

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN AGEN46 MITRA
PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK DI
KABUPATEN MINAHASA UTARA**

***COMMUNITY PERCEPTION OF THE SERVICES OF AGENT46 PARTNERS OF
PT. INDONESIAN STATE BANK (PERSERO) TBK IN NORTH MINAHASA DISTRICT***

Selly Precillya Koontud⁽¹⁾, Wenny Tilaar⁽²⁾, Adrian Pangemanan⁽²⁾

1) Peneliti Independen

2) Staf Pengajar dan Peneliti pada Program Studi Ilmu Perencanaan dan Pembangunan Wilayah, Universitas Sam Ratulangi, Manado

*Penulis untuk korespondensi: koontudselly@gmail.com

| | |
|--|----------------|
| Naskah diterima melalui Website Jurnal Ilmiah agrisosioekonomi@unsrat.ac.id | : 25 Juli 2022 |
| Disetujui diterbitkan | : 28 Juli 2022 |

ABSTRACT

This research was conducted to analyze the public's perception of the services of Agen46 Partner of PT. Bank Negara Indonesia (Persero) tbk in North Minahasa Regency. The analysis used in this research is Likert scale analysis. This type of research is qualitative research. The data used in this study are primary data and secondary data. The population in this study is 46 BNI agents in North Minahasa Regency with a total of 50 agents46. The research sample was 11 BNI 46 agents who were taken by purposive sampling method with 55 respondents who used the services. The research time is for 3 months from February to April 2022. The results show that the index number of public perceptions of the services of agents 46 partners of PT. Bank Negara Indonesia tbk is very good at helping people in the North Minahasa district to reach financial services and more and more community groups in various regions in Indonesia including North Minahasa District are using banking financial services.

Key Words: Community Perception; Agent Services46; North Minahasa Regency

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap layanan Agen46 Mitra PT. Bank Negara Indonesia (Persero) tbk di Kabupaten Minahasa Utara. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis skala likert. Jenis Penelitian ini adalah penelitian Kualitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Populasi dalam penelitian ini yaitu agen46 BNI yang ada di Kabupaten Minahasa Utara sejumlah 50 agen46. Sampel penelitian adalah 11 agen46 BNI yang diambil dengan metode purposive sampling dengan 55 responden yang menggunakan jasa layanan. Waktu penelitian yaitu selama 3 bulan dari bulan Februari sampai dengan bulan April 2022. Hasil penelitian menunjukkan bahwa angka indeks persepsi masyarakat terhadap layanan agen46 mitra PT. Bank Negara Indonesia tbk sangat baik sehingga dapat membantu masyarakat di kabupaten Minahasa Utara dalam menjangkau layanan keuangan dan semakin banyak kelompok masyarakat di berbagai wilayah di Indonesia termasuk Kabupaten Minahasa Utara menggunakan layanan keuangan perbankan.

Kata Kunci: Persepsi Masyarakat; Layanan Agen46; Kabupaten Minahasa Utara

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Peran agen46 sebagai perpanjangan tangan dari program branchlessanking secara efektif menghubungkan masyarakat yang sudah cukup umur tapi belum memiliki akses layanan perbankan dasar seperti tabungan (*unbaked*) dan masyarakat yang memiliki rekening bank tapi menghadapi keterbatasan akses layanan keuangan (*underbanked*) secara luas sehingga mereka berpeluang untuk mendapatkan kehidupan baik dan membantu lembaga perbankan, lembaga non perbankan serta pemerintah dalam menjangkau masyarakat miskin dengan micro payment, selain itu program ini dapat membantu akses keuangan dengan biaya murah dengan kehadiran fisik dan biaya pengamanan transaksi dengan nilai rendah seperti transaksi tunai, pembukaan rekening, pembiayaan untuk nasabah mikro, asuransi mikro dan produk keuangan lainnya secara online melalui handphone/laptop. Sejak diluncur kan pada tahun 2015, persebaran agen Agen46 telah tumbuh sangat pesat. Pertumbuhan transaksi Agen46 yang sangat pesat menunjukkan bahwa minat masyarakat menggunakan layanan Agen46 sangat tinggi khususnya di Kabupaten Minahasa Utara. Sehingga Penulis ingin mengetahui persepsi masyarakat Kabupaten Minahasa Utara terhadap layanan Agen46 Sehubungan dengan hal di atas Penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap keberadaan layanan Agen46 ini. Hal ini yang akan menjadi pedoman bagi bank BNI sendiri agar tahu penilaian masyarakat tentang produknya, dan agar terdorong untuk terus mengembangkan produk dan layanannya.

Dari pemaparan di atas penulis ingin lebih lanjut melakukan penelitian tentang dengan judul “Persepsi Masyarakat Terhadap Layanan Agen46 Mitra PT. Bank Negara Indonesia (Persero) tbk di Kabupaten Minahasa Utara. Penelitian ini menitikberatkan pada permasalahan yang berkaitan dengan Persepsi masyarakat terhadap layanan Agen46 mitra PT. Bank Negara Indonesia (persero) tbk di Kabupaten Minahasa Utara. Penelitian ini dilaksanakan untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap layanan Agen46 Mitra PT. Bank Negara Indonesia (persero) tbk di Kabupaten Minahasa Utara.

