agen46 menyatakan bahwa mereka ingin membantu masyarakat sekitar mereka. hal ini mencerminkan kebutuhan sosial mereka untuk berkontribusi dan membantu orang lain dalam memenuhi kebutuhan mereka.
- (b) Keinginan untuk lebih dekat dengan masyarakat: Mereka menyatakan bahwa menjadi Agen46 merupakan cara untuk lebih dekat dengan masyarakat. Mereka melihat perannya menjadi Agen46 sebagai cara untuk membangun hubungan yang lebih erat dengan masyarakat desa, dan keuntungannya, masyarakat dapat lebih mengenal mereka juga.
- (c) Pemberian dukungan: dalam beberapa desa yang jauh dari perkotaan, masyarakat membutuhkan akses ke layanan perbankan dan bantuan pemerintah. Agen46 merasa berperan dalam memberi dukungan ini kepada masyarakat, memenuhi kebutuhan sosial mereka untuk memberikan manfaat kepada orang lain.

---

<sup>151</sup> Domikus Dolet Unaradjan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 24-26.



Para Agen46 melihat peran mereka sebagai peluang untuk mengedukasi masyarakat tentang manfaat dan cara penggunaan layanan perbankan, terutama bagi mereka yang belum terbiasa dengan teknologi perbankan.

## 2) Teori Alderfer

Dalam teori motivasi Alderfer, motivasi sosial juga dapat dikaitkan sebagai bagian dari kebutuhan untuk bergaul. Dalam Teori Motivasi Alderfer dikatakan bahwasanya kebutuhan untuk bergaul adalah suatu kebutuhan untuk selalu bisa berkomunikasi dengan sesamanya, melakukan hubungan sosial dan dapat melakukan kerja sama dengan orang lain.<sup>152</sup>

Selain untuk membantu masyarakat dalam memberikan akses ke layanan perbankan dengan mudah, Agen46 juga berkontribusi dalam melancarkan program pemerintah.

Masyarakat yang mendapatkan bantuan dari pemerintah seperti PKH (Program Keluarga Harapan) dan BPNT (Bantuan Pangan Non Tunai) harus mencairkan dananya melalui Bank BNI. Namun dengan adanya Agen46, masyarakat lebih mudah untuk mencairkan dana mereka melalui Agen46 yang ada di desa mereka. Karena itulah BNI terus mempromosikan Agen BNI 46 di setiap desa agar masyarakat yang mendapat bantuan dari pemerintah bisa

---

<sup>152</sup> Moh. Saiful Bahri, *Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi, dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja yang Berimplikasi terhadap Kinerja Dosen*, 60.

mencairkan dana mereka melalui Agen46 tanpa harus pergi ke kantor Bank BNI.

### 3) Teori Mc. Clelland

Adanya motivasi sosial saling membantu sesama dapat dikaitkan dengan teori motivasi yang dikemukakan oleh Mc. Clelland yaitu kebutuhan untuk afiliasi. Kebutuhan afiliasi adalah keinginan individu untuk terus menerus berhubungan dengan orang lain atau lingkungan.<sup>153</sup>

Dari hasil wawancara dan observasi diketahui bahwa Agen46 menyatakan ketertarikan mereka sendiri untuk bergabung sebagai Agen BNI46. Hal ini mencerminkan keinginan mereka untuk berinteraksi dengan lebih banyak orang. Agen46 menawarkan layanan laku pandai ini kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa mereka ingin memperkenalkan layanan perbankan Agen46 kepada orang lain yang mungkin belum mengetahui layanan ini sebelumnya.

#### c. Motivasi Berprestasi

Keinginan untuk meraih prestasi mutlak dimiliki setiap orang, beragam cara yang ditempuh seseorang untuk menggapainya. Semakin tinggi prestasi yang diinginkan maka semakin keras pula usahayang harus ia keluarkan.<sup>154</sup>

<sup>153</sup> Ibid., 62.

<sup>154</sup> Muhammad Ridho, "Teori Motivasi McClland dan Implikasinya dalam Pembelajaran PAI", *Jurnal Studi Keislaman dan Ilmu Pendidikan*, Vol. 8, No. 1 (Mei, 2020), 6.

