

BAB II

KAJIAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Teori

Penelitian ini mengkaji pengaruh efektivitas Agen BRILink terhadap program *branchless banking* pada masyarakat pengguna Agen BRILink di Kecamatan Jamanis. Untuk memahami fenomena tersebut secara komprehensif, diperlukan landasan konseptual yang mencakup beberapa konsep utama yang saling berkaitan, yaitu efektivitas, Agen BRILink, dan *branchless banking*

2.1.1 Efektivitas

2.1.1.1 Pengertian Efektivitas

Menurut Hidayat (1989) dalam Mahyuddin *et al.*, (2021), “Efektivitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu), telah tercapai.” Semakin tinggi tingkat pencapaian target tersebut, maka semakin tinggi pula tingkat efektivitasnya. Sementara itu, Handoko (2001) dalam Mahyuddin *et al.*, (2021) berpendapat bahwa “Efektivitas adalah hasil yang dicapai pekerja dibandingkan jumlah hasil produksi lain dengan jangka waktu tertentu.” (Mahyuddin; Kurniullah, *et al.*, 2021).⁸

Efektivitas bisa diartikan sebagai tingkat pencapaian dalam mencapai hasil yang diharapkan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari tujuan yang ingin dicapai tersebut (Speranza *et al* dalam Wardhana, 2021).⁹

⁸ Mahyuddin; Kurniullah, A. Z. H. A. dkk. (2021). Teori Organisasi. https://www.researchgate.net/publication/372310858_Teori_Organisasi

⁹ Wardhana, A. (2021). Teori Oranisasi Di Era Digital.

Pada dasarnya, efektivitas berhubungan dengan sejauh mana suatu kegiatan berhasil mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas juga merupakan salah satu unsur produktivitas yang menekankan pada pencapaian kinerja secara optimal, yang tercermin dari terpenuhinya target baik dari sisi kualitas hasil, jumlah capaian, maupun ketepatan waktu pelaksanaan. Menurut Kurniawan (2005:109) "Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan di antara pelaksanaannya".

Efektivitas memiliki peranan yang sangat penting sehingga menjadi salah satu tolok ukur utama yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan organisasi publik. Oleh karena itu, berbagai ahli mengemukakan pandangannya terkait konsep efektivitas, yaitu:

- a. Menurut Ndraha (2003:239) "Efektivitas organisasi merupakan tingkat keberhasilan pencapaian tujuan (target)."
- b. Gibson *et al.* (1996:28) berpendapat bahwa "Efektivitas dalam konteks perilaku organisasi merupakan hubungan optimal antara produksi, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, kepuasan, keunggulan, dan perkembangan."
- c. Menurut Suit (1996:94) "Efektivitas adalah ketepatan suatu tindakan atau kesempurnaan (jaminan) hasil suatu pekerjaan itu sendiri."
- d. Handoko (1995:7) mengemukakan bahwa "Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk merupakan kecakapan dalam menetapkan sasaran yang sesuai serta pencapaian tujuan yang telah ditetapkan."

Berdasarkan pandangan para ahli, efektivitas bisa dipahami sebagai konsep yang berperan penting dalam menilai keberhasilan

suatu organisasi. Efektivitas menunjukkan sejauh mana kegiatan yang telah dilaksanakan mampu merealisasikan tujuan yang telah direncanakan melalui perbandingan antara target yang telah ditetapkan sebelumnya dengan hasil yang diperoleh. Dalam berbagai kajian ilmiah, efektivitas juga dimaknai sebagai ketepatan dalam menentukan tujuan serta memilih cara yang paling sesuai di antara berbagai alternatif yang tersedia. Oleh karena itu, efektivitas bisa dijadikan sebagai tolok ukur kesuksesan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan (Sawir, 2020).¹⁰

2.1.1.2 Indikator Efektivitas

Keberhasilan suatu organisasi pada umumnya diukur melalui tingkat efektivitasnya. Menurut Steers (1975), efektivitas sering kali hanya dikaitkan dengan pencapaian tujuan organisasi, seperti keuntungan, sehingga cenderung mengesampingkan aspek penting dalam keseluruhan proses organisasi, yaitu sumber daya manusia. Dalam upaya mencapai efektivitas organisasi, baik dalam jangka pendek, menengah, maupun panjang, terdapat beberapa kriteria yang perlu diperhatikan. Berdasarkan buku Teori Organisasi (Mahyuddin *et al.*, 2021), indikator efektivitas meliputi:

1. Produksi (*production*)

Kemampuan suatu organisasi dalam menghasilkan barang maupun jasa mencerminkan seberapa baik organisasi tersebut mampu memenuhi kebutuhan serta permintaan yang datang dari lingkungan di sekitarnya. Dalam penelitian ini, produksi diukur dari kemampuan Agen BRILink dalam menyelesaikan berbagai volume serta jenis transaksi harian yang dibutuhkan masyarakat

¹⁰ Sawir, M. (2020). Birokrasi pelayanan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi (Cetakan Pe)

(seperti transfer, tarik tunai, dan pembayaran) guna menyukseskan program *branchless banking*.

2. Efisiensi (*efficiency*)

Efisiensi berkaitan erat dengan *output* yang diterima atau dimanfaatkan oleh pelanggan. Agar organisasi dapat mempertahankan keberlangsungan usahanya, aspek efisiensi harus dikelola dengan baik. Efisiensi merujuk pada hubungan perbandingan antara besarnya sumber daya yang digunakan dalam suatu proses dengan hasil nyata yang berhasil dicapai dari proses tersebut. Bagi nasabah di Kecamatan Jamanis, efisiensi berkaitan dengan kemudahan dan kecepatan layanan Agen BRILink dalam membantu masyarakat melakukan transaksi keuangan.