Pengertian Persepsi

Persepsi adalah suatu proses yang dimulai dari penglihatan hingga terbentuk tanggapan yang terjadi dalam diri individu sehingga individu sadar akan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui indera-indera yang dimilikinya. Melalui persepsi individu dapat menyadari, dapat mengerti tentang keadaan diri individu yang bersangkutan. Persepsi itu merupakan aktivitas yang ada dalam diri individu seperti perasaan, pengalaman, kemampuan berpikir, kerangka acuan dan aspek-aspek lain yang ada dalam diri individu masyarakat akan ikut berperan dalam persepsi tersebut, faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pada dasarnya dibagi menjadi 2 yaitu : faktor internal dan faktor eksternal (Walgitto, 2000). Berdasarkan atas hal tersebut, dapat dikemukakan bahwa dalam persepsi itu sekalipun stimulusnya sama tetapi karena pengalaman tidak sama, kemampuan berpikir tidak sama, kerangka acuan tidak sama, adanya kemungkinan hasil persepsi antara individu dengan individu yang lain tidak sama. Pengertian persepsi dari kamus psikologi adalah berasal dari bahasa Inggris, *perception* yang artinya: persepsi, penglihatan, tanggapan; adalah proses seseorang menjadi sadar akan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui indera-indera yang dimilikinya; atau pengetahuan lingkungan yang diperoleh melalui interpretasi data indera (Kartono dan Gulo, 1987 dalam Adrianto, 2006).

Rumusan Masalah

Penelitian ini menitikberatkan pada permasalahan yang berkaitan dengan Persepsi masyarakat terhadap layanan Agen46 mitra PT. Bank Negara Indonesia (persero) tbk di Kabupaten Minahasa Utara.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap layanan Agen46 Mitra PT. Bank Negara Indonesia (persero) tbk di Kabupaten Minahasa Utara.

Manfaat Penelitian

Berdasarkan judul dan tujuan dalam penelitian ini, hasil penelitian ini dapat mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap layanan Agen46, secara teoritis hasil penelitian ini dapat mengetahui tingkat persepsi masyarakat terhadap layanan Agen46 di Kabupaten Minahasa Utara.

METODE PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada 11 agen46 perbankan BNI yang tersebar di Kabupaten Minahasa Utara Sedangkan waktu penelitian ini dilakukan selama 3 bulan yaitu bulan Februari 2022 sampai dengan April 2022. Responden dalam penelitian ini yaitu 55 Masyarakat yang menggunakan jasa laku pandai (*branchless banking*).

Metode Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan Data dilakukan dengan menggunakan Data Primer dan Data Sekunder.

Metode Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini yaitu Seluruh Agen46 yang ada di Kabupaten Minahasa Utara yaitu sejumlah 50 dan sampel penelitian sebanyak 11 agen46 dengan sampling yang digunakan yaitu purposive sampling. Penulis menggunakan sampling ini yaitu ingin berfokus pada agen yang dapat memberikan izin dan informasi dalam penelitian. Jumlah sampel responden yaitu sebanyak 55 responden untuk masing-masing agen 5 responden (pengguna jasa layanan agen46).

Konsep Pengukuran Variabel

Variabel yang diukur dalam penelitian ini yaitu:

1. Karakteristik Responden
 - a. Lokasi Agen
 - b. Jenis Kelamin
 - c. Umur Responden
2. Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Agen46 Mitra PT. Bank Negara Indonesia Persero) di Kabupaten Minahasa Utara
 1. Pendapat/tanggapan.
 - a. Kelengkapan Produk Agen46 sesuai kebutuhan inklusi keuangan masyarakat yang ada ditempat anda menggunakan jasa laku pandai:
 - 1) Layanan Keuangan Digital (uang elektronik): *Top-up/Setor (Isi saldo Tapcash*, Tarik tunai.
 - 2) Laku Pandai: Pembukaan Rekening, Setor, Tarik tunai, kredit mikro, suransi mikro.

- 3) *E-payment*: pembayaran PLN, BPJS-KS, Telkom, kartu kredit. Pembelian PLN, Top-up Pulsa (semua provider dan Denom).
- b. Kemampuan pemilik agen46 dalam mengoperasikan dan memahami sistem agen46: Agen dapat mengoperasikan berbagai jenis transaksi dan akses produk/layanan perbankan lewat fasilitas laku pandai pada perangkat keagenan:
 - 1) Menggunakan perangkat elektronik telpon selular, perangkat computer, internet banking.
 - 2) Menggunakan Mesin EDC miniATM
- c. Tanggapan pemilik agen46 terhadap keluhan yang disampaikan pengguna jasa: resiko yang timbul dari sisi nasabah agen segera melaporkan kepada Bank.

