

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
INTISARI	ix
ABSTRACT.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Inklusi Keuangan	8
2.2 Inklusi Keuangan di Indonesia.....	10
2.3 Bank	11
2.4 Teori Kontrak Sosial	12
2.5 Teori Komitmen.....	14
BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1 Jenis Penelitian.....	16
3.2 Lokasi dan Objek Penelitian	17
3.3 Populasi dan Sampel	17
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	18
3.5 Metode Analisis	19
3.6 Tahapan Penelitian.....	20
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	21

4.1 Pendahuluan	21
4.2 Penyelenggaraan Laku Pandai oleh OJK DIY	21
4.2.1. Motivasi dasar dalam menjalankan program Laku Pandai	21
4.2.2. Ikatan (sosial) untuk menjalankan program Laku Pandai	22
4.2.3. Faktor Perintah dari atasan/pimpinan	22
4.2.4. Komitmen tinggi untuk menjalankan program Laku Pandai	22
4.2.5. Pengetahuan dan pemahaman tentang program laku pandai	23
4.2.6. Keberlangsungan komitmen di masa mendatang	23
4.2.7. Berperan aktif dalam melaksanakan program laku pandai	23
4.2.8. Kontinuitas menggunakan layanan laku pandai di masa mendatang ...	24
4.2.9. Keterlibatan dalam program laku pandai	24
4.2.10. Tanggungjawab mensukseskan program laku pandai	24
4.2.11. Kewajiban melaksanakan program laku pandai dimasa mendatang ..	25
4.2.12. Berpindah ke layanan keuangan digital dalam bentuk yang lainnya ..	25
4.2.13. Kompensasi selama melaksanakan program Laku Pandai.....	26
4.2.14. Temuan Penelitian.....	26
4.3 Identifikasi Permasalahan dan Kendala yang dihadapi oleh Bank	27
4.3.1. Teori Basis Sosial	30
4.3.2. Basis Komitmen	35
4.3.3. Temuan Penelitian	41
4.4 Identifikasi Permasalahan dan Kendala yang dihadapi oleh Agen	43
4.4.1. Teori Basis Sosial	43
4.4.2. Basis Komitmen	44
4.4.3. Temuan Penelitian	46
4.5 Hasil Wawancara dengan Nasabah Layanan Laku Pandai	47
4.5.1. Teori Basis Sosial	50
4.5.2. Basis Komitmen	51
4.5.3. Temuan Penelitian	52
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	54
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Rekomendasi	56
5.3 Keterbatasan Peneliti.....	57
DAFTAR PUSTAKA	58