### 1) Teori Abraham A. Maslow

Dalam Teori Hierarchy of Needs oleh Abraham A. Maslow, motivasi berprestasi dapat dikaitkan dengan teori kebutuhan akan harga diri (penghargaan) serta kebutuhan aktualisasi diri. Kebutuhan akan harga diri meliputi keinginan untuk dihormati, pengakuan atas prestasinya, pengakuan atas kemampuan dan pengalamannya, serta keefektifan pekerjaannya. Kebutuhan akan aktualisasi diri berkaitan dengan proses mengungkapkan potensi seseorang.<sup>155</sup> Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, terdapat beberapa aspek motivasi berprestasi dengan konsep kebutuhan Abraham A. Maslow, sebagai berikut:

#### (a) Kebutuhan akan harga diri

Kebutuhan akan harga diri adalah salah satu tingkat motivasi yang muncul ketika individu mencapai tingkat yang cukup dalam memenuhi kebutuhan dasar seperti fisik dan sosial. Menjadi seorang Agen46 memberikan peluang untuk mendapatkan pengakuan dan kepercayaan dari masyarakat setempat. Hal ini mencerminkan dorongan untuk dihormati dan dihargai oleh orang lain.

Selain itu, mengambil peran penting dalam membantu masyarakat di desa dan memberikan layanan perbankan yang dibutuhkan oleh pedagang, petani, dan karyawan. Hal ini

<sup>155</sup> Domikus Dolet Unaradjan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 24-26.

membuat seseorang merasa dihormati karena berperan dalam memenuhi kebutuhan ekonomi masyarakat.

Dengan menjadi Agen46 dapat membuat seseorang lebih dekat dengan orang-orang perbankan dan mendapatkan banyak ilmu baru. Hal ini bisa dianggap sebagai upaya untuk meningkatkan pengetahuan dan kompetensi yang dapat meningkatkan harga diri seseorang.

(b) Kebutuhan aktualisasi

Kebutuhan aktualisasi adalah tingkat tertinggi dalam hierarki kebutuhan Maslow, dimana individu mencapai potensi penuh mereka dan mencapai tujuan yang lebih tinggi dalam hidup. Dari hasil wawancara dan observasi dapat diketahui beberapa aspek kebutuhan aktualisasi.

Motivasi untuk membantu masyarakat mendapatkan akses layanan keuangan dengan mudah. Hal ini mencerminkan dorongan untuk memberikan kontribusi yang signifikan kepada masyarakat dan mencapai tujuan yang lebih tinggi dalam hal membantu orang lain.

Selanjutnya, kemauan untuk belajar dan berkembang, terutama dengan menyebutkan bahwa menjadi Agen46 memberikan kesempatan untuk mendapatkan ilmu baru dari orang-orang perbankan. Hal ini mencerminkan dorongan untuk terus meningkatkan diri dan potensi pribadi yang lebih tinggi.

## 2) Teori Arderfer

Sejalan dengan Teori Kebutuhan Maslow akan harga diri dan aktualisasi diri, teori tentang kebutuhan untuk maju yang dikemukakan oleh Alderfer juga dikaitkan sebagai motivasi berprestasi.

Nasabah BNI yang menjadi Agen46 memiliki motivasi untuk mencapai tujuan bisnisnya. Mereka ingi menambah ramai pengunjung di toko mereka, hal ini mencerminkan dorongan untuk mencapai hasil positif dalam usaha mereka. Pencapaian ini merupakan contoh motivasi kebutuhan untuk maju yaitu upaya untuk meraih sukses dalam usaha mereka.

Melalui peran sebagai Agen46, mereka mencari peluang untuk pertumbuhan pribadi. Mereka menyebutkan bahwa mereka dapat mengambil peran penting dalam masyarakat dan belajar banyak dari BNI. Hal ini mencerminkan dorongan untuk terus belajar dan berkembang dalam pekerjaan mereka.

## 3) Teori Mc. Clelland

Mc. Clelland menyatakan bahwa ada tiga kebutuhan dasar yang memotivasi seorang individu untuk berperilaku, yaitu (1) kebutuhan untuk sukses, (2) kebutuhan untuk afiliasi, dan (3) kebutuhan kekuasaan. Motivasi berprestasi dapat dikaitkan dengan motivasi untuk sukses. Kebutuhan akan motivasi untuk sukses ini mengarah pada kepentingan masa depan dibandingkan masa lalu

atau masa kini, dan orang-orang akan lebih kuat ketika menghadapi kegagalan karena mereka dapat mengantisipasi situasi masa depan agar lebih produktif di tempat kerja.<sup>156</sup>

Dalam hasil wawancara dan observasi, terlihat bahwa nasabah BNI yang menjadi Agen46 memiliki dorongan untuk mencapai tujuan bisnisnya. Mereka ingin toko mereka menjadi lebih ramai pengunjung, hal ini dianggap sebagai dorongan untuk sukses dalam usaha mereka. Menjadi Agen46 merupakan salah satu strategi untuk mencapai kesuksesan tersebut.