3. Kepuasan (*satisfaction*)

Kepuasan merupakan aspek yang berhubungan dengan sejauh mana organisasi mampu memenuhi kebutuhan karyawan sehingga mereka merasa puas dalam bekerja. Para manajer pada umumnya berfokus pada upaya mencapai kepuasan tersebut melalui perolehan keuntungan yang optimal. Optimal dalam hal ini mengacu pada tercapainya tujuan organisasi dengan mempertimbangkan kondisi dan kapasitas yang dimiliki, sehingga kelangsungan operasional organisasi tetap dapat terjaga dengan baik. Oleh karena itu, organisasi perlu memiliki kemampuan beradaptasi agar tetap selaras dengan berbagai perubahan yang terjadi. Indikator ini berkaitan erat dengan persepsi masyarakat terhadap keramahan, kecepatan pelayanan, keamanan bertransaksi, serta kenyamanan fasilitas yang diberikan oleh Agen BRILink.

4. Adaptasi (*adaptiveness*)

Adaptasi mencerminkan kemampuan organisasi dalam memahami dan merespon perubahan, baik yang berasal dari eksternal maupun internal. Meskipun bersifat lebih abstrak dibandingkan aspek lain seperti produksi atau efisiensi,

kemampuan adaptasi tetap dapat dinilai melalui hasil penelitian maupun kinerja organisasi. Ketidakmampuan untuk beradaptasi dapat mengancam keberlangsungan organisasi. Oleh karena itu, manajemen perlu menetapkan kebijakan yang mendorong kesiapan dalam menghadapi perubahan. Keberhasilan penerapan perubahan juga memerlukan kesadaran akan adanya ketidakpuasan terhadap kondisi yang ada, sehingga organisasi terdorong untuk terus berkembang. Pada program *branchless banking*, adaptasi dinilai dari kesiapan agen dalam mengoperasikan teknologi terbaru (fitur mesin EDC atau aplikasi BRILink *Mobile*) serta fleksibilitas jam operasional agen saat kantor bank fisik sudah tutup.

5. Perkembangan (*development*)

Perkembangan merupakan tahapan lanjutan setelah organisasi mampu mempertahankan keberlangsungan hidupnya (*survive*) dalam periode yang panjang. Oleh karena itu, organisasi dituntut untuk meningkatkan serta memperluas kapasitas yang dimilikinya agar dapat bertumbuh secara optimal dan tetap mampu menjaga keberlanjutan organisasinya. Dalam penelitian ini, perkembangan dilihat dari peningkatan kualitas layanan agen dari waktu ke waktu, minimnya kendala sistem (*error*), serta semakin tingginya kepercayaan masyarakat sekitar untuk menggunakan jasa keagenan tersebut (Mahyuddin; Kurniullah, *at al.*, 2021).¹¹

2.1.2 Agen BRILink

2.1.2.1 Pengertian Agen BRILink

Agen BRILink merupakan salah satu wujud nyata dari layanan berbasis agen yang hadir dalam kerangka program Laku Pandai yang diselenggarakan oleh Bank Rakyat Indonesia. Dalam pelaksanaannya,

¹¹ Mahyuddin; Kurniullah, A. Z. H. A. dkk. (2021). Teori Organisasi.

BRI melibatkan pihak ketiga, yaitu nasabah yang ditunjuk menjadi agen, untuk membantu menyediakan layanan perbankan kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi digital. Layanan yang diberikan tidak hanya diperuntukkan bagi nasabah BRI, tapi juga bisa diakses oleh masyarakat umum yang belum menjadi nasabah. Kehadiran Agen BRILink pada dasarnya bertujuan untuk memperluas cakupan layanan perbankan, khususnya bagi kalangan masyarakat yang selama ini belum tersentuh secara administratif oleh pihak bank, baik yang tergolong kelompok *unbanked* maupun *unbankable*. Dengan adanya Agen BRILink, masyarakat dimungkinkan untuk memperoleh akses terhadap beragam layanan perbankan yang setara dengan yang tersedia di kantor cabang BRI, misalnya setor tabungan, tarik tunai, hingga berbagai bentuk transaksi pembayaran lainnya (Ratnasari, 2023).¹²

2.1.2.2 Peran dan Fungsi Agen BRILink

Agen BRILink berfungsi sebagai penyedia layanan perbankan bagi nasabah Bank Rakyat Indonesia dengan menawarkan berbagai jenis layanan keuangan berbasis teknologi digital yang bisa diakses oleh semua lapisan masyarakat, termasuk masyarakat yang bukan merupakan nasabah BRI (Wollah *et al.*, 2021, hlm. 118). Keberadaan Agen BRILink difokuskan pada pemberian akses layanan perbankan secara lebih merata, terutama bagi kelompok masyarakat yang selama ini belum terlayani oleh sistem perbankan secara administratif, yaitu kelompok *unbanked* dan *unbankable* (Rizkiyaningsih *et al.*, 2021, hlm. 37).

¹² Ratnasari, E. (2023). PERANAN AGEN BRILink. FOKUS : Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang, 21(1).<https://doi.org/10.51826/fokus.v21i1.734>

Dengan hadirnya Agen BRILink seluruh lapisan masyarakat, baik yang telah menjadi nasabah BRI maupun yang belum, dapat mengakses berbagai fasilitas perbankan secara penuh layaknya mengunjungi kantor cabang secara langsung. Fasilitas tersebut mencakup penyetoran dana ke rekening tabungan, pengambilan uang tunai, serta aneka kebutuhan transaksi keuangan lainnya.

Di samping itu, keberadaan Agen BRILink memegang peranan penting yang bersifat strategis dalam menunjang keberhasilan penerapan program *branchless banking*. Dalam kedudukannya sebagai mitra perbankan, Agen BRILink tidak sekadar menyediakan layanan transaksi keuangan, melainkan juga berperan sebagai penghubung antara pihak bank dengan masyarakat.

