

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sistem keuangan di Indonesia terus berkembang secara dinamis seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan layanan keuangan yang mudah diakses, cepat, dan efisien. Di tengah kondisi tersebut, sektor perbankan memegang peranan yang sangat strategis sebagai lembaga intermediasi, yakni dengan cara menghimpun dana dari masyarakat untuk kemudian disalurkan kembali dalam bentuk kredit maupun produk layanan keuangan lainnya. Fungsi tersebut pada akhirnya berkontribusi dalam mendorong pertumbuhan ekonomi nasional sekaligus mewujudkan pemerataan akses terhadap layanan keuangan bagi seluruh lapisan masyarakat (Yani, Putri; Ramdhan, Asyam Fayiz; Bonang, 2025).¹

Di saat yang sama, kemajuan pesat di bidang teknologi informasi dan komunikasi turut membawa dampak yang signifikan terhadap cara sektor perbankan dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya. Layanan perbankan yang sebelumnya berpusat pada kantor cabang kini mulai beralih ke sistem yang lebih praktis, fleksibel, dan mudah diakses oleh masyarakat kapan pun dibutuhkan. Kondisi ini mendorong perbankan untuk melakukan transformasi layanan melalui digitalisasi dan inovasi sistem pelayanan. Salah satu inovasi yang berkembang adalah konsep *branchless banking*, yaitu pelayanan perbankan yang tidak sepenuhnya bergantung pada keberadaan kantor cabang bank.

Kemudahan dalam mengakses layanan perbankan merupakan salah satu aspek krusial yang berperan dalam menggerakkan roda perekonomian sekaligus berkontribusi terhadap upaya pengentasan kemiskinan di tengah masyarakat

¹ Yani, Putri; Ramdhan, Asyam Fayiz; Bonang, D. (2025). SISTEM PERBANKAN DI INDONESIA. https://www.researchgate.net/publication/398561102_SISTEM_PERBANKAN_DI_INDONESIA

(Ibrohim, Muhammad Andhika; Susilowati, Dwi; Yuli, 2025).² Inklusi keuangan memungkinkan masyarakat, khususnya kelompok berpenghasilan rendah, untuk memperoleh akses terhadap berbagai layanan keuangan sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan dan aktivitas ekonominya (Parsaulin, 2022).³

Dari sisi industri perbankan, upaya untuk menjangkau dan melayani masyarakat yang berdomisili jauh dari kantor bank masih menghadapi berbagai kendala, terutama karena tingginya biaya operasional yang harus ditanggung, seperti biaya pendirian kantor cabang, pengeluaran untuk gaji pegawai, serta biaya operasional lainnya (Rahmanu *et al.*, 2020).⁴

Selaku otoritas yang memiliki kewenangan dalam mengawasi dan mengatur sektor jasa keuangan, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyadari bahwa masih banyak lapisan masyarakat yang belum dapat menikmati akses terhadap layanan perbankan secara memadai. Sebagai respons atas kondisi tersebut, OJK meluncurkan program Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif yang dikenal dengan nama Laku Pandai, sebagai bentuk penerapan konsep *branchless banking* di Indonesia. Program ini diresmikan melalui POJK Nomor 19/POJK.03/2014 yang diterbitkan pada bulan November 2014 (Indonesia, 2016).⁵

Kebijakan ini memberikan fleksibilitas bagi perbankan dalam menyediakan layanan keuangan untuk masyarakat yang tinggal di wilayah terpencil sekalipun,

² Ibrohim, Muhammad Andhika; Susilowati, Dwi; Yuli, S. B. C. (2025). Analisis Inklusi Keuangan Terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia. *Journal of Financial Economics & Investment*, 5(1), 14–25. <https://ejournal.umm.ac.id/index.php/jofei/article/view/35486>

³ Parsaulin, B. (2022). PENINGKATAN AKSES KEUANGAN MASYARAKAT MELALUI SISTEM KEUANGAN INKLUSIF DI INDONESIA. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 8(1), 69–83. <https://journal.stiem.ac.id/index.php/jurep/article/view/1033/531>

⁴ Rahmanu, R., Yuliati, L. N., & Sanim, B. (2020). Pengaruh Persepsi Agen Brilink Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Branchless Banking. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 6(2), 403–415. <https://doi.org/10.17358/jabm.6.2.403>

⁵ Indonesia, P. (2016). Booklet Perbankan Indonesia 2016.

tanpa keharusan membuka kantor cabang baru. Dalam implementasinya, bank dapat menjalin kerja sama dengan agen yang telah ditunjuk untuk memberikan layanan keuangan kepada masyarakat. Program Laku Pandai menawarkan berbagai jenis layanan keuangan, di antaranya fasilitas pembukaan rekening tabungan dasar yang bersifat sederhana, penyaluran kredit atau pembiayaan dalam skala mikro, serta produk-produk keuangan pendukung lainnya seperti layanan asuransi mikro.

