



UNIVERSITAS  
INDONESIA

Veritas, Prælatio, Iustitia

LPEM FEB UI

POLICY BRIEF

Aksi KEUANGAN  
INKLUSIF INDONESIA

Penelitian Pendahuluan

# LAYANAN KEUANGAN DIGITAL DAN LAKU PANDAI: INKLUSIVITAS, KENDALA, DAN POTENSI

## RINGKASAN REKOMENDASI

Inklusi keuangan di Indonesia secara garis besar dilakukan melalui medium Layanan Keuangan Digital (LKD) oleh Bank Indonesia dan Layanan Keuangan tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai) oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Keberhasilan program dari LKD dan Laku Pandai dalam inklusi keuangan sangat ditentukan dari keberadaan dan kualitas agen dari setiap penerbit LKD dan Bank Penyelenggara Laku Pandai.

Untuk mengetahui perkembangan inklusi keuangan (akses, penggunaan, dan kualitas) melalui kedua program ini maka LPEM FEB UI melaksanakan Penelitian Pendahuluan (*Preliminary Research*) melalui survei lapangan di dua kota/kabupaten di Aceh yaitu Lhokseumawe dan Aceh Utara dan dua kabupaten di NTB yaitu Lombok Timur dan Lombok Barat.

Rekomendasi yang dihasilkan dalam survey ini bagi regulator adalah: **Pertama**, pemerintah, BI, dan OJK harus mendukung terbentuknya pusat informasi dan pelatihan bagi agen LKD dan Laku Pandai. **Kedua**, peninjauan kembali terhadap Peraturan BI terkait penunjukan agen individual dan pemeriksaan ketaatan terhadap Peraturan OJK. **Ketiga**, pemerintah harus memperbaiki kualitas layanan listrik, mendukung perluasan dan perbaikan infrastruktur digital (*mobile phone*, internet, dan data). **Keempat**, keseluruhan program pemerintah baik inklusi keuangan digital dan digitalisasi bantuan pemerintah tidak bisa dilepaskan dari program inklusi digital yang menyeluruh. Sementara rekomendasi bagi Penerbit/Mitra adalah: **Pertama**, penerbit LKD, dan Bank Penyelenggara diharapkan membangun jaringan agen (*agent networks*) pada tingkat kecamatan. **Terakhir**, penerbit/mitra harus menggiatkan kegiatan supervisi dan monitoring.

## LATAR BELAKANG

Dampak positif dari inklusi keuangan sangat besar, baik untuk individu maupun masyarakat. Oleh karena itu, ketersediaan pelayanan keuangan dasar untuk seluruh segmen masyarakat merupakan sesuatu yang penting. Walaupun terdapat sejumlah program keuangan mikro di Indonesia, namun baru 36% dari populasi di atas 15 tahun yang memiliki akses layanan keuangan pada tahun 2014 (The World Bank, 2015).

Untuk meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia, Bank Indonesia dan OJK mengeluarkan sejumlah regulasi mengenai layanan keuangan, uang elektronik (LKD), dan Laku Pandai. Bank Indonesia mengeluarkan peraturan mengenai uang elektronik pada tahun 2009 berupa PBI No. 11/12/PBI/2009 beserta amandemen pada tahun 2014 dengan PBI No. 16/8/PBI/2014 dan 2016 dengan PBI No. 18/17/PBI/2016. Amandemen tersebut memungkinkan lebih banyak bank untuk menyediakan layanan keuangan digital serta meningkatkan batas transaksi untuk penggunaan terdaftar. Sementara itu OJK, berdasarkan POJK No.19/POJK.03/2014 meluncurkan program Laku Pandai yang bertujuan untuk menyediakan layanan rekening tabungan tanpa kantor cabang bagi seluruh rakyat Indonesia.