Adapun fungsi dari agen BRI Link yaitu :

1. Menyediakan berbagai layanan transaksi perbankan bagi masyarakat, yang mencakup penarikan uang tunai, penyetoran dana, pengiriman uang antar rekening, pelunasan tagihan, serta pembelian berbagai produk digital.
2. Mempermudah akses masyarakat terhadap layanan perbankan formal.
3. Mengurangi kepadatan transaksi di kantor bank.
4. Mendukung peningkatan inklusi keuangan masyarakat.
5. Membangun hubungan kepercayaan antara bank dan masyarakat.

2.1.2.3 Produk dan Layanan Agen BRILink

Agen BRILink menyediakan beragam produk dan layanan yang mencakup berbagai jenis transaksi perbankan sebagai berikut:

1. Laku Pandai

Laku pandai merupakan penyediaan layanan perbankan yang dilakukan melalui kerjasama antara bank dan pihak lain, dengan dukungan teknologi informasi. Layanan Laku Pandai mencakup pembukaan rekening, penyetoran dana secara tunai, serta penarikan tunai.

2. T-Bank

T-Bank merupakan salah satu produk uang elektronik berbasis server yang dikembangkan oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI), di mana nomor telepon seluler yang telah didaftarkan oleh pengguna berperan sebagai identitas rekeningnya. Guna mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan perbankan tanpa perlu datang langsung ke kantor cabang, T-Bank dapat diakses melalui jaringan Agen BRILink yang tersebar di berbagai wilayah. Adapun beberapa fitur yang ditawarkan dalam layanan ini antara lain transaksi setor tunai, penarikan tunai, serta pembayaran tagihan listrik.

3. Mini ATM BRI

Mini ATM BRI merupakan perangkat berbasis *Electronic Data Capture* (EDC) yang difungsikan untuk memfasilitasi berbagai transaksi keuangan yang dilakukan tanpa menggunakan uang tunai, mirip dengan fungsi pada mesin ATM. Layanan yang dapat dilakukan melalui Mini ATM BRI antara lain transfer dana, setor tunai, tarik tunai, serta pengisian ulang pulsa.

Mini ATM BRI sebagai mesin EDC menyediakan berbagai fitur layanan, seperti cek saldo, ganti PIN, transfer dana, setor pasti, pembayaran, serta fitur reprint untuk mencetak ulang struk transaksi.

Selain itu, Agen BRILink juga melayani transaksi secara tunai, yaitu transaksi yang dilakukan secara langsung menggunakan uang tunai. Fasilitas pada layanan tunai meliputi

setoran simpanan, setoran pinjaman, serta penarikan tunai (Mareta, Nanda. Antoni, 2025).¹³

2.1.2.4 Persyaratan Agen BRILink

Bank Rakyat Indonesia (BRI) menetapkan sejumlah ketentuan yang harus terpenuhi oleh calon Agen BRILink. Ketentuan itu terbagi ke dalam dua kelompok utama, yaitu persyaratan personal dan persyaratan administrasi.

Dari sisi persyaratan personal, calon agen dapat berasal dari individu maupun badan usaha yang belum berbadan hukum. Selain itu, calon agen harus mempunyai usaha yang sudah berjalan minimal selama dua tahun, memiliki rekening di BRI, serta memenuhi ketentuan tambahan lain yang ditetapkan oleh pihak bank.

Selain persyaratan personal, calon Agen BRILink juga wajib melengkapi persyaratan administrasi sebagai bukti tertulis dalam pengajuan kerja sama. Dokumen administrasi yang harus disiapkan meliputi salinan identitas pemilik atau pengelola usaha berupa KTP serta NPWP dari badan usaha yang dimiliki.

Selanjutnya, calon agen juga diwajibkan untuk menyertakan berbagai dokumen yang membuktikan legalitas usaha yang dijalankan. Bagi pelaku usaha perseorangan, dokumen yang diperlukan berupa Surat Keterangan Usaha yang dapat diperoleh dari pihak RT, RW, maupun kelurahan setempat. Sementara itu, untuk jenis usaha dengan kategori tertentu, terdapat persyaratan tambahan berupa Surat Izin

¹³ Mareta, Nanda. Antoni, F. (2025). ANALISIS PENGEMBANGAN AGEN BRILINK DI KECAMATAN DEMPO TENGAH KOTA PAGAR ALAM. Jurnal Perbankan Syariah Dan Ekonomi Syariah, 07(04). <https://www.ejournal.steikassi.ac.id/index.php/111/article/download/371/113/>

Usaha Perdagangan (SIUP), Surat Izin Tempat Usaha (SITU), dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP).

Calon Agen BRILink juga harus memiliki perangkat operasional yang menunjang kegiatan layanan, berupa telepon pintar berbasis Android dengan sistem operasi minimal versi 4.4 (*KitKat*), akses internet yang memadai, serta printer *mobile* sebagai perangkat pendukung (bersifat opsional).

Di samping persyaratan tersebut, calon agen juga perlu menyiapkan bukti bahwa mereka memiliki rekening aktif di BRI, yang dapat ditunjukkan melalui buku tabungan maupun rekening koran. Selain itu, calon agen disyaratkan telah terdaftar sebagai pengguna layanan internet banking finansial BRI, serta memiliki kecukupan dana yang siap digunakan untuk mendukung kelancaran transaksi harian di outlet yang bersangkutan.