2. Pengetahuan

- a. Kecepatan system agen46 dalam pelayanan
 - 1) Sistem yang digunakan lebih cepat agen dapat melayani nasabah atau pelanggan dengan sistem realtime dan layanan menggunakan platform BNI.
 - 2) Penempatan lokasi agen46 yang terjangkau: Lokasi yang lebih dekat ke masyarakat tanpa harus ke cabang bank.
- b. Waktu operasional agen46
 - 1) Hari dimana Bank dan institusi perbankan di Indonesia pada umumnya beroperasi dan melakukan kliring, diluar hari libur nasional yang ditetapkan oleh pemerintah dan hari bank tidak dibuka (*non banking day*) yang ditetapkan oleh bank Indonesia.

3. Sikap

Agen46 menjadi tempat yang tepat untuk penyimpanan dan penarikan uang. Secara garis besar Branchless Banking membantu mengatasi dua masalah terbesar dari akses keuangan yaitu biaya roll-out akibat kehadiran secara fisik dan biaya penanganan transaksi dengan nilai rendah

Analisis Data

Metode analisis data adalah Analisis deskriptif yang setiap jawabannya menggunakan

daftar tabel dan angka dengan menggunakan skala likert (*likert scale*). Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan – pernyataan Untuk mengukur persepsi masyarakat akan disusun 10 pertanyaan dengan responden 55 orang. Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata sebagai berikut:

Tabel 1. Skor Alternatif Jawaban

| No | Alternatif Jawaban | Skor |
|----|--------------------|------|
| 1 | Sangat Baik | 5 |
| 2 | Baik | 4 |
| 3 | Cukup | 3 |
| 4 | Kurang Baik | 2 |
| 5 | Tidak Baik | 1 |

Sumber: Hasil Analisis Data, 2022. Penulis

Dengan cara perhitungan skor masing-masing pertanyaan:

Jumlah Skor tiap Kriterium = Capaian Skor X Jumlah Responden

Untuk:

SB : 5 x 55 = 275

B : 4 x 55 = 220

C : 3 x 55 = 165

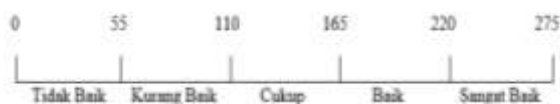
K : 2 x 55 = 110

TB : 1 x 55 = 55

Jumlah skor ideal untuk setiap pernyataan = Sangat Baik

Jumlah skor terendah= Tidak Baik

Dengan interpretasi nilai:



Cara perhitungan skor keseluruhan untuk mengetahui tingkat persepsi masyarakat Jumlah Skor seluruh Kriterium= Capaian Jumlah Skor X Jumlah Responden X Instrument Pertanyaan

Untuk:

SB : 5 x 55 x 10 = 2750

B : 4 x 55 x 10 = 2.200

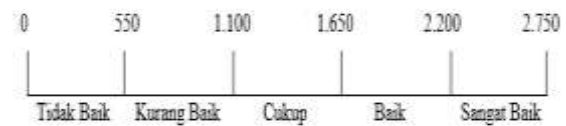
C : 3 x 55 x 10 = 1.650

K : 2 x 55 x 10 = 1.100

TB : 1 x 55 x 10 = 550

Jumlah skor ideal untuk keseluruhan pernyataan = Sangat Baik,

Jumlah skor terendah = Tidak Baik



Analisis data yang digunakan merupakan analisis deskriptif yang dianalisis menggunakan pengukuran *Likert Scale* dimana menurut Riduwan (2012) dalam Rumus dan data dalam analisis statistik adalah sebagai berikut:

Jumlah Skor Hasil Pengumpulan Data Tingkat Persepsi Masyarakat =

$$\frac{\text{Jumlah Skor Hasil Pengumpulan Data}}{\text{Jumlah Skor tertinggi}} \times 100\%$$

Keterangan kriteria interpretasi skor persepsi masyarakat:

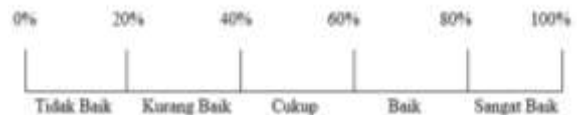
Angka 0%-20% = Tidak Baik

Angka 21%-40% = Kurang Baik

Angka 41%-60% = Cukup

Angka 61%-80% = Baik

Angka 81%-100% = Sangat baik



HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada konsumen Agen46 yang menjadi responden. Kuesioner yang diperoleh dari responden merupakan sesuatu yang penting untuk mengetahui karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

Responden penelitian berjumlah 55 orang yang terdapat di 11 agen46 dan memiliki karakteristik yang berbeda sehingga perlu dijelaskan melalui beberapa kategori yaitu Lokasi, jenis kelamin, umur. Karakteristik responden yang dimaksud adalah:

Lokasi

Lokasi penelitian tersebar di 6 Kecamatan yang ada di Kabupaten Minasa Utara yaitu Dimembe, Likupang Timur, Wori, Airmadidi, Kauditan, Kema. Lokasi penelitian dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Lokasi Agen

| No | Nama Agen | Lokasi |
|----|---------------------------|------------|
| 1 | Juwita P | Laikit |
| 2 | Dembet Jaya | Talawaan |
| 3 | Makriva Akuba | Kema |
| 4 | Claudia Siwi | Warukapas |
| 5 | Dipan | Tatelu |
| 6 | Berkat Jaya | Wori |
| 7 | Mie-Ken | Paslaten |
| 8 | Nontje | Sukur |
| 9 | MJ Blessing | Sarongsong |
| 10 | Toko Anjali | Marinsow |
| 11 | Toko Pertanian Solagratia | Watudambo |

Sumber: Data BNI 2022

Tabel 2 menunjukkan lokasi dari agen46 sebagai sampel penelitian sebanyak 11 Agen46 yang lokasi tersebut tersebar di wilayah Kabupaten Mihasa Utara.

1. Agen Juwita P, Lokasi agen Juwita P berada di Desa Laikit Kecamatan Dimembe.
2. Agen Dembet Jaya, Lokasi Agen Dembet Jaya berada di Desa Talawaan Kecamatan Talawaan.
3. Agen Makriva Akuba. Lokasi Agen Makriva akuba berada di Desa Kema 2 Kecamatan Kema.
4. Agen Claudia Siwi. Lokasi Agen Claudia Siwi berada di Desa Warukapas Kecamatan Dimembe.
5. Agen Dipan. Lokasi agen Dipan berada di Desa Tatelu Kecamatan Dimembe.
6. Agen Berkat Jaya. Lokasi Agen berkat Jaya berada di Desa Wori Kecamatan Wori.
7. Agen Mie-Ken. Lokasi Agen Mie-Ken berada di Desa Paslaten Kecamatan Kauditan.
8. Agen Nontje. Lokasi Agen Notje berada di Kelurahan Sukur Kecamatan Airmadidi.
9. Agen Vivi Asri Tengko.Lokasi Agen Vivi Asri Tengko berada di kelurahan Sarongsong Kecamatan Airmadidi.
10. Agen Toko Anjali. Lokasi Agen Toko Anjali berada di Desa Marinsow Kecamatan Likupang Timur.
11. Agen Toko Pertanian Solagratia. Lokasi Agen Toko Pertanian Solagratia berada di Desa Watudambo Kecamatan kauditan.

Jenis Kelamin

Adapun klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin di Kabupaten Minahasa Utara dapat di lihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Jumlah berdasarkan Jenis Kelamin Responden

| No | Jenis Kelamin (L/P) | Jumlah Responden (Orang) | Presentase (%) |
|---------------|---------------------|--------------------------|----------------|
| 1 | Laki-laki | 26 | 47 |
| 2 | Perempuan | 29 | 53 |
| Jumlah | | 55 | 100 |

Sumber: Hasil Analisis Data, 2022. Penulis

Tabel 3 menunjukkan bahwa jumlah responden jenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu 29 orang atau 53% dan jenis kelamin laki-laki lebih sedikit yaitu 26 orang atau 47% dan dari keseluruhan.

Umur Responden

Tingkat umur mempengaruhi kemampuan seseorang dalam melakukan aktivitas maupun konsep berpikir. Komposisi umur responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Umur Responden

| No | Umur (Tahun) | Responden (orang) | Presentase (%) |
|---------------|--------------|-------------------|----------------|
| 1 | >16-20 | 4 | 7 |
| 2 | 21-30 | 12 | 22 |
| 3 | 31-40 | 16 | 30 |
| 4 | >41 | 22 | 41 |
| Jumlah | | 55 | 100 |

Sumber: Hasil Analisis Data, 2022. Penulis

Tabel 4. menunjukkan bahwa usia >16 sampai 20 sebanyak 4 orang atau 7%, dan usia antara 21 sampai 30 tahun sebanyak 12 orang atau 22% dan usia 31 sampai 40 tahun sebanyak 16 orang atau 30% serta responden yang berumur >41 tahun sebanyak 22 orang atau 41%. menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak berada pada >41 tahun yaitu sebanyak 22 orang dan selanjutnya pada interval umur >16-20 tahun yang paling sedikit responden.

Persepsi Masyarakat

Pendapat/Tanggapan

1. Kelengkapan Produk Agen46 sesuai kebutuhan inklusi keuangan masyarakat yang ada ditempat anda menggunakan jasa laku pandai: Layanan Keuangan Digital (uang elektronik): Top-up/Setor, Tarik tunai pada Tabel 5.