Agen46 mengambil peran penting dalam masyarakat dan membantu memberikan layanan perbankan di desa mereka. Hal ini mencerminkan dorongan untuk mencapai sukses dalam memberikan manfaat bagi masyarakat.

Motivasi untuk sukses juga melalui peningkatan pengetahuan dan kemampuan mereka. Menjadi Agen46 memberikan kesempatan untuk belajar lebih banyak tentang dunia perbankan dan mendapatkan ilmu baru. Dorongan ini mencerminkan keinginan untuk meraih kesuksesan melalui pengembangan diri.

---

<sup>156</sup> Ibid., 28.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

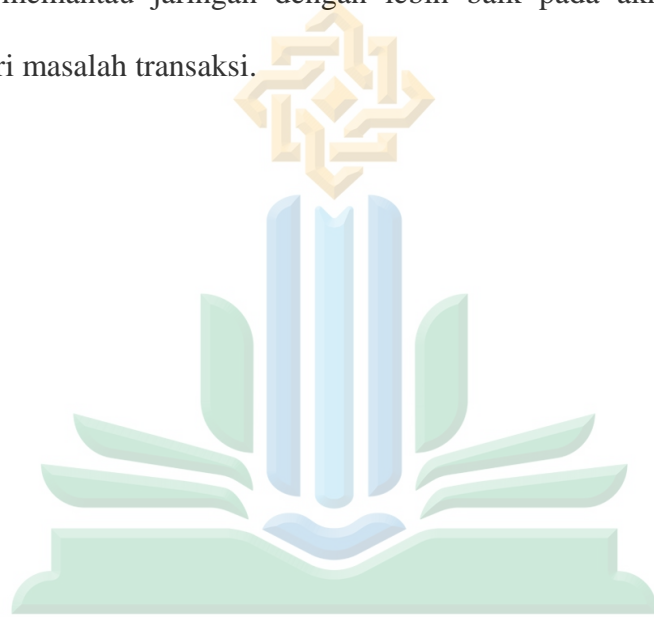
Berdasarkan hasil penelitian tentang motivasi nasabah BNI menjadi Agen laku pandai BNI (Agen46) di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo, dan pembahasan yang telah diuraikan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Program Layanan Laku Pandai BNI (Agen46) di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo memiliki tujuan yang jelas, yaitu memberikan kemudahan akses perbankan kepada masyarakat, memperluas akses masyarakat terhadap layanan perbankan, dan memberikan peluang ekonomi bagi agen-agen yang terlibat. Untuk mencapai tujuan tersebut, Program Layanan Laku Pandai BNI (Agen46) memberikan pelayanan prima kepada nasabahnya, seperti kecepatan layanan, akurasi, kesopanan, dan kenyamanan.
2. Motivasi nasabah menjadi mitra BNI sebagai Agen46 terbagi menjadi 3 faktor utama, yaitu motivasi ekonomi, motivasi sosial, dan motivasi berprestasi. Dengan menjadi Agen46, nasabah memiliki peluang untuk meningkatkan penghasilan mereka melalui komisi dari transaksi perbankan, sekaligus memberikan kontribusi baik kepada masyarakat dengan menyediakan layanan perbankan yang lebih cepat dan efisien. Selain itu, menjadi Agen46 juga memberikan kesempatan untuk mencapai

prestasi dan kesuksesan pribadi melalui pengembangan layanan keagenan yang baik.