Inklusi keuangan Indonesia mengalami perbaikan sebagai akibat penerbitan berbagai regulasi tersebut. Populasi di atas 15 tahun yang memiliki akses layanan keuangan naik dari 20% di tahun 2011 menjadi 36% di tahun 2014 (the World Bank, 2015). Selain itu, jumlah agen LKD naik hampir dua kali lipat dari 69.000 agen di tahun 2015 menjadi 122.000 agen di tahun 2016. Namun jumlah rekening uang elektronik terdaftar pada agen LKD hanya mengalami kenaikan dari 1,15 juta rekening di tahun 2015 menjadi 1,24 juta tahun 2016 (Bank Indonesia, 2017). Di samping itu, baru 8 % dari masyarakat yang mengetahui mengenai *provider* LKD dan hanya 0.4% dari populasi di atas 15 tahun yang memiliki rekening keuangan digital (Intermedia, 2016). Trend yang mirip juga terjadi dengan layanan Laku Pandai. Jumlah agen Laku Pandai mengalami kenaikan pesat dari 60.000 agen di tahun 2015 menjadi 160.000 agen di

tahun 2016. Namun jumlah rekening outstanding naik lebih kecil dari proporsi kenaikan agen yaitu dari 1,2 juta rekening di tahun 2015 menjadi 1,9 juta rekening di tahun 2016 (OJK, 2017). Hal ini mengindikasikan bahwa kenaikan agen belum terkonversi menjadi kenaikan inklusivitas layanan keuangan (kenaikan jumlah pengguna layanan LKD dan Laku Pandai).

Pemerintah juga mulai menggunakan fitur uang elektronik untuk distribusi program sosial bagi masyarakat yang membutuhkan sebagai upaya perluasan inklusi keuangan dan pencegahan penyelewengan. Contohnya dengan penggunaan Kartu Keluarga Sehat (KKS) yang diterbitkan Himpunan Bank Negara dalam distribusi dana PKH. Sementara itu, program Laku Pandai digunakan untuk penyaluran dana Program Simpanan Keluarga Sejahtera (PSKS).

Dengan masih terbatasnya penelitian lapangan mengenai inklusivitas LKD dan Laku Pandai serta untuk mengetahui potensi serta kendala yang dihadapi baik agen maupun pengguna kedua layanan tersebut maka LPEM FEB-UI melaksanakan penelitian pendahuluan pada Bulan Desember 2016 dan Januari 2017. Survei dilaksanakan di dua kota/kabupaten di Aceh yaitu Lhokseumawe dan Aceh Utara dan dua kabupaten di NTB yaitu Lombok Timur dan Lombok Barat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai inklusivitas dari sisi akses, penggunaan, dan kualitas dari kedua program

termasuk potensi dan kendala yang dihadapi dalam ekspansi agen. Dalam pemilihan daerah survei didasarkan kepada empat indikator kesiapan dari sisi *supply* (cakupan listrik yang luas, sinyal telekomunikasi yang kuat, dan adanya akses internet) dan keberadaan ATM yang masih rendah. Jumlah ATM rendah mengindikasikan masih sedikitnya lembaga pelayanan keuangan yang beroperasi di kota/kabupaten tersebut yang juga merupakan kesempatan bagi lembaga keuangan untuk beroperasi di pasar yang selama ini belum terlayani oleh layanan keuangan. Penelitian ini dilakukan dengan mewawancarai 246 pemilik usaha (154 agen dan 92 non-agen) dan 444 pengguna (230 pengguna LKD dan 214 pengguna Laku Pandai)<sup>1</sup>.

Beberapa temuan penting dari survei lapangan adalah sebagai berikut. **Pertama**, masih terbatasnya jumlah agen terutama agen LKD telekomunikasi. **Kedua**, banyak agen masih berlokasi relatif dekat dengan Bank/ATM. **Ketiga**, sebagian besar dari pengguna adalah nasabah bank. **Keempat**, sebagian besar pengguna menggunakan LKD untuk pembayaran sedangkan Laku Pandai untuk layanan keuangan dasar, seperti untuk menabung dan transfer. **Kelima**, pengguna cukup puas dengan jasa agen. **Keenam**, kendala sinyal, pendanaan, dan peralatan masih sering dihadapi oleh agen. **Ketujuh**, usaha keagenan memenuhi ekspektasi dan berdampak positif bagi pemilik usaha. **Kedelapan**, potensi toko/agen pulsa untuk menjadi agen cukup besar.