Seluruh dokumen pengajuan, termasuk formulir pendaftaran dan perjanjian kerja sama, selanjutnya diserahkan ke kantor BRI terdekat. Setelah dokumen dinyatakan lengkap, permohonan tidak serta-merta disetujui, melainkan melalui proses evaluasi dengan estimasi waktu sekitar dua hingga tiga minggu untuk menentukan diterima atau tidaknya pengajuan sebagai Agen BRILink (Is 'adi, Munir. Alfiansyah, n.d.).¹⁴

2.1.3 *Branchless Banking*

2.1.3.1 *Pengertian Branchless Banking*

Branchless banking merupakan salah satu bagian dari program *financial inclusion* yang bertujuan untuk memperluas jangkauan layanan keuangan dan sistem pembayaran kepada masyarakat melalui

¹⁴ Is 'adi, Munir. Alfiansyah, F. (n.d.). Peran Agen Brilink Terhadap Penigkatan Kredit Pada Bank Bri Di PT. 1–7.

mekanisme layanan terbatas. Layanan tersebut disediakan melalui unit pelayanan khusus atau agen, tanpa keharusan bagi bank untuk membangun kantor fisik. *Preliminary Study Bank Indonesia* (2011) dalam Wardhono, Adhitya (2018:68) menjelaskan bahwa “*Branchless banking* secara umum merupakan strategi melayani masyarakat akan jasa keuangan tanpa ketergantungan pada kantor cabang bank secara fisik atau melakukan *outsourcing* proses transaksi layanan jasa perbankan kepada pihak ketiga.”

Menurut Alit Asmara Jaya, *branchless banking* merupakan bentuk layanan perbankan yang dilakukan tanpa harus melalui kantor cabang, yaitu dengan menggandeng pihak ketiga sebagai perwakilan atau agen bank. Layanan ini memanfaatkan teknologi ponsel sebagai sarana untuk menjangkau kelompok masyarakat yang belum memiliki akses perbankan (*unbanked*) maupun yang aksesnya masih terbatas (*underbanked*) (Asmara Jaya, 2017).¹⁵

Strategi *branchless banking* berfungsi sebagai pelengkap jaringan kantor bank yang sudah tersedia, sehingga memungkinkan bank menjangkau masyarakat dalam cakupan yang lebih luas dengan cara yang lebih efisien. Menurut CGAP (*Consultative Group to Assist the Poor*) dalam Wardhono, Adhitya (2018:68), “*Branchless banking* diartikan sebagai pemberi jasa keuangan yang dilakukan di luar kantor cabang bank dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi serta agen ritel bukan bank.” Hadirnya sistem perbankan tanpa kantor cabang ini dipandang mampu menekan biaya operasional bank sekaligus mendorong peningkatan standar pelayanan kepada nasabah. Di sisi lain, model layanan ini turut membuka peluang perluasan pasar ke segmen yang lebih luas, terutama bagi kelompok

¹⁵ Asmara Jaya, I. G. . A. (2017). *Branchless Banking Bank Tanpa Kantor pada Era Digital*. Mizan Media Utama.

masyarakat yang sebelumnya sama sekali belum tersentuh oleh layanan perbankan secara resmi.

Dalam pelaksanaannya, *branchless banking* memanfaatkan kemajuan teknologi sebagai sarana untuk memperluas jangkauan layanan keuangan kepada masyarakat. Hal ini diwujudkan melalui kemitraan dengan berbagai pihak, antara lain pelaku usaha ritel, lembaga keuangan berskala mikro, penyedia layanan telekomunikasi, hingga perusahaan yang bergerak di bidang teknologi.

Berdasarkan pandangan CGAP, terdapat beberapa unsur utama yang mendukung penerapan *branchless banking*. Pertama, berkaitan dengan pemanfaatan teknologi, seperti kartu pembayaran dan perangkat telepon seluler, yang digunakan sebagai alat untuk mengenali identitas nasabah sekaligus merekam setiap transaksi secara digital. Bahkan dalam kondisi tertentu, teknologi ini memungkinkan nasabah menyelesaikan transaksi tanpa keharusan hadir secara langsung di lokasi layanan. Kedua, pelibatan pihak ketiga sebagai titik layanan, baik yang bekerja secara eksklusif maupun tidak, mencakup berbagai jenis mitra seperti kantor pos, warung kelontong, stasiun bahan bakar, gerai penjual pulsa, hingga minimarket atau toko swalayan. Ketiga, layanan *branchless banking* minimal menyediakan fasilitas penarikan dan penyetoran dana, di samping berbagai transaksi dan layanan keuangan lainnya. Keempat, pelaksanaan layanan tersebut harus didukung oleh lembaga yang memperoleh pengakuan dari pemerintah dan memiliki kewenangan dalam menghimpun dana masyarakat, seperti bank.

Berdasarkan definisi-definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa *branchless banking* memiliki beberapa unsur pokok sebagai berikut:

- 1) Layanan tidak dilaksanakan melalui kantor cabang fisik bank, sehingga cakupan wilayahnya menjadi lebih luas dan dapat diakses tanpa dibatasi oleh jam operasional tertentu.

- 2) Penyelenggaraan layanan dilakukan melalui kerja sama dengan pihak lain yang bertindak sebagai perwakilan bank, yang selanjutnya disebut sebagai agen.
- 3) Pelaksanaan layanan didukung oleh pemanfaatan teknologi informasi, khususnya teknologi telepon seluler, sebagai media utama dalam penyampaian layanan perbankan.
- 4) Layanan ini ditujukan terutama bagi masyarakat kelompok menengah ke bawah, khususnya kelompok masyarakat yang belum memiliki akses terhadap layanan perbankan (*unbanked*) (Asmara Jaya, 2017).¹⁶

2.1.3.2 Model-Model dalam Layanan *Branchless Banking*

Dalam praktiknya, layanan keuangan yang dijalankan melalui skema *branchless banking* dapat dibedakan ke dalam beberapa model, di antaranya adalah sebagai berikut:

1. *Bank Led Model*

Pada model ini, bank memanfaatkan peran agen, teknologi telekomunikasi, atau kombinasi keduanya untuk memenuhi kebutuhan layanan keuangan masyarakat. Lyman *et al.* (2006) menjelaskan bahwa dalam skema ini bank tetap menjadi pihak utama yang merancang produk dan layanan keuangan, sementara proses distribusi layanan dilakukan melalui agen ritel yang berinteraksi langsung dengan nasabah. Bank bertanggung jawab penuh terhadap perizinan, operasional, pengelolaan keuangan, serta sistem pendukung, sedangkan perusahaan telekomunikasi berperan dalam penyediaan jaringan atau infrastruktur transaksi. Melalui model ini, nasabah diberikan kemudahan untuk