#### **B. Saran-Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di atas, maka saran bagi BNI Kantor Cabang Situbondo adalah agar BNI KC Situbondo memantau jaringan dengan lebih baik pada akhir bulan untuk menghindari masalah transaksi.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



## DAFTAR PUSTAKA

- Ainiyah, Ghonimah Zumroatu. 2021. "Analisis Penerapan Agen46 Sebagai Penyedia Layanan Keuangan Tanpa Kantor (Branchless Banking) dan Upaya Pendorong Financial Inclusion." *Junal Media Komunikasi dan Bisnis*. 2: 20-32.
- Anggito, Albi dan Setiawan. 2018. *Metologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Bahri, Moh. Saiful. 2018. *Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja yang Berimplikasi terhadap Kinerja Dosen*. Surabaya: Jakad Publishing.
- Berita Resmi Badan Pusat Statistik (BPS). <https://situbondokab.bps.go.id/>. 06 Oktober 2021.
- Berita Resmi Bank Negara Indonesia (BNI). "BNI Agen46". <https://www.bni.co.id/id-id/e-banking/bni-agen46>. 06 Oktober 2023.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Barat. 2018. *Statistik Potensi Desa Provinsi Kalimantan Barat*. Kalimantan Barat: Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Barat.
- Cahyono, Heru Dwi. 2014. *Strategi Pemasaran Produk Baitul Mal Wa Tamwil (BMT) Sidogiri Stand Pasar Gebang Jember Dalam Menghadapi Minimnya Pengetahuan Konsumen*. Jember: Skripsi IAIN Jember.
- Departemen Penelitian dan Pengaturan Perbankan. 2015. *Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif*. Jakarta.
- Fitrah, Muh dan Luthfiyah. 2017. *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas dan Studi Kasus*. Jawa Barat: CV Jejak.
- Hadaria. 2019. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Layanan Agen BRILink di Sulili Barat Kabupaten Pinrang*. Parepare: Skripsi IAIN Parepare.
- Harahap, Ikhwanuddin. 2016. "Peranan Perbankan Syariah dalam Upaya Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat". *Jurnal At-Tijarah*. 1: 112-126.
- Hardani. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group.
- Irianto, Anton. 2005. *Born To Win Kunci Sukses yang Tak Pernah Gagal*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ismanto, Hadi dkk. 2019. *Perbankan dan Literasi Keuangan*. Sleman: Deepublish.

- Janni, Agnes Maria. 2018. "Peranan Perbankan Sebagai Lembaga Penyalur Kredit Bagi Masyarakat". *Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang*. 3: 127-134.
- Kasmir. 2015. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Katji, Yulianto. 2012. "Tentang Teori Motivasi". *Jurnal Inovasi*. 1: 1-15.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. 2017. *Al-Qur'an dan Terjemah*. Surabaya: Nur Ilmu.
- Kumalasari, Novi. 2020. *Pengaruh Kecerdasan Emosional, Motivasi, dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Mega Syariah KCP Jember*. Jember: Skripsi IAIN Jember.
- Lestari, Wahyu. 2019. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Menjadi Agen BRILink*. Curup: Skripsi IAIN Curup.
- Limbong, Dessy Pauba Yanti. 2009. *Pengaruh Faktor-Faktor Motivasi Kerja Terhadap Kinerja yang dipersepsikan Karyawan Departement Front Office di Hotel Grand Quality Yogyakarta*. Yogyakarta: Skripsi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Mamik. 2015. *Metodologi Kualitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Muniarty, Puji. 2019. "Analisis Laku Pandai (Branchless Banking) pada Agen Perbankan (Studi di Kota Bima)". *Jurnal Mitra Manajemen*. 7: 802-204.
- Nasution, Mislah Hayati dan Sutisna. 2015. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking". *Jurnal Misbah*. 1: 62-73.
- Nurbismi. 2018. "Pengaruh Motivasi dan Sikap Nasabah Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Baitul Qiradh Amanah Nanggroe Banda Aceh". *Jurnal Penelitian Ekonomi Akuntansi*. 1: 61-68.
- Nurman, Al Sukri, dan Lilis Suryani. 2023. *Teori Administrasi*. Yogyakarta: Deepublish Digital.
- Prasetyo, Risky Cahyo. 2018. "Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Dampaknya pada Kinerja Karyawan". *Jurnal Ekobis Dewantara*. 4: 106-113.
- Priyono, Agus. 2019. *Efektivitas Agen BRILink dalam Peningkatan Pelayanan di BRI Panca Rijang Kab. Sidrap (Analisis Ekonomi Islam)*. Parepare: Skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare
- Purwati, Yenny, Rosali Fransiska, dan Paska Ika Nugroho. 2014. "Strategi Peningkatan Kemampuan Adopsi Teknologi Branchless Banking untuk Memperluas Inklusi Keuangan di Masyarakat Pedesaan". *Jurnal Universitas Kristen Satya Wacana*.