Tabel 5. Layanan Keuangan Digital (uang elektronik): Top-up/Setor, Tarik tunai.

| Alternatif Jawaban | Alternatif Skor | Jumlah Responden (Orang) | Presentase Responden (%) | Total Skor |
|--------------------|-----------------|--------------------------|--------------------------|------------|
| Sangat Baik | 5 | 42 | 76 | 210 |
| Baik | 4 | 13 | 23 | 52 |
| Cukup | 3 | - | - | - |
| Kurang | 2 | - | - | - |
| Tidak Baik | 1 | - | - | - |
| Total | | 55 | 100 | 262 |

Sumber: hasil Analisis Data, 2022. Penulis

Hasil Penelitian pada tabel 5 ini menunjukkan total skor pernyataan kelengkapan Produk agen46 sesuai inklusi keuangan pada layanan keuangan digital diperoleh dari 55 responden sebesar 262. Angka indeks persepsi masyarakat mengenai pernyataan satu yaitu: $262/275 \times 100 = 95,27$ persen, sehingga nilainya tergolong tinggi karena masyarakat Kabupaten Minahasa berpendapat baik terhadap Kelengkapan Produk Agen46 sesuai kebutuhan inklusi keuangan masyarakat.

a. Laku Pandai: Pembukaan Rekening, Setor, Tarik tunai, kredit mikro, suransi mikro

Tabel 6. Laku Pandai: Pembukaan Rekening, Setor, Tarik tunai, kredit mikro, asuransi mikro.

| Alternatif Jawaban | Alternatif Skor | Jumlah Responden (Orang) | Presentase Responden (%) | Total Skor |
|--------------------|-----------------|--------------------------|--------------------------|------------|
| Sangat Baik | 5 | 42 | 76 | 210 |
| Baik | 4 | 13 | 24 | 52 |
| Cukup | 3 | - | - | - |
| Kurang | 2 | - | - | - |
| Tidak Baik | 1 | - | - | - |
| Total | | 55 | 100 | 262 |

Sumber: Hasil Analisis Data, 2022. Penulis

Tabel 6 ini menunjukkan ada 42 responden yang memberikan jawaban pernyataan sangat baik pada kelengkapan produk agen46 Laku Pandai: Pembukaan Rekening, Setor, Tarik tunai, kredit mikro, suransi mikro dan 13 responden memberikan jawaban baik dengan angka indeks persepsi masyarakat mengenai pernyataan 2 yaitu: $262/275 \times 100 = 95,27$ persen.

b. E-payment: pembayaran PLN, BPJS-KS, Telkom, kartu kredit. Pembelian PLN, Top-up Pulsa (semua provider dan Denom)

Tabel 7. E-payment: pembayaran PLN, BPJS-KS, Telkom, kartu kredit. Pembelian PLN, Top-up Pulsa (semua provider dan Denom).

| Alternatif Jawaban | Alternatif Skor | Jumlah Responden (Orang) | Presentase Responden (%) | Total Skor |
|--------------------|-----------------|--------------------------|--------------------------|------------|
| Sangat Baik | 5 | 42 | 76 | 210 |
| Baik | 4 | 13 | 24 | 52 |
| Cukup | 3 | - | - | - |
| Kurang | 2 | - | - | - |
| Tidak Baik | 1 | - | - | - |
| Total | | 55 | 100 | 262 |

Sumber: hasil Analisis Data, 2022. Penulis

Tabel 7 menunjukkan bahwa 76 persen responden memberikan pernyataan sangat baik dan 24 persen responden memberikan pernyataan baik untuk kelengkapan produk E-payment pembayaran PLN, BPJS-KS, Telkom, kartu kredit. Pembelian PLN, Top-up Pulsa (semua provider dan Denom) dengan angka indeks persepsi masyarakat pada pernyataan 3 yaitu $262/275 \times 100 = 95,27$ persen.

2. Kemampuan pemilik agen46 dalam mengoperasikan dan memahami sistem agen46: Agen dapat mengoperasikan berbagai jenis transaksi dan akses produk/layanan perbankan lewat fasilitas laku pandai pada perangkat keagenan.

a. Menggunakan perangkat elektronik telpon selular, perangkat komputer, internet banking.

Tabel 8. Menggunakan perangkat elektronik telpon selular, perangkat komputer, internet banking

| Alternatif Jawaban | Alternatif Skor | Jumlah Responden (Orang) | Presentase Responden (%) | Total Skor |
|--------------------|-----------------|--------------------------|--------------------------|------------|
| Sangat Baik | 5 | 39 | 71 | 195 |
| Baik | 4 | 16 | 29 | 64 |
| Cukup | 3 | - | - | - |
| Kurang | 2 | - | - | - |
| Tidak Baik | 1 | - | - | - |
| Total | | 55 | 100 | 259 |

Sumber: hasil Analisis Data, 2022. Penulis

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 71 persen responden menjawab sangat baik pada kemampuan pemilik agen46 dalam mengoperasikan dan memahami sistem agen46 saat menggunakan perangkat elektronik telpon selular, perangkat komputer, internet banking dan 29 persen responden menjawab baik. Total skor yang diperoleh dari 55 responden pada indikator pernyataan nomor 4 adalah 259. Angka indeks persepsi masyarakat mengenai pernyataan nomor 4 yaitu: $259/275 \times 100 = 94,18$.