¹⁶ Asmara Jaya, I. G. . A. (2017). *Branchless Banking Bank Tanpa Kantor pada Era Digital*. Mizan Media Utama.

melakukan beragam transaksi, mulai dari penyetoran dan penarikan dana hingga pengiriman uang antar rekening. Dalam penerapannya, Bank *Led Model* mengenal dua kategori agen, yaitu:

- 1) *Super agent* adalah entitas berbadan hukum yang menjalin kemitraan dengan pihak bank guna menyalurkan berbagai layanan keuangan kepada masyarakat. Entitas ini pada umumnya telah memiliki jaringan usaha yang luas dan bisnis yang sudah mapan, seperti PT Pos Indonesia, perusahaan distributor berskala besar, maupun perusahaan yang bergerak di sektor telekomunikasi.
- 2) *Sub agent*, merupakan bagian dari jaringan yang berada di bawah naungan super agent dan tersebar di berbagai daerah, yang bertugas melayani nasabah secara langsung melalui interaksi tatap muka dalam setiap proses transaksi.

2. *Telco Led Model*

Dalam skema ini, perusahaan telekomunikasi berfungsi sebagai penyedia utama layanan keuangan dasar tanpa keterlibatan langsung bank dalam proses bisnis. Bank hanya berfungsi sebagai pihak pendukung, sementara seluruh perizinan dan operasional dilaksanakan oleh non-bank. Pada model tersebut, hubungan hukum antara nasabah dan bank tidak terbentuk melalui kontrak secara langsung. Produk yang banyak ditawarkan dalam sistem ini adalah uang elektronik (*electronic money*), yaitu alat pembayaran dalam bentuk digital yang memuat sejumlah nilai uang dan digunakan sebagai media transaksi yang diterima oleh pihak di luar penerbit.

3. *Hybrid Led Model*

Menurut Bank Indonesia (2011), skema ini merupakan pola kolaborasi antara lembaga perbankan dan institusi non-bank, seperti perusahaan telekomunikasi maupun agen, yang

dilaksanakan melalui mekanisme *joint venture* ataupun bentuk kemitraan lainnya. Pada pelaksanaannya, masing-masing pihak mengoptimalkan keunggulan yang dimiliki untuk menghadirkan layanan perbankan secara komprehensif melalui media telepon seluler. Operator telekomunikasi bertanggung jawab terhadap layanan yang berkaitan dengan jaringan komunikasi, seperti transfer dana melalui SMS dan pengisian saldo elektronik, sedangkan bank memiliki tanggung jawab dalam penyediaan layanan *mobile banking* yang mencakup pengelolaan simpanan, transfer antar rekening, serta pemeriksaan saldo nasabah (Wardhono, Adhitya. Indrawati, 2018).¹⁷

2.1.3.3 Manfaat *Branchless Banking*

Menurut Asmara Jaya (2017), terbatasnya akses masyarakat terhadap layanan perbankan menjadi persoalan tersendiri, terutama bagi kelompok masyarakat lapisan bawah yang membutuhkan layanan keuangan dengan kemudahan, biaya terjangkau, dan proses yang cepat. Kehadiran *branchless banking* hadir sebagai jawaban atas kebutuhan tersebut sekaligus mendatangkan sejumlah keuntungan bagi masyarakat kelas bawah. Tidak hanya masyarakat sebagai pengguna akhir, seluruh elemen yang berperan dalam membangun ekosistem *branchless banking* pun turut merasakan manfaat dari layanan ini. Bahkan, sejauh mana manfaat tersebut dirasakan oleh setiap pihak yang terlibat dalam ekosistem menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan penerapan layanan *branchless banking*.

¹⁷ Wardhono, Adhitya. Indrawati, Y. (2018). Inklusi Keuangan dalam Persimpangan Kohesi Sosial dan Pembangunan Ekonomi Berkelanjutan.

a. Bank

1. Memperluas cakupan layanan dengan memanfaatkan jaringan agen yang tersebar luas di berbagai wilayah.
2. Memperpanjang durasi waktu pelayanan, disesuaikan dengan jam operasional masing-masing agen.
3. Bank tidak perlu lagi membuka cabang atau kantor baru yang membutuhkan biaya investasi dan operasional besar, karena fungsi cabang telah terwakili oleh keberadaan agen meski dengan cakupan transaksi yang terbatas.
4. Bagi nasabah underbanked, keberadaan layanan *branchless banking* mampu mendorong efisiensi operasional kantor cabang, sebab transaksi-transaksi berskala kecil dan bersifat sederhana dapat dilimpahkan kepada agen.
5. Menambah jumlah nasabah, khususnya dari kalangan *unbanked*, yang berpotensi menjadi calon pengguna produk perbankan lain seperti kredit mikro.
6. Memperkuat loyalitas nasabah yang sebelumnya telah menjadi nasabah bank tersebut, karena berbagai fitur pembayaran dalam layanan *branchless banking* mempermudah nasabah dalam bertransaksi.
7. Melalui model bisnis sebagai jalur distribusi alternatif untuk menghimpun tabungan, layanan *branchless banking* dapat menambah jumlah rekening tabungan, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan dana murah serta perbaikan struktur pendanaan bank.

b. Masyarakat

Salah satu latar belakang munculnya layanan *branchless banking* adalah upaya memberikan solusi bagi peningkatan akses masyarakat terhadap layanan perbankan, terutama bagi kelompok yang berada di lapisan piramida bawah. Merekalah pihak yang paling banyak merasakan dampak positifnya.