<sup>1</sup>Kami tidak menyertakan *convenience store* seperti Indomaret dan Alfamart sebagai responden karena terdapat pertanyaan-pertanyaan mengenai permodalan, praktek bisnis, dan keagenan yang hanya dapat dijawab oleh pemilik bisnis dan kemungkinan tidak dapat dijawab oleh penjaga *convenience store*.

## TEMUAN PENTING

**Terbatasnya jumlah agen.** Agen LKD masih didominasi oleh hanya beberapa mitra yaitu BRI diikuti oleh Bank Mandiri dan BNI selain BTPN (Tabel A1). Survei lapangan juga tidak menemukan sama sekali agen telekomunikasi kecuali berupa mini market (Indomaret dan Alfamart) yang tidak termasuk dalam target survei. Berdasarkan badan usaha juga tidak ditemukan adanya agen yang berbadan hukum PT. Badan usaha Usaha Dagang (UD), CV, dan Koperasi menjadi sebagian kecil dari mayoritas agen yang berupa agen individual (Tabel A2).

**Banyak agen masih berlokasi relatif dekat dengan Bank/ATM.** Lokasi agen rata-rata berjarak 2,31 km atau sekitar 17 menit dari bank terdekat. Separuh dari agen berjarak kurang dari 1 km dari bank terdekat (Tabel A3). Hal ini merupakan indikasi bahwa bank memiliki kendala atau keterbatasan sumberdaya dalam pembentukan dan persebaran agen. Hal ini tentu saja perlu diperbaiki mengingat salah satu tujuan dari inklusi keuangan adalah memperdekat jarak ke pengguna (Sekretariat Wakil Presiden RI, 2012). Lebih lanjut, pengguna agen Laku Pandai menyatakan bahwa lokasi agen lebih dekat dibandingkan bank/ATM namun untuk pengguna agen LKD hal sebaliknya terjadi. Jarak rata-rata pengguna layanan Laku Pandai ke agen Laku Pandai adalah 1.49 km sementara jarak mereka ke ATM terdekat adalah 2.41 km. Jarak antara pengguna LKD ke

agen LKD dan ke ATM terdekat adalah lebih dari 2 km (Tabel A4).

**Sebagian besar pengguna adalah nasabah bank.** Lebih dari 90% pengguna LKD dan Laku Pandai telah memiliki rekening bank. Hal ini tidak aneh jika agen berlokasi dekat dengan bank (Tabel A5). Meskipun sebagian besar telah memiliki rekening bank sekitar 28% pengguna memiliki pendapatan kurang dari 2 juta rupiah (Grafik B1). Sementara itu, target dari inklusi keuangan adalah masyarakat miskin dan dekat miskin yang belum terjangkau layanan keuangan serta bertempat tinggal di daerah terpencil (Bank Indonesia, 2014). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa LKD dan Laku Pandai belum cukup inklusif (belum dapat menjangkau masyarakat yang belum memiliki rekening bank) dan masih merupakan *additional services* oleh bank kepada nasabahnya.

**Sebagian besar pengguna menggunakan LKD untuk pembayaran sedangkan Laku Pandai untuk layanan keuangan dasar.** Sebanyak 83% agen LKD menyatakan bahwa transaksi pembayaran merupakan transaksi yang paling sering dilayani (Tabel A6). Hasil ini sejalan dengan penelitian LKD lain di Indonesia (Nethope (2015) dan Intermedia (2014)). Sedangkan agen Laku Pandai menyatakan bahwa menabung dan transfer sebagai transaksi paling sering dilayani (Tabel A7). Hal baru yang muncul dalam studi ini adalah

meningkatnya jumlah transaksi pembukaan rekening, di mana pada studi-studi sebelumnya *top up* adalah jenis transaksi yang dominan. Sebanyak 20% dari agen menyatakan bahwa transaksi pembukaan rekening termasuk transaksi yang paling sering dilayani oleh Laku Pandai dan hanya 7% agen LKD yang menyatakan demikian. Dengan demikian, Laku Pandai mendorong inklusi keuangan sedangkan LKD mendorong penggunaan non-tunai.