- b. Kemampuan pemilik agen46 dalam mengopersikan dan memahami sistem agen46: Mesin EDC miniATM

Tabel 9. Kemampuan pemilik agen46 dalam mengopersikan dan memahami sistem agen46: Mesin EDC miniATM.

| Alternatif Jawaban | Alternatif Skor | Jumlah Responden (Orang) | Presentase Responden (%) | Total Skor |
|--------------------|-----------------|--------------------------|--------------------------|------------|
| Sangat Baik | 5 | 39 | 71 | 195 |
| Baik | 4 | 16 | 29 | 64 |
| Cukup | 3 | - | - | - |
| Kurang | 2 | - | - | - |
| Tidak Baik | 1 | - | - | - |
| Total | | 55 | 100 | 259 |

Sumber: hasil Analisis Data, 2022. Penulis

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 71 persen responden menjawab sangat baik pada kemampuan pemilik agen46 dalam mengopersikan dan memahami sistem agen46 pada saat menggunakan Mesin EDC miniATM dan 29 persen responden menjawab baik. Total skor yang diperoleh dari 55 responden pada indikator pernyataan nomor 5 adalah 259. Angka indeks persepsi masyarakat mengenai pernyataan nomor 4 yaitu: $259/275 \times 100 = 94,18$.

3. Tanggapan pemilik agen46 terhadap keluhan yang disampaikan pengguna jasa.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 71 persen responden menjawab sangat baik pada tanggapan agen46 terhadap keluhan yang disampaikan pengguna jasa dan 29 persen responden menjawab baik. Total skor yang diperoleh dari 55 responden pada indikator pernyataan nomor 6 adalah 259. Angka indeks persepsi masyarakat mengenai pernyataan nomor 6 yaitu: $259/275 \times 100 = 94,18$.

Tabel 10. Resiko yang timbul dari sisi nasabah agen segera melaporkan kepada Bank

| Alternatif Jawaban | Alternatif Skor | Jumlah Responden (Orang) | Presentase Responden (%) | Total Skor |
|--------------------|-----------------|--------------------------|--------------------------|------------|
| Sangat Baik | 5 | 39 | 71 | 195 |
| Baik | 4 | 16 | 29 | 64 |
| Cukup | 3 | - | - | - |
| Kurang | 2 | - | - | - |
| Tidak Baik | 1 | - | - | - |
| Total | | 55 | 100 | 259 |

Sumber: hasil Analisis Data, 2022. Penulis

Pada Indeks Persepsi Masyarakat dari tanggapan/pendapat menunjukan hasil yang sama dengan peneliti terdahulu oleh Lindaan,

Meifa Priscilla., Vetje V. Rantung., Melsje Y. Memah (2016) dalam bahasan tentang persepsi masyarakat juga menggunakan analisis likert. Hasil dari penelitian ini mendapat interpretasi tinggi atau sangat baik.

Pengetahuan

1. Kecepatan system agen46 dalam pelayanan: sistem yang digunakan lebih cepat agen dapat melayani nasabah atau pelanggan dengan sistem realtime dan layanan menggunakan platform BNI.

Tabel 11. Sistem Yang Digunakan Lebih Cepat Agen Dapat Melayani Nasabah atau Pelanggan Dengan Sistem Realtime dan Layanan Menggunakan Platform BNI.

| Alternatif Jawaban | Alternatif Skor | Jumlah Responden (Orang) | Presentase Responden (%) | Total Skor |
|--------------------|-----------------|--------------------------|--------------------------|------------|
| Sangat Baik | 5 | 42 | 76 | 210 |
| Baik | 4 | 13 | 24 | 52 |
| Cukup | 3 | - | - | - |
| Kurang | 2 | - | - | - |
| Tidak Baik | 1 | - | - | - |
| Total | | 55 | 100 | 262 |

Sumber: hasil Analisis Data, 2022. Penulis

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 76 persen responden menjawab sangat baik pada Kecepatan system agen46 dalam pelayanan Total skor yang diperoleh dari 55 responden pada indikator pernyataan nomor 7 adalah 262. Angka indeks persepsi masyarakat mengenai pernyataan nomor 7 yaitu: $262/275 \times 100 = 95,27$ persen.

2. Penempatan lokasi agen46 yang terjangkau: Lokasi yang lebih dekat ke masyarakat tanpa harus ke cabang bank.

Tabel 12. Lokasi yang lebih dekat ke masyarakat tanpa harus ke cabang Bank

| Alternatif Jawaban | Alternatif Skor | Jumlah Responden (Orang) | Presentase Responden (%) | Total Skor |
|--------------------|-----------------|--------------------------|--------------------------|------------|
| Sangat Baik | 5 | 38 | 69 | 190 |
| Baik | 4 | 17 | 31 | 68 |
| Cukup | 3 | - | - | - |
| Kurang | 2 | - | - | - |
| Tidak Baik | 1 | - | - | - |
| Total | | 55 | 100 | 258 |

Sumber: hasil Analisis Data, 2022. Penulis

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 69 persen responden menjawab sangat baik pada penempatan lokasi agen46 yang terjangkau:

Lokasi yang lebih dekat ke masyarakat tanpa harus ke cabang bank dan 31 persen menjawab baik. Total skor yang diperoleh dari 55 responden pada indikator pernyataan nomor 8 adalah 258. Angka Tabel 8. Menggunakan perangkat elektronik telpon selular, perangkat computer, internet banking indeks persepsi masyarakat mengenai pernyataan nomor 8 yaitu: $258/275 \times 100 = 93,82$ persen.