Adapun sejumlah manfaat yang dapat dirasakan masyarakat dari keberadaan layanan *branchless banking* di antaranya sebagai berikut:

1. Memperoleh layanan yang cepat. Melalui keberadaan agen, masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke bank dan dapat mengunjungi agen kapan saja untuk membuka rekening, melakukan setor tunai maupun penarikan, dan berbagai transaksi lainnya, tanpa harus mengantre maupun terikat jam operasional bank, karena layanan dapat berlangsung hingga tujuh hari dalam seminggu selama 24 jam.
2. Memperoleh layanan yang praktis. Kepraktisan ini tercermin dari prosedur yang tidak rumit, proses uji tuntas nasabah (*customer due diligence*) yang ringkas, serta minimnya formulir yang perlu diisi. Mengingat segmen *unbanked* umumnya memiliki tingkat literasi keuangan yang masih rendah, layanan *branchless banking* dirancang sesederhana mungkin agar mudah dipahami dan sesuai dengan kebutuhan mereka.
3. Memperoleh layanan dengan biaya terjangkau. Berbagai fitur produk dalam layanan *branchless banking* dirancang khusus untuk masyarakat segmen bawah yang memiliki karakteristik keuangan berbeda dari segmen menengah-atas atau nasabah bank yang sudah ada. Produk tabungan yang ditawarkan bebas biaya administrasi, dengan biaya transaksi yang murah bahkan dapat digratiskan.
4. Memperoleh layanan yang aman. Kendati diselenggarakan melalui agen dengan memanfaatkan teknologi, keamanan tetap terjaga melalui penggunaan PIN yang bersifat personal dan rahasia. Sistem keamanan dibangun secara terintegrasi lewat infrastruktur teknologi informasi khusus guna mencegah penyalahgunaan oleh pihak-pihak yang tidak berkepentingan.

5. Terbukanya peluang akses kredit untuk pengembangan usaha. Sebagai bagian dari inisiatif keuangan inklusif, masyarakat yang belum terjangkau layanan bank menjadi target utama *branchless banking*, mengingat layanan ini mampu menjangkau kelompok yang sebelumnya sulit diakses akibat kendala lokasi, ketidaksesuaian produk, maupun tingginya biaya transaksi. Ketika kelompok ini mulai masuk ke dalam sistem perbankan, bank sebagai penyelenggara pun akan lebih mudah menyalurkan kredit untuk pengembangan usaha mereka.
6. Mendorong tumbuhnya budaya menabung dan bertransaksi nontunai. Berbagai kemudahan yang ditawarkan murah, cepat, dan aman diharapkan dapat menumbuhkan kebiasaan menabung serta penggunaan transaksi nontunai melalui fitur-fitur pembayaran yang tersedia dalam layanan *branchless banking*.

c. Agen

Agen merupakan salah satu pilar penting bagi keberhasilan penyelenggaraan layanan *branchless banking*. Sebagai mitra utama dalam ekosistem ini, agen turut memperoleh sejumlah manfaat berikut:

1. Peluang memperoleh penghasilan tambahan di luar usaha pokok yang telah dijalankan. Setiap transaksi yang diproses oleh agen akan memperoleh komisi sesuai kesepakatan yang telah ditetapkan antara pihak bank dan agen.
2. Meningkatnya jumlah pengunjung atau *traffic* ke tempat usaha agen. Dengan berperan sebagai agen layanan *branchless banking*, jumlah pelanggan yang datang ke toko sebagai usaha utamanya berpotensi bertambah. Nasabah yang datang untuk bertransaksi keuangan juga berkesempatan membeli barang-barang yang dijual di toko tersebut, sehingga turut

mendongkrak transaksi usaha pokok agen di luar aktivitas keagenan itu sendiri.

3. Meningkatnya daya saing usaha agen dibandingkan usaha sejenis yang tidak menjadi agen. Keberadaan status sebagai agen menjadikan usaha tersebut lebih diminati nasabah, baik untuk berbelanja maupun melakukan transaksi keuangan seperti menabung.
4. Kesempatan memperoleh dukungan promosi serta keikutsertaan dalam program pemasaran yang diselenggarakan bank. Pihak bank dapat melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai keberadaan agen di suatu wilayah, lengkap dengan nama dan lokasi usahanya. Program pemasaran, misalnya berupa potongan harga belanja bagi nasabah yang bertransaksi melalui layanan *branchless banking* di agen, juga berpotensi mendongkrak penjualan usaha agen tersebut.
5. Membantu meringankan pengelolaan kas bagi agen. Berperan sebagai merchant pembayaran dalam layanan *branchless banking* memungkinkan agen mengurangi berbagai kendala transaksi tunai, seperti kebutuhan menyediakan uang receh untuk kembalian, tingginya stok kas yang harus disimpan, hingga risiko keamanan atas uang tunai yang ada di lokasi usaha.
6. Peluang untuk turut berkontribusi pada tujuan yang lebih besar. Melalui pelayanan kepada masyarakat kecil dengan berbagai keterbatasannya, agen turut mempermudah akses masyarakat lapisan bawah terhadap kebutuhan transaksi keuangan dasar, seperti menabung dan membayar tagihan. Banyak dari masyarakat ini ingin menyisihkan sebagian kecil penghasilannya tanpa harus datang ke bank yang membutuhkan waktu dan biaya lebih besar. Melalui perannya,

agen dapat membantu memenuhi kebutuhan layanan keuangan masyarakat tersebut (Asmara Jaya, 2017).¹⁸

CGAP (2008) sebagaimana dikutip dalam Dzombo *et al.* (2017) menjelaskan bahwa penerapan *branchless banking* memberikan sejumlah manfaat strategis bagi perbankan, yaitu:

1. Layanan perbankan tanpa kantor cabang mampu mengurangi kepadatan aktivitas di kantor cabang utama (*branch decongesting*).
2. Model ini membuka peluang terbentuknya segmen nasabah baru yang sebelumnya belum terjangkau oleh layanan perbankan formal.
3. *Branchless banking* memungkinkan perluasan cakupan layanan secara geografis, khususnya ke wilayah yang sulit dijangkau oleh kantor cabang.
4. Penerapan layanan ini dapat meningkatkan efisiensi biaya operasional perbankan (Listyani *et al.*, 2023).¹⁹

2.1.3.4 Indikator *Branchless Banking*

Salah satu upaya yang ditempuh dalam rangka mendorong perluasan inklusi keuangan adalah melalui implementasi program *branchless banking*. Penelitian ini mengacu pada indikator yang termuat dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31/SEOJK.07/2017 tentang Pelaksanaan Kegiatan dalam Rangka Peningkatan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan. Dalam regulasi tersebut dijelaskan bahwa indikator inklusi keuangan

¹⁸ Asmara Jaya, I. G. . A. (2017). *Branchless Banking Bank Tanpa Kantor pada Era Digital*. Mizan Media Utama.

¹⁹ Listyani, S., Sari, D. P., & Dewi, R. A. K. (2023). Dampak Penerapan Branchless Banking pada Perbankan. *Management Business Innovation Conference*, 480–495.

meliputi empat aspek utama, yakni peningkatan kemudahan akses masyarakat terhadap layanan keuangan, peningkatan ketersediaan produk dan/atau layanan jasa keuangan, peningkatan pemanfaatan produk dan/atau layanan jasa keuangan, serta peningkatan kualitas penggunaan produk dan layanan jasa keuangan oleh masyarakat.

Berdasarkan pernyataan tersebut, penelitian ini menggunakan indikator akses, ketersediaan layanan, penggunaan layanan, dan kualitas layanan keuangan dalam mengukur program *branchless banking* (Otoritas Jasa Keuangan, 2017).²⁰

2.1.4 Hubungan Antar Variabel

Agen BRILink merupakan salah satu bentuk penerapan program *branchless banking* yang ditujukan untuk memperluas jangkauan akses layanan keuangan bagi masyarakat tanpa harus mengandalkan keberadaan kantor cabang bank. Melalui keberadaan Agen BRILink, masyarakat dimungkinkan untuk melakukan beragam transaksi keuangan, seperti transfer dana, penarikan tunai, pembayaran, maupun jenis transaksi lainnya, dengan cara yang lebih mudah dan praktis.

Mahyuddin *at. al* (2021) mengemukakan bahwa efektivitas organisasi merujuk pada sejauh mana suatu organisasi berhasil mewujudkan tujuan-tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya. Berpijak pada pandangan tersebut, efektivitas Agen BRILink dalam penelitian ini diukur berdasarkan kemampuan agen dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, yang tercermin melalui beberapa aspek, yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, serta perkembangan layanan.

²⁰ Otoritas Jasa Keuangan. (2017). PELAKSANAAN KEGIATAN DALAM RANGKA MENINGKATKAN INKLUSI KEUANGAN DI SEKTOR JASA KEUANGAN. Otoritas Jasa Keuangan.

Efektivitas layanan Agen BRILink diduga dapat mendukung keberhasilan program *branchless banking*. Apabila Agen BRILink mampu memberikan pelayanan yang cepat, mudah, efisien, serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat, maka tujuan *branchless banking* seperti peningkatan akses layanan keuangan, penggunaan layanan keuangan, ketersediaan layanan, dan kualitas layanan keuangan juga dapat tercapai dengan lebih baik.

Kondisi tersebut sejalan dengan apa yang diatur dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31/SEOJK.07/2017 tentang Pelaksanaan Kegiatan dalam rangka Peningkatan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan, yang menegaskan bahwa semakin baiknya tingkat inklusi keuangan dapat diukur melalui empat indikator utama, yakni akses, ketersediaan layanan, tingkat pemanfaatan, serta kualitas dari layanan keuangan itu sendiri.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diduga bahwa efektivitas Agen BRILink memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap program *branchless banking* dalam rangka mewujudkan inklusi keuangan masyarakat di Kecamatan Jamanis.

2.2 Penelitian Sebelumnya yang Relevan

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji topik *branchless banking* dan Agen BRILink dengan menggunakan pendekatan serta metode yang beragam. Kajian-kajian tersebut memberikan kontribusi penting sebagai landasan dalam memahami bagaimana peran agen perbankan dalam memperluas jangkauan layanan keuangan kepada masyarakat. Meskipun demikian, ditemukan adanya variasi pada fokus kajian, lokasi penelitian, maupun metode yang diterapkan, sehingga hal ini membuka ruang bagi penelitian selanjutnya, terutama yang menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji keterkaitan atau pengaruh antarvariabel. Berdasarkan hal

tersebut, penelitian ini disusun untuk melengkapi kajian-kajian sebelumnya melalui pendekatan kuantitatif dalam menganalisis pengaruh efektivitas Agen BRILink terhadap pelaksanaan program *branchless banking*.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Ering, Rasyid Suryo Brilian (Ering, 2024) ²¹	Efektivitas Agen BRILink terhadap <i>Program branchless banking</i> pada Masyarakat di Kecamatan Bukateja Kabupaten Purbalingga	Agen BRILink dinilai efektif dalam mendukung program <i>branchless banking</i> melalui kemudahan transaksi dan manfaat yang dirasakan masyarakat	Sama-sama meneliti efektivitas Agen BRILink dalam mendukung program <i>branchless banking</i>	Penelitian terdahulu menggunakan metode kualitatif dan dilakukan pada wilayah yang mendukung perluasan akses layanan perbankan, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan dilakukan pada wilayah yang memiliki Agen BRILink dekat dengan kantor bank maupun yang jauh dengan kantor bank