**Pengguna cukup puas dengan jasa agen.** Mayoritas pengguna (94%) menyatakan puas terhadap jasa agen dan hampir semuanya menyatakan tidak pernah mengalami permasalahan transaksi (Tabel A9). Hasil ini lebih baik bila dibandingkan dengan negara-negara lain (Intermedia (2015)). Mayoritas permasalahan yang dihadapi adalah lambatnya transaksi dan hanya sekitar 1,08% pengguna yang pernah mengalami dana tidak sampai (Tabel A10). Kelambatan transaksi (masalah network) dan ketidakcukupan dana agen juga merupakan masalah terbesar di negara-negara lain yang mengembangkan DFS. Namun masalah dana tidak sampai ke penerima perlu ditindaklanjuti lebih lanjut. **Kendala sinyal, pendanaan, dan peralatan masih sering dihadapi oleh agen.** Sebagian besar agen terutama agen Laku Pandai menyatakan kualitas sinyal masih menjadi kendala utama. Kendala berikutnya adalah persediaan uang tunai yang lebih banyak dialami oleh agen Laku Pandai. Agen Laku Pandai secara rata-rata memiliki persediaan uang tunai sekitar 2/3 dari persediaan uang tunai agen LKD. Sedangkan 9-10% agen LKD dan Laku Pandai mengalami kendala peralatan (telepon genggam, komputer, alat pembaca) (Tabel A8). Dapat disimpulkan bahwa agen Laku Pandai lebih banyak mengalami kendala dibandingkan agen LKD. Hal ini mungkin disebabkan lokasi agen Laku Pandai yang lebih remote dengan kenyataan bahwa mereka terletak lebih jauh dari bank.

**Usaha keagenan memenuhi ekspektasi dan berdampak positif bagi pemilik usaha.** Lebih dari 80% agen menyatakan bahwa pendapatan dari usaha keagenan memenuhi ekspektasi mereka (Tabel A11). Angka ini lebih tinggi dibandingkan angka kepuasan agen di beberapa negara lain seperti di India dan Zambia, namun sedikit lebih rendah dibandingkan Pakistan (Helix Institute of Digital Finance (2014), UNCDF (2015)). Lebih lanjut, 50% dari agen menyatakan bahwa usaha keagenan memberi dampak positif terhadap usaha utama dan tidak ada yang menyatakan usaha keagenan berdampak negatif (Tabel A12). Sebagian besar agen juga menyatakan bahwa usaha agen semakin berkembang. Hal ini menandakan bahwa ada profitabilitas dan sustainabilitas yang cukup yang diterima oleh agen dari usaha keagenan untuk ekspansi agen LKD dan Laku Pandai.

**Potensi toko/agen pulsa untuk menjadi agen cukup besar.** Karakteristik usaha yang belum menjadi agen memiliki kemiripan dengan usaha yang telah menjadi agen LKD dan Laku Pandai terutama terkait pendanaan dan pembukuan. Kekurangan paling jelas adalah terkait literasi keuangan (Tabel A13). Hal ini mengindikasikan adanya proses pembelajaran bagi pemilik usaha yang menjadi agen. Sementara itu, adanya agen Laku Pandai yang tidak memiliki pembukuan tidak sesuai dengan peraturan OJK terkait syarat agen Laku Pandai. Lebih lanjut, alasan belum menjadi agen yang diutarakan oleh pemilik usaha yang belum terdaftar (individual) adalah ketidaktahuan atau kurangnya keahlian. Hasil ini sejalan dengan survei yang dilakukan oleh Nethope dan Intermedia yang juga menemukan hanya 6%-8% masyarakat yang mengetahui tentang *provider* LKD dan hanya 2.8% yang memahami konsep LKD. Selain itu modal juga menjadi pertimbangan bagi mereka untuk menjadi agen. Sementara pemilik badan usaha (PT, Koperasi, CV, UD) lebih menyatakan ketiadaan waktu sebagai alasan mereka belum menjadi agen (Tabel A14).