- Raharjo, Luqman dan Alwi Yudhi Koswara. 2018. "Tipologi Ketertinggalan Desa di Kabupaten Situbondo dengan Analisis Kluster pada ArcGIS dan Excel". *Jurnal Teknik ITS*. 1.
- Rahayu, Apri Riani, Teguh Erawati, dan Anita Prismatiwi. 2021. "Pengaruh Motivasi Pengetahuan Perpajakan, Motivasi Karir, Motivasi Kualitas, Motivasi Sosial, dan Motivasi Ekonomi terhadap Minat Mahasiswa Mengikuti Program Brevet Pajak". *Jurnal Riset Perpajakan*. 2: 240-264.
- Ramdhiani, Suci. 2019. *Presepsi Masyarakat Terhadap Minat Menggunakan Layanan Laku Pandai Bank Syariah di Kabupaten Cilacap*. Cilacap: Skripsi IAIN Cilacap.
- Ridho, Muhammad. 2020. "Teori Motivasi McClelland dan Implikasinya dalam Pembelajaran PAI". *Jurnal Studi Keislaman dan Ilmu Pendidikan*. 1: 1-16.
- Rukajat, Ajat. 2018. *Pendekatan Penelitian Kualitatif*. Sleman: Deepublish.
- Sayidah, Nur. 2018. *Metodologi Penelitian: Disertai dengan Contoh Penerapannya dalam Penelitian*. Sidoarjo: Zifatama Jawa.
- Semawati. 2019. "Urgensi Nilai Taksiran Terhadap Motivasi Nasabah dalam Transaksi Gadai Emas". *Jurnal Ilmiah At-Tsarwah*. 2: 207-220.
- Septialana, Muchammad Kukuh dan Aprillia Elly Kusumastuti. 2017. "Pengaruh Faktor Instrinsik, Faktor Ekstrinsik dan Sikap Konsumen Terhadap Minat Menjadi Mitra Laku Pandai (Studi Pada Masyarakat Kota Pekalongan, Semarang, dan Yogyakarta)". *Jurnal EBBANK*. 2: 1-6.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang dan Wagiman. 2023. *Memahami Teori-Teori yang Membahas Motivasi Kerja*. Purbalingga: CV. Eureka Media Aksara.
- Syamsudin, Almira Sophie. 2020. *Pemodelan Produk Domestik Regional Bruto dan Tingkat Kemiskinan Beberapa Kabupaten di Jawa Timur dengan Pendekatan Persamaan Simultan*. Surabaya: Skripsi Universitas Airlangga.
- Tim Penyusun IAIN Jember. 2017. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: IAIN Jember Press.
- Tragedy, Rachman. 2016. "Pengaruh Motivasi Serta Stimulus Yang Menciptakan Persepsi Nasabah Terhadap Keputusan Memilih Layanan BRI Prioritas (Studi di Bank BRI Kantor Cabang Malang Martadinata)". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*. 2: 1-18.
- Trygu. 2020. *Motivai dalam Belajar Matematika*. Gunungsitoli: Guepedia.

- Unaradjan, Dominikus Dolet. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Grafindo.
- Uno, Hamzah B. 2016. *Teori Motivasi & Pengukurannya*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Yusuf, A. Muri. 2017. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurhasanah

Nim : E20171064

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember, 19 Oktober 2023  
Saya yang menyatakan