3. Waktu Operasional Agen46

Hari dimana Bank dan institusi perbankan di Indonesia pada umumnya beroperasi dan melakukan kliring, diluar hari libur nasional yang ditetapkan oleh pemerintah dan hari bank tidak dibuka (*non banking day*) yang ditetapkan oleh bank Indonesia.

Tabel 13. Waktu operasional agen46

| Alternatif Jawaban | Alternatif Skor | Jumlah Responden (Orang) | Presentase Responden (%) | Total Skor |
|--------------------|-----------------|--------------------------|--------------------------|------------|
| Sangat Baik | 5 | 41 | 75 | 205 |
| Baik | 4 | 15 | 25 | 56 |
| Cukup | 3 | - | - | - |
| Kurang | 2 | - | - | - |
| Tidak Baik | 1 | - | - | - |
| Total | | 55 | 100 | 261 |

Sumber: hasil Analisis Data, 2022. Penulis

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 75 persen responden menjawab sangat baik pada waktu operasional agen46 dan 25 persen menjawab baik. Total skor yang diperoleh dari 55 responden pada indikator pernyataan nomor 9 adalah 261. Angka indeks persepsi masyarakat mengenai pernyataan nomor 9 yaitu: $261/275 \times 100 = 94,91$ persen.

Berdasarkan hasil Indeks Persepsi Masyarakat dari pengetahuan menunjukkan hasil yang sama dengan peneliti terdahulu oleh Lindaan, Meifa Priscilla., Vetje V. Rantung., Melsje Y. Memah (2016) dalam bahasan tentang persepsi masyarakat juga menggunakan analisis likert mendapat interpretasi tinggi atau sangat baik.

Sikap

1. Agen46 menjadi tempat yang tepat untuk penyimpanan dan penarikan uang: Secara garis besar Branchless Banking membantu mengatasi dua masalah terbesar dari akses keuangan yaitu biaya *roll-out* akibat kehadiran secara fisik dan biaya penanganan transaksi dengan nilai rendah.

Tabel 14. Agen46 menjadi tempat yang tepat untuk penyimpanan dan penarikan uang

| Alternatif Jawaban | Alternatif Skor | Jumlah Responden (Orang) | Presentase Responden (%) | Total Skor |
|--------------------|-----------------|--------------------------|--------------------------|------------|
| Sangat Baik | 5 | 42 | 76 | 210 |
| Baik | 4 | 13 | 24 | 52 |
| Cukup | 3 | - | - | - |
| Kurang | 2 | - | - | - |
| Tidak Baik | 1 | - | - | - |
| Total | | 55 | 100 | 262 |

Sumber: hasil Analisis Data, 2022. Penulis

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 76 persen responden menjawab sangat baik pada pernyataan Agen46 menjadi tempat yang tepat untuk penyimpanan dan penarikan uang dan 24 persen menjawab baik. Total skor yang diperoleh dari 55 responden pada indikator pernyataan nomor 10 adalah 262. Angka indeks persepsi masyarakat mengenai pernyataan nomor 10 yaitu: $262/275 \times 100 = 95,27$ persen.

Pada hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lindaan, Meifa Priscilla., Vetje V. Rantung., Melsje Y. Memah (2016) dalam bahasan tentang persepsi masyarakat juga menggunakan analisis likert mendapat interpretasi tinggi atau sangat baik.

Rekapitulasi Indeks Persepsi Masyarakat dari Pendapat/Tanggapan

Tabel 15 menunjukkan rekapitulasi total skor, indeks persepsi masyarakat dan interpretasi persepsi dari tanggapan/pendapat. Tabel 15 ini menunjukkan bahwa terdapat 6 pernyataan yang diukur berdasarkan hasil indeks masyarakat tertinggi yaitu 95,27 persen dapat interpretasi sangat baik dan indeks persepsi paling rendah yaitu 93,27 persen mendapat interpretasi tinggi karena diatas 81 persen.