---

## REKOMENDASI BAGI REGULATOR

**Pertama, pemerintah, BI, dan OJK harus mendukung terbentuknya pusat informasi dan pelatihan bagi agen LKD dan Laku Pandai.** Banyak pemilik usaha yang belum menjadi agen layanan keuangan menyebutkan ketidaktahuan dan ketidakadaan kemampuan sebagai alasan mereka belum menjadi agen. Oleh sebab itu, pusat informasi dan pelatihan merupakan hal yang esensial bagi ekspansi layanan keuangan dan inklusi keuangan. Selain itu, pelatihan juga diperlukan untuk peningkatan kualitas layanan keuangan dari agen yang sudah ada. Pengalaman dari negara-negara lain juga menunjukkan bahwa pelatihan serta informasi bagi agen krusial terhadap kesuksesan DFS (Helix Institute of Digital Finance (2016), ADB (2015)). Informasi dan pelatihan sebaiknya dapat diakses secara digital dan *mobile*.

**Kedua, peninjauan kembali terhadap Peraturan BI terkait penunjukan agen individual dan pemeriksaan ketaatan terhadap Peraturan OJK.** Data dari lapangan menunjukkan bahwa sangat sulit bagi institusi non-bank (telekomunikasi) untuk merekrut agen berbadan hukum, selain kenyataan bahwa agen individual lebih banyak tersedia, banyak agen berbadan hukum terlalu sibuk (tidak punya waktu) untuk membuka usaha agen layanan keuangan. Agen pulsa bagaimanapun lebih memiliki jaringan dengan perusahaan telekomunikasi dibandingkan dengan bank.

**Ketiga, pemerintah harus memperbaiki kualitas layanan listrik, mendukung perluasan dan perbaikan infrastruktur digital (*mobile phone, internet, dan data*).** Masih terdapat lebih dari 10% agen baik agen LKD maupun agen Laku Pandai yang menyatakan bahwa kualitas sinyal telepon dan internet yang kurang baik sebagai kendala yang mereka hadapi dalam memberikan layanan keuangan. Selain itu, mayoritas keluhan pengguna juga

menyebutkan lambatnya transaksi yang merupakan konsekuensi dari sinyal yang kurang baik sebagai masalah transaksi yang mereka hadapi. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan infrastruktur, terutama di tempat-tempat terpencil untuk memperlancar transaksi keuangan dan peningkatan jangkauan layanan.

**Keempat**, keseluruhan program pemerintah baik inklusi keuangan digital dan digitalisasi bantuan pemerintah tidak bisa dilepaskan dari program inklusi digital yang menyeluruh.

## REKOMENDASI BAGI PENERBIT/MITRA

**Pertama, penerbit LKD, dan Bank Penyelenggara diharapkan membangun jaringan agen (*agent networks*) pada tingkat kecamatan.** Kendala kemampuan maupun pendanaan merupakan bagian dari kendala yang dihadapi oleh agen layanan keuangan. Keberadaan jaringan agen (*Agent Managers/Coordinators*) dapat membantu mereka menyelesaikan masalah ini. Selain itu, penerbit dan bank pelaksana juga dapat memanfaatkan jaringan ini untuk melakukan beberapa fungsi supervisi serta dukungan dengan lebih efisien.