²¹ Ering, R. S. B. (2024). EFEKTIVITAS AGEN BRILINK TERHADAP PROGRAM BRANCHLESS BANKING PADA MASYARAKAT DI KECAMATAN BUKATEJA KABUPATEN PURBALINGGA. Skripsi. <https://repository.uinsaizu.ac.id/26411/>

2.	Nasruddin (Nasruddin, 2021) ²²	Efektivitas Agen BRILink dalam Membantu Pelayanan di Bank BRI KCP Sriwijaya Mataram.	Agen BRILink efektif membantu pelayanan perbankan, meningkatkan kemudahan transaksi, dan mengurangi antrean di bank	Sama-sama meneliti efektivitas Agen BRILink sebagai perpanjangan layanan Bank BRI	Penelitian terdahulu berfokus pada pelayanan perbankan secara umum, sedangkan penelitian ini fokus pada pengaruh efektivitas Agen BRILink terhadap <i>branchless banking</i> pada wilayah dekat kantor bank maupun yang jauh dengan kantor bank
3.	Prabandari, Arti Dwi (Prabandari, 2021) ²³	Efektivitas Agen BRILink pada Program <i>Branchless Banking</i> dalam Meningkatkan Pelayanan di Bank BRI Unit Tempurejo Jember	Agen BRILink dinilai efektif berdasarkan indikator ketepatan sasaran, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan	Sama-sama meneliti efektivitas Agen BRILink dalam mendukung program <i>branchless banking</i>	Penelitian terdahulu menggunakan metode kualitatif dan berfokus pada peningkatan pelayanan di Bank BRI Unit Tempurejo Jember, sedangkan penelitian ini berfokus pada pengaruh efektivitas Agen BRILink terhadap <i>branchless banking</i> pada wilayah yang memiliki akses yang beragam dengan kantor bank.

²² Nasruddin. (2021). Efektivitas Agen BRILink dalam Membantu Pelayanan di Bank BRI KCP Sriwijaya Mataram. Jurnal Indonesian Journal Of Education And Humanity, Vol.1(No.3), 168. Otoritas Jasa Keuangan. (2017).

²³ Prabandari, A. D (2021). EFEKTIVITAS AGEN BRILINK PADA PROGRAM BRANCHLESS BANKING DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI BANK BRI UNIT TEMPUREJO JEMBER. Skripsi.

4.	Hakim, Adya Jauhari (Hakim, 2022) ²⁴	Analisis Efektivitas Agen BRILink dalam Peningkatan Transaksi BRI	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar Agen BRILink belum efektif dalam mencapai target transaksi yang telah ditetapkan oleh bank.	Sama-sama membahas efektivitas Agen BRILink dalam layanan <i>branchless banking</i> Serta sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif	Penelitian terdahulu berfokus pada pencapaian target transaksi Agen BRILink, sedangkan penelitian ini berfokus pada efektivitas Agen BRILink dalam mendukung program <i>branchless banking</i> secara umum.
5.	Kustina, Ketut Tanti dll (Kustina <i>et al.</i> , 2020) ²⁵	Pengaruh Penerapan <i>Branchless Banking</i> dan <i>E-Banking</i> terhadap Kinerja Keuangan Sektor Perbankan di Indonesia	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan <i>branchless banking</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan perbankan di Indonesia, sedangkan e-banking berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja perbankan.	Sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif serta sama-sama membahas <i>branchless banking</i> pada sektor perbankan.	Penelitian terdahulu berfokus pada pengaruh <i>branchless banking</i> terhadap kinerja keuangan bank, sedangkan penelitian ini berfokus pada efektivitas Agen BRILink dalam mendukung program <i>branchless banking</i> .

2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan suatu pedoman konseptual yang digunakan peneliti untuk menggambarkan keterkaitan antar konsep dan variabel dalam penelitian. Kerangka ini membantu peneliti dalam menyusun alur pemikiran secara sistematis agar permasalahan penelitian dapat dianalisis dan dijawab dengan jelas. Melalui kerangka berpikir, arah, tujuan,

²⁴ Hakim, A. J. (2022). Analisis efektivitas agen brilink dalam peningkatan transaksi bri. 2011.

²⁵ Kustina, K. T., Sugiarto, Y. W., Pendidikan, U., Denpasar, N., & Performance, I. B. (2020). PENGARUH PENERAPAN BRANCHLESS BANKING DAN E-BANKING. Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis, 5(1), 116 128.

serta cara peneliti dalam memahami dan menafsirkan data penelitian menjadi lebih terstruktur dan mudah dipahami.

Berdasarkan kajian teori yang telah diuraikan serta didukung oleh penelitian terdahulu yang relevan, maka alur pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir

Penelitian ini menganalisis pengaruh efektivitas Agen BRILink sebagai variabel independen terhadap program *branchless banking* sebagai variabel dependen pada masyarakat pengguna Agen BRILink di Kecamatan Jamanis. Efektivitas Agen BRILink berperan sebagai variabel bebas yang diduga memengaruhi keberhasilan pelaksanaan program *branchless banking*. Semakin tinggi tingkat efektivitas Agen BRILink yang ditunjukkan melalui kemampuan dalam menyediakan layanan (produksi), efisiensi pelayanan, tingkat kepuasan pengguna, kemampuan beradaptasi terhadap kebutuhan masyarakat, dan perkembangan layanan, maka semakin tinggi pula tingkat keberhasilan program *branchless banking* dalam memberikan akses layanan keuangan kepada masyarakat.

2.4 Hipotesis

H₀ (Hipotesis Nol): Tidak terdapat pengaruh efektivitas Agen BRILink terhadap program *branchless banking* pada masyarakat pengguna Agen BRILink di Kecamatan Jamanis.

H_a (Hipotesis Alternatif): Terdapat pengaruh efektivitas Agen BRILink terhadap program *branchless banking* pada masyarakat pengguna Agen BRILink di Kecamatan Jamanis.