Tabel 15. Rekapitulasi Indeks Persepsi dari Tanggapan/pendapat, Pengetahuan, Sikap

| No | Pernyataan | Total Skor | Indeks Persepsi (%) | Interprestasi |
|----|--|------------|---------------------|---------------|
| 1 | Layanan Keuangan Digital (uang elektronik): Top-up/Setor, Tarik tunai | 262 | 95,27 | Sangat Baik |
| 2 | Laku Pandai: Pembukaan Rekening, Setor, Tarik tunai, kredit mikro, suransi mikro | 262 | 95,27 | Sangat Baik |
| 3 | E-payment: pembayaran PLN, BPJS-KS, Telkom, kartu kredit. Pembelian PLN, Top-up Pulsa (semua provider dan Denom) | 262 | 95,27 | Sangat Baik |

Tabel 15. Rekapitulasi Indeks Persepsi dari Tanggapan/pendapat, Pengetahuan, Sikap

| No | Pernyataan | Total Skor | Indeks Persepsi (%) | Interprestasi |
|-------------------|--|--------------|---------------------|---------------|
| 4 | Menggunakan Perangkat elektronik telpon selular, perangkat computer, internet | 259 | 94,18 | Sangat Baik |
| 5 | Kemampuan Pemilik agen46 dalam mengoperasikan Mesin EDC MiniATM | 259 | 94,18 | Sangat Baik |
| 6 | Resiko yang timbul dari sisi nasabah agen segera melaporkan kepada bank | 259 | 94,18 | Sangat Baik |
| 7 | Sistem yang digunakan lebih cepat agen dapat melayani nasabah atau pelanggan dengan sistem realtime dan layanan menggunakan platform BNI | 262 | 95,27 | Sangat Baik |
| 8 | Lokasi yang lebih dekat ke masyarakat tanpa harus ke cabang bank | 258 | 93,82 | Sangat Baik |
| 9 | Waktu operasional agen46 | 261 | 94,91 | Sangat Baik |
| 10 | Agen menajdi tempat yang tepat untuk penyimpanan dan penarikan uang | 262 | 95,27 | Sangat Baik |
| Total Skor | | 2.606 | | |

Sumber: hasil Analisis Data, 2022. Penulis

Persepsi Masyarakat terhadap Layanan Agen46 Mitra PT. Bank Nrgara Indonesia (Persero) Tbk di Kabupaten Minahasa Utara

Untuk mengetahui letak persepsi masyarakat terhadap layanan Agen46, maka perlu dihitung jumlah keseluruhan skor pada setiap kriterium, dimana sesuai hasil penelitian ini skor mencapai 2.606(tinggi). Pada penelitian ini jumlah skor ideal yaitu 2.750 (tinggi) dan skor terendah yaitu 550 (rendah). Berdasarkan data yang dihimpun dari sebanyak 10 instrumen pernyataan yang diajukan kepada 55 responden, maka dieproleh total skor :



Secara presentase, angka indeks persepsi masyarakat terhadap layanan agen46 terletak pada Tingkat Sikap =

$$\frac{\text{Jumlah Skor Hasil Pengumpulan Data}}{\text{Jumlah Skor Tertinggi}} \times 100\%$$

$$= \frac{2.606}{2.750} \times 100\%$$

$$= 94,76 \%$$

Berdasarkan hasil analisis menggunakan skala likert, maka dapat diketahui bahwa angka indeks persepsi masyarakat terhadap layanan agen46 mitra PT. Bank Negara Indonesia tbk berada pada titik 94,76 % dan tergolong sangat baik. Dilihat dari tujuan layanan perbankan agen46 ini yaitu menyediakan produk-produk keuangan yang sederhana, mudah dipahami dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di Kabupaten Minahasa Utara. Hasil wawancara dengan pemilik agen46 permasalahan yang kadang dikeluhkan adalah signal yang kadang-kadang error membuat pemberitahuan laporan transaksi terlambat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis maka persepsi masyarakat terhadap layanan agen46 Mitra PT. Bank Negara Indonesia (Persero) tbk di Kabupaten Minahasa Utara sangat baik sehingga dapat membantu masyarakat di kabupaten Minahasa Utara dalam menjangkau layanan keuangan dan semakin banyak kelompok masyarakat di berbagai wilayah di Indonesia termasuk Kabupaten Minahasa Utara menggunakan layanan keuangan perbankan.

Saran

Diharapkan kepada agen46 BNI yang ada di Kabupaten Minahasa Utara untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan kinerja layanan kepada nasabah serta konsumen dan tetap respon cepat terhadap keluhan konsumen. Bagi penelitian selanjutnya dalam objek penelitian karena terbatasnya waktu peneliti dalam menggali informasi diharapkan dapat melakukan penelitian mendalam kepada seluruh agen46 di wilayah Kabupaten Minahasa Utara.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrianto, Bowo,2006. Persepsi dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Pembangunan Prasarana Dasar Permukiman yang Bertumpu Pada Swadaya Masyarakat di Kota Magelang. Tesis. Semarang: Pasca Sarjana PWK UNDIP.
- Lindaan, Meifa Priscilla., Vetje V. Rantung., Melsje Y. Memah. 2016. Masyarakat Terhadap Pengembangan Industri Rumah Panggung Di Desa Tombasian Atas Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahas.Jurnal Agri-Sosial Ekonomi Unsrat, ISSN 1907- 4298, Volume 12 Nomer2A.
- Riduwan. 2012. Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Walgito, B. 2000. Psikologi Sosial: Suatu Pengantar. Yogyakarta: Andi Offset.