**Terakhir, penerbit/mitra harus menggiatkan kegiatan supervisi dan monitoring.** Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa masih terdapat hal-hal yang menyebabkan gagalannya transaksi seperti lambatnya uang masuk, kekurangan dana agen, serta tidak masuknya dana. Hal ini tentu saja akan mempengaruhi kredibilitas usaha keagenan. Supervisi dan monitoring diperlukan tidak hanya untuk membantu agen untuk mengatasi kendala-kendala yang mereka hadapi untuk memberikan pelayanan yang baik tetapi juga untuk menjamin kepatuhan mereka terhadap peraturan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Banerjee, S.S., and S. Rana. 2014. New Data Shows Only 6% of India is Aware of Mobile Mone. Blog. Washington, D.C.: Consultative Group to Assist the Poor (CGAP). Available at: [www.cgap.org/blog/new-data-shows-only-6-india-aware-mobile-money](http://www.cgap.org/blog/new-data-shows-only-6-india-aware-mobile-money) (accessed 22 February 2017)
- Bank Sentral Republik Indonesia. 2014. *Buku Saku Keuangan Inklusif*.
- Helix Institute of Digital Finance. 2014 Agent Network Accelerator Survey: Pakistan Country Report 2014.
- \_\_\_\_\_. 2016. Successful Agent Network 2016.
- InterMedia. 2014. "Financial Inclusion Insights (FII) Reports." See reports for Bangladesh, India, Pakistan, Kenya, Nigeria, Tanzania, and Uganda. Washington D.C.: InterMedia. <http://finclusion.org/fii-blog/fii-reports/>
- \_\_\_\_\_. 2015. "Financial Inclusion Insights (FII) Reports." See reports for Indonesia, Bangladesh, India, Pakistan, Kenya, Nigeria, Tanzania, and Uganda. Washington D.C.: InterMedia. <http://finclusion.org/fii-blog/fii-reports/>
- \_\_\_\_\_. 2016. "Financial Inclusion Insights (FII) Reports." See reports for Indonesia, Bangladesh, India, Pakistan, Kenya, Nigeria, Tanzania, and Uganda. Washington D.C.: InterMedia. <http://finclusion.org/fii-blog/fii-reports/>
- McKee, K., Kaffenberger, M., & Zimmerman, J. M. 2015. Doing Digital Finance Right: The Case for Stronger Mitigation of Customer Risks. *Focus Note, 103*. Washington, D.C.: Consultative Group to Assist the Poor (CGAP).
- National Strategy for Financial Inclusion Working Group. 2012. National Strategy for Financial Inclusion Fostering Economic Growth Accelerating Poverty Reduction. *Secretariat for Vice President of Republic of Indonesia*.
- Nethope. 2015. DIGITAL FINANCIAL SERVICES IN INDONESIA
- Tambunan, T. 2015. Financial Inclusion, Financial Education, and Financial Regulation: A Story from Indonesia.
- The World Bank. 2010. Catatan Teknis November 2010 59829 *Pengembangan Sektor Keuangan Peningkatan Akses terhadap Jasa Keuangan*
- \_\_\_\_\_. 2014. Global Findex 2014. Available at: <http://datatopics.worldbank.org/financialinclusion/country/indonesia>. (accessed 22 February 2017)
- UNCDF. 2015. Zambia Country Report: Boosting DFS Agent Network in Zambia.

Tabel A1. Mitra Layanan Keuangan

Mitra	LKD	Laku Pandai
MANDIRI	22	3
BRI	34	19
BNI	4	5
BTPN*		66
BJB		1
TELEKOMUNIKASI	-	

Tabel A2. Agen Berbadan Usaha Terdaftar dan Berbadan Hukum

Layanan	CV	PT	Koperasi	Agen Individual*	Lainnya (UD)
LKD	4	0	4	45	7
Laku Pandai	1	0	0	88	5

\*Agen Bank

Tabel A3. Jarak Agen ke Bank/ATM/Partner

Kriteria	Jarak (km)			Waktu (menit)			Biaya (rupiah)		
	min	rata-rata	max	Min	rata-rata	max	min	rata-rata	max
Bank terdekat	0.003	2.31	16	0.72	16.65	114	0	6,350	30,000
ATM terdekat	0.01	2.28	20	0.18	15.24	114	0	6,292	30,000
Agency Services milik lembaga/ institusi mitra	0.15	6.08	35	1.98	26.27	180	1,000	11,327	50,000