NURHASANAH  
E20171064

### Matrik Penelitian

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	RUMUSAN MASALAH
Analisis Motivasi Nasabah BNI menjadi Agen Laku Pandai BNI (Agen46) di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo	A. Pelaksanaan Program Layanan Laku Pandai BNI (Agen46)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tahap Pendaftaran Nasabah BNI menjadi Agen46</li> <li>2. Pelayanan Prima (<i>Excellent Service</i>)</li> <li>3. Fitur dan Layanan BNI Agen46</li> <li>4. Fasilitas BNI Agen46</li> <li>5. Tujuan BNI</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Proses seleksi nasabah</li> <li>b. Tingkat keputusan</li> <li>c. Distribusi alat</li> <li>d. Kepercayaan BNI terhadap Agen</li> </ol> <p>Kualitas pelayanan yang diberikan oleh BNI KC Situbondo dan Agen46</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Layanan laku pandai</li> <li>b. Layanan LKD</li> <li>c. Layanan <i>E-Payment</i></li> </ol> <p>Fasilitas yang diberikan kepada Agen46</p> <p>Tujuan penerapan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informan               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penyelia II</li> <li>b. Assistant Merchant and Agent</li> <li>c. Agen46 di Kecamatan Arjasa</li> </ol> </li> <li>2. Wawancara</li> <li>3. Observasi</li> <li>4. Dokumentasi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendekatan penelitian: kualitatif</li> <li>2. Jenis Penelitian: Deskriptif</li> <li>3. Lokasi Penelitian: BNI KC Situbondo dan Agen46 di Kecamatan Arjasa</li> <li>4. Teknik pengumpulan data:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Observasi</li> <li>b. Wawancara</li> <li>c. Dokumentasi</li> </ol> </li> <li>5. Teknik Analisis data: kondensasi data</li> <li>6. Keabsahan data: triangulasi sumber</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana pelaksanaan Program Layanan Laku Pandai BNI (Agen46) di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo</li> <li>2. Apa Motivasi nasabah BNI menjadi Agen Laku Pandai BNI (Agen46) di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo</li> </ol>

	B. Motivasi Nasabah BNI menjadi Agen Laku Pandai BNI (Agen46)	Agen46	program layanan laku pandai			
		1. Motivasi Ekonomi	a. Teori Abraham Maslow b. Teori Alderfer			
		2. Motivasi Sosial	a. Teori Abraham Maslow b. Teori Alderfer c. Teori Mc. Clelland			
		3. Motivasi Berprestasi	a. Teori Abraham Maslow b. Teori Alderfer c. Teori Mc. Clelland			

## PEDOMAN WAWANCARA

1. Pada tahun berapa Bapak/Ibu menjadi Agen46?
2. Bagaimana awal mula Bapak/Ibu menjadi Agen46?
3. Bagaimana peran Agen46 sebagai layanan bank tanpa kantor cabang dalam memenuhi kebutuhan layanan keuangan masyarakat?
4. Bagaimana peran Agen46 dalam mensosialisasikan layanan laku pandai BNI kepada masyarakat yang belum mengenal, menggunakan, dan mendapatkan layanan keuangan?
5. Bagaimana strategi yang dilakukan Agen46 dalam memasarkan layanan laku pandai kepada masyarakat agar mereka menjadi konsumen/nasabah?
6. Bagaimana pelayanan yang dilakukan Agen46 kepada masyarakat/nasabah?
7. Berapa besaran biaya administrasi yang dikenakan untuk transaksi pada Agen46?
8. Apakah biaya administrasi mempengaruhi keputusan masyarakat untuk melakukan transaksi pada Agen46 di wilayah Kecamatan Arjasa, Kabupaten Situbondo?
9. Apakah ada pelatihan atau pemantauan dari pihak BNI kepada Agen46 di Kecamatan Arjasa, Kabupaten Situbondo?
10. Sarana dan prasarana apa saja yang digunakan dalam pelaksanaan layanan laku pandai BNI pada Agen46?
11. Apakah ada kendala dalam mengoperasikan web dan mesin EDC?
12. Apakah ada kesulitan atau kendala dalam proses transaksi pada Agen46?
13. Menurut Bapak/Ibu apa kesulitan Agen46 dalam bersaing dengan agen bank lain?
14. Apakah menurut Bapak/Ibu, pelaku usaha yang bermitra dengan BNI menjadi Agen46 mendapat keuntungan yang cukup baik?
15. Berapa kisaran keuntungan yang bisa Bapak/Ibu dapatkan sebagai Agen46 selama kurun waktu satu bulan?
16. Apa yang memotivasi Bapak/Ibu sehingga memutuskan untuk menjadi Agen46?