Tabel A4. Jarak Pengguna ke Agen

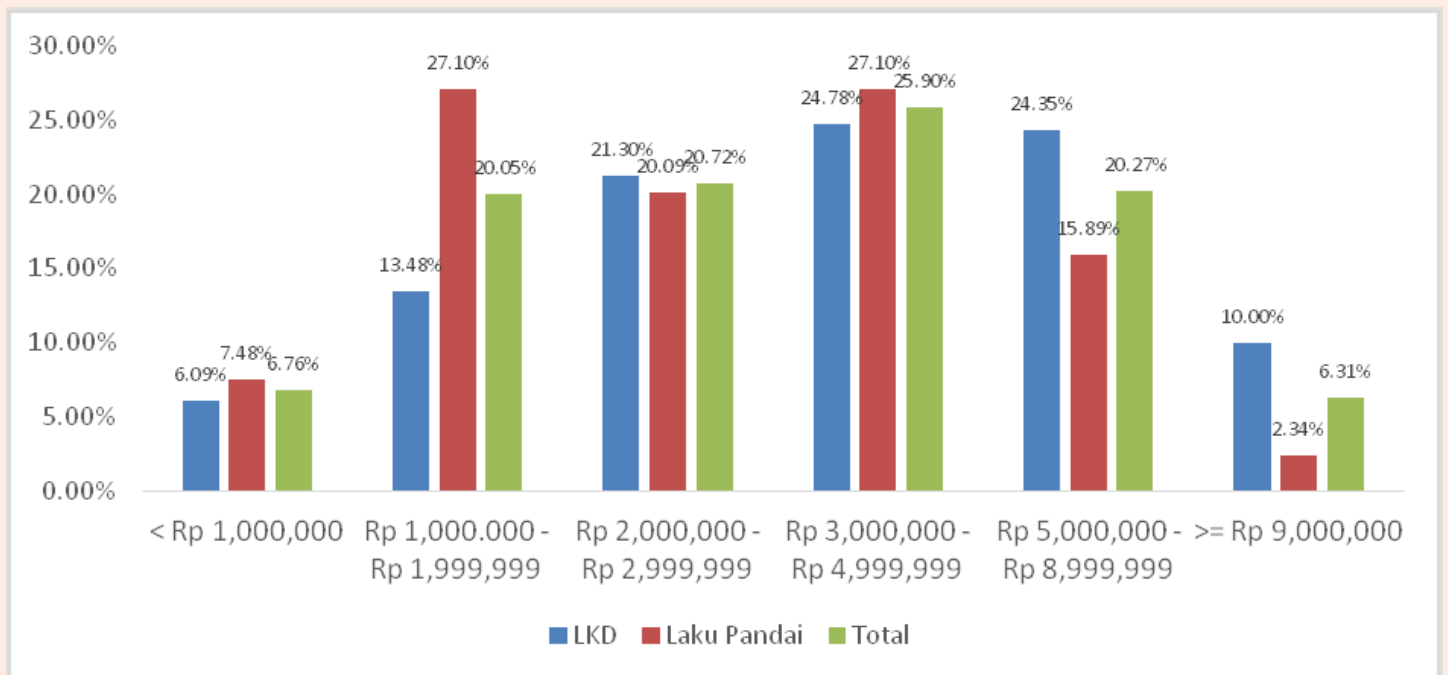
Layanan	Rata-rata Jarak ke Agen	Rata-rata Jarak ke ATM terdekat
LKD	2.55 km	2.11 km
Laku Pandai	1.49 km	2.41 km



**Tabel A5. Pengguna Pemilik Rekening Bank**

Memiliki Rekening Bank	% Pengguna Layanan		Total
	LKD	Laku Pandai	
Ya	94.35	90.52	92.57
Tidak, tetapi pernah memiliki	3.48	8.02	5.63
Tidak pernah	2.17	1.42	1.80
<b>Total</b>	100	100	100

**Grafik B1. Pendapatan Pengguna**



**Tabel A6. Transaksi yang Paling Sering Dilayani LKD**

Transaksi LKD	Jumlah Agen	Persentase
Pembukaan rekening (registered)	4	6.67
Menabung	1	1.67
Transfer	2	3.33
Kredit/Pinjaman	0	0.00
Penarikan uang	1	1.67
Pembayaran	50	83.33
Top-up saldo ke akun langsung	1	1.67
Top-up saldo ke akun tidak langsung	0	0.00
Tidak menjawab	1	1.67

**Tabel A7. Transaksi yang Paling Sering Dilayani Laku Pandai**

Transaksi Laku Pandai	Jumlah Agen	Persentase
Pembukaan rekening	19	20.21
Menabung	31	32.98
Transfer	20	21.3
Kredit/Pinjaman	1	1.06
Penarikan uang	4	4.26
Pembayaran	15	15.96
Asuransi	0	0.0
Tidak Menjawab	4	4.26

**Tabel A8. Kendala**

Kendala (Pilih lebih dari satu)	% Agen yang mengalami	
	LKD	Laku Pandai
Sinyal Kurang bagus	16.23%	35.06%
Peralatan kurang memadai	9.74%	9.09%
Keahlian dalam memenuhi permintaan transaksi konsumen	2.60%	6.49%
Persediaan uang tunai	11.04%	25.97%
Lainnya	3.90%	10.39%

**Tabel A9. Masalah Transaksi**

Jenis LKD	Pernah mengalami Masalah? (% Pengguna)		Total
	Ya	Tidak	
Registered	2.15	97.85	100.00
Unregistered	9.89	90.11	100.00
<b>Total</b>	5.98	94.02	100.00

**Tabel A10. Jenis Masalah Transaksi (Dari pengguna yang pernah mengalami masalah transaksi)**

Masalah Transaksi	Pengguna yang Mengalami Masalah* (Persen)
Dana tidak sampai kepada penerima	18.18
Transaksi lambat	60.60
Dana tidak dapat dicairkan atau kurang	-
Dana agen kurang	12.12
Limit terlewati	-
Dana pengguna kurang	-
Lainnya	-

\*Dari 5.98% yang mengalami masalah

**Tabel A11. Pengaruh Usaha Keagenan terhadap Usaha Utama**

Layanan	Mempengaruhi usaha utama? (% Agen)		Total
	Ya	Tidak	
LKD	57.63	42.37	100
Laku Pandai	45.65	54.35	100
<b>Total</b>	50.33	49.67	100

**Tabel A12. Pengaruh Positif Usaha Keagenan**

Layanan	% Agen mempengaruhi usahautama		Total
	Positif	Negatif	
LKD	100	-	100
Laku Pandai	100	-	100
<b>Total</b>	100	-	100

**Tabel A13. Karakteristik Agen dan Non Agen**

Karakteristik	LKD	Laku Pandai	Non Agen
Literasi (%)	83.33	80.85	67.39
Tahun berdiri (median)	2012	2010	2010
Omset (rata-rata) (Rp)	87,922,857	10,101,563	52,021,839
Persediaan uang tunai (rata-rata) (Rp)	6,051,754	4,072,903	6,607,857
Persediaan uang dalam ATM (rata-rata) (Rp)	13,706,818	8,325,472	15,647,344
Pembukuan (%)	85.00	63.04	70.00

**Tabel A14. Alasan Belum Menjadi Agen**

<u>Alasan tidak mau menjadi agen</u>	CV	PT	Individual	UD
Belum berbadan hukum	0	0	18	1
Tidak ada waktu	1	1	19	8
Tidak ada modal	0	0	28	7
Sinyal telpon lemah	0	0	1	0
Jaringan internet lemah	0	0	1	2
Infrastruktur lain tidak memadai	0	0	4	1
Tidak ada pengguna	0	0	10	4
Tidak menguntungkan	0	0	15	3
Tidak tahu	1	0	33	9
Tidak ada keahlian	1	0	25	12
Dalam proses dan lainnya	0	0	1	1
Lainnya (keluarga tidak mendukung)	0	0	1	0
<b>Total</b>	1	1	70	20