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur Kode Pos 68136 Telp (0331) 487550  
Fax (0331) 427005 e-mail [uinkhas@gmail.com](mailto:uinkhas@gmail.com) Website <http://uinkhas.ac.id>

Nomor : B-438 /UIN.20/7.a/PP.00.9/06/2022 13 Juni 2022  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Yth. Pimpinan Bank Negara Indonesia KCP Situbondo  
Jl. Argopuro, Mimbaan Tengah, Kotakan, Kec. Situbondo, Kab. Situbondo

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diijinkan mahasiswa berikut :

Nama : Nurhasanah  
NIM : E20171064  
Semester : X (Sepuluh)  
Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Prodi : Perbankan Syariah

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Analisis Motivasi Nasabah BNI menjadi Agen Laku Pandai BNI (Agen46) di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Dekan  
Dekan Bidang Akademik,



Nurrah Widyawati Islami Rahayu.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



Situbondo, 13 MAR 2023

Nomor : SITUBONDO/2/0323  
Hal : Persetujuan & Pelaksanaan  
Lamp. : 1 (satu) set

Kepada:  
**Universitas Islam Negeri KHAS Jember**  
**Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**  
**Jl. Mataram No.1 Mangli, Kaliwates**  
**JEMBER**

Bersama ini kami sampaikan perihal pelaksanaan penelitian mahasiswa dengan penjelasan sebagai berikut:

Nama Mahasiswa : **Nurhasanah**  
NIM : **E20171064**  
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**  
Jurusan : **Perbankan Syariah**  
Perguruan Tinggi : **Universitas Islam Negeri KHAS Jember**

Sesuai data tersebut diatas, kami sampaikan bahwa mahasiswa sudah melakukan penelitian pada tanggal 4 November 2022 - 10 februari 2023 bertempat di PT. BANK BNI KC Situbondo dalam rangka penyusunan skripsi untuk syarat kelulusan dengan judul "Analisis Motivasi Nasabah BNI menjadi Agen Laku Pandai BNI (Agen46) di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo".

Demikian yang dapat kami sampaikan agar bisa digunakan sebagaimana mestinya, atas perhatian dan kerjasama saudara diucapkan terima kasih.

**PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk**  
**Kantor Cabang SITUBONDO**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**HAJI ACHMAD SIDDIQ**  
J E M B E R

**PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk**  
**Kantor Cabang SITUBONDO**  
Jl. Argopuro, Kotakan, Situbondo  
[www.bni.co.id](http://www.bni.co.id)

### JADWAL KEGIATAN PENELITIAN

No	Hari/Tanggal	Kegiatan	Informan	Paraf
1.	Senin, 20 Juni 2022	Pengajuan surat ijin penelitian	Ibu Rohmatin	
2.	Jum'at, 15 Juli 2022	Menyerahkan Proposal Penelitian	Ibu Kiki Fitri Amalia	
3.	Jum'at, 4 November 2022	Mempelajari tentang Agen46 bersama petugas BNI	Bapak Rheza Hanif Rafifullah	
4.	Senin, 14 November 2022	Wawancara dengan petugas BNI	Ibu Kiki Fitri Amalia	
5.	Senin, 14 November 2022	Wawancara dengan petugas BNI	Bapak Rheza Hanif Rafifullah	
6.	Jum'at, 23 Desember 2022	Wawancara dan observasi dengan Agen46 Desa Ketowan	Bapak Edy Susanto	
7.	Jum'at, 23 Desember 2022	Wawancara dan observasi dengan Agen46 Desa Bayeman	Ibu Niswani	
8.	Jum'at, 23 Desember 2022	Wawancara dan observasi dengan Agen46 Desa Kedungdowo	Ibu Intan Agustina	
9.	Kamis, 19 Januari 2023	Wawancara dan observasi dengan Agen46 Desa Jatisari	Ibu Kusmina	
10.	Kamis, 19 Januari 2023	Wawancara dan observasi dengan Agen46 Desa KP. Krajan	Ibu Diah Yuni	
11.	Senin, 6 Februari 2023	Wawancara dengan petugas BNI	Ibu Kiki Fitri Amalia	
12.	Jum'at, 10 Februari 2023	Mengikuti Kegiatan Bincang Santai Bisnis Keagenan BNI Situbondo	Karyawan BNI, Bupati Situbondo, dan Agen46	

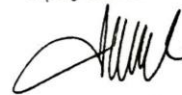
Situbondo, 13 Maret 2023

Peneliti



Nurhasanah

Penyelia II



Kiki Fitri Amalia

## DOKUMENTASI PENELITIAN



Fasilitas Agen46 (Mesin EDC)



Fasilitas Agen46 (Spanduk Keagenan)



Sumber: Wawancara dan Observasi (Agen46 Desa ketowan)



Sumber: Wawancara dan Observasi (Agen46 Desa Bayeman)



Sumber: Wawancara dan Observasi (Agen46 Desa Kedungdowo)



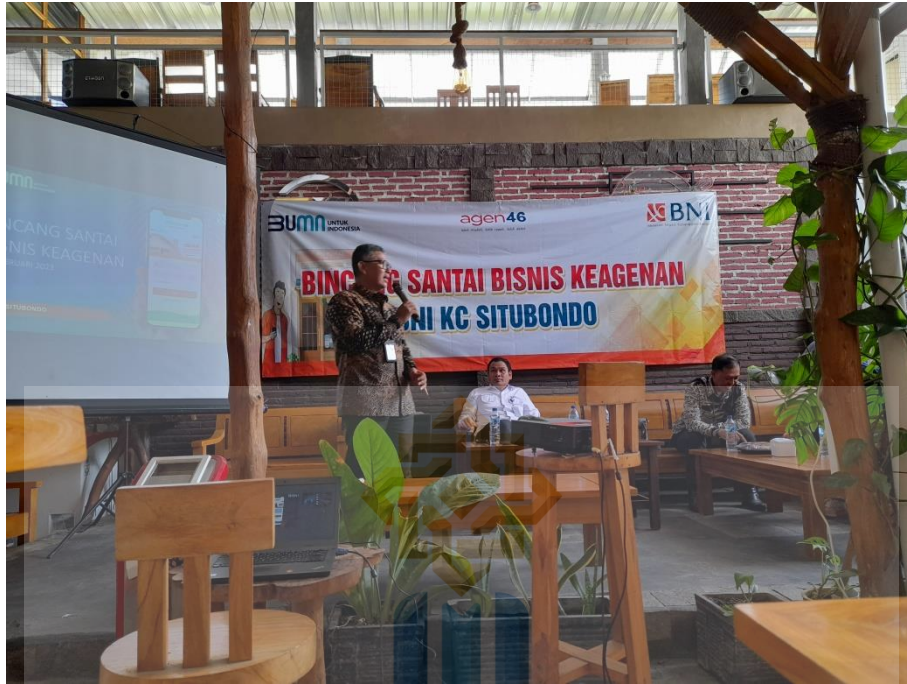
Sumber: Wawancara dan Observasi (Agen46 Desa Jatisari)



Sumber: Wawancara dan Observasi (Agen Desa KP. Krajan)



Sumber: Wawancara dengan Ibu Kiki Fitri Amalia



**Sumber: Kegiatan Bincang Santai Bisnis Keagenan yang dihadiri Karyawan BNI, Bapak Gubernur Situbondo, dan para Agen46**



**Foto Bersama Acara Bincang Santai Bisnis Keagenan BNI KC Situbondo**





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550  
Fax (0331) 427005 e-mail: [febi@uinkhas.ac.id](mailto:febi@uinkhas.ac.id) Website: <http://uinkhas.ac.id>



**SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI**

Nomor : B-006.PS/Un.22/7.d/PP.00.9/10/2023

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Nurhasanah  
NIM : E20171064  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul : Analisis Motivasi Nasabah BNI menjadi Agen Laku Pandai BNI (Agen46) di Kecamatan Arjasa Kabupaten Situbondo

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 30%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 24 Oktober 2023  
An. Dekan  
Kepala Bagian Akademik  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550  
Fax (0331) 427005 e-mail: [febi@uinkhas.ac.id](mailto:febi@uinkhas.ac.id) Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>



### SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Nurhasanah  
NIM : E20171064  
Semester : Tiga Belas (XIII)

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 19 Oktober 2023  
Koordinator Prodi. Perbankan Syariah,

Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E.,M.M

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



## BIODATA PENULIS



### Data diri:

Nama : Nurhasanah  
NIM : E20171064  
TTL : Situbondo, 16 September 1999  
Alamat : Jl. Kayumas RT: 01/RW: 01, Desa kedungdowo,  
Kec. Arjasa, Kab. Situbondo, Jawa Timur 68371  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
No. Tlp : 0852 5843 4592  
Email : annanurhasanah9909@gmail.com

### Riwayat Pendidikan

SD : SD Negeri 1 Kedungdowo  
SMP : SMP Negeri 1 Arjasa Situbondo  
SMA : SMA Negeri 1 Panji Situbondo  
Perguruan Tinggi : UIN KHAS Jember

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R