Program *branchless banking* hadir sebagai solusi atas permasalahan keterbatasan akses layanan perbankan, terutama bagi masyarakat di wilayah pedesaan dan daerah yang jauh dari kantor bank. Program ini bertujuan untuk mendorong peningkatan inklusi keuangan, yaitu kondisi saat seluruh masyarakat mempunyai kesempatan dalam mengakses layanan keuangan formal. Melalui *branchless banking*, bank bekerja sama dengan mitra yang berasal dari masyarakat setempat untuk memberikan layanan perbankan dasar, sehingga masyarakat dapat menyelesaikan berbagai kebutuhan transaksi keuangan mereka tanpa perlu menempuh perjalanan jauh menuju kantor bank terdekat.

Suryani (2015) mendefinisikan *branchless banking* sebagai bentuk layanan keuangan yang beroperasi tanpa keberadaan kantor fisik, dengan tujuan mendorong terwujudnya keuangan inklusif. Layanan ini diselenggarakan melalui keterlibatan pihak ketiga atau agen yang bertindak sebagai perpanjangan tangan bank, dengan dukungan teknologi informasi sebagai infrastruktur utamanya. Penerapan konsep ini memiliki keterkaitan yang erat dengan Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI), yakni sebuah komitmen pada tingkat nasional untuk membangun sistem keuangan yang dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Dalam kerangka tersebut, *branchless banking* hadir sebagai salah satu wujud konkret dari upaya intermediasi dan distribusi layanan keuangan secara lebih merata. Sistem ini

digunakan sebagai strategi penyaluran layanan perbankan kepada masyarakat tanpa harus bergantung pada keberadaan kantor cabang bank (Amalia, 2022).⁶

Sebagai salah satu bank milik negara dengan jaringan pelayanan yang luas di Indonesia, Bank Rakyat Indonesia (BRI) menjadi salah satu pelopor dalam pelaksanaan program *branchless banking*. Implementasi program tersebut diwujudkan melalui pengembangan Agen BRILink, yang berfungsi sebagai perpanjangan layanan bank dalam menjangkau masyarakat. Agen BRILink merupakan individu maupun pelaku usaha yang menjalin kerjasama dengan BRI dan diberi wewenang untuk menyediakan bermacam-macam layanan transaksi perbankan, misalnya penarikan tunai, penyetoran uang, pengiriman dana antara rekening, pembayaran berbagai tagihan, serta beragam transaksi keuangan lainnya.

Berdasarkan data resmi yang dipublikasikan oleh Bank BRI, hingga tanggal 31 Desember 2025 tercatat sebanyak 1.193.835 Agen BRILink yang tersebar di berbagai penjuru wilayah Indonesia. Dari total tersebut, terdiri dari 334.725 Agen BRILink EDC dan 859.110 Agen BRILink *mobile*, dan tersebar di desa lebih dari 66 ribu di seluruh Indonesia (BRI Annual Report, 2025). Peningkatan jumlah agen tersebut menunjukkan besarnya peran BRILink dalam memperluas jangkauan layanan perbankan sekaligus mendukung pertumbuhan inklusi keuangan nasional (PT Bank Rakyat Indonesia, 2025).⁷

Keberadaan Agen BRILink diharapkan mampu memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Bagi bank, Agen BRILink dapat membantu memperluas jangkauan layanan, meningkatkan volume transaksi, serta mendukung efisiensi operasional. Bagi agen, program BRILink menjadi peluang usaha yang dapat meningkatkan

⁶ Amalia, W. (2022). Efektivitas Strategi Pengelolaan Program Branchless Banking sebagai Upaya Menciptakan Keunggulan Bersaing Produk Layanan BRILink. <https://digilib.unila.ac.id/63737/4/3>. SKRIPSI TANPA BAB PEMBAHASAN.pdf

⁷ PT Bank Rakyat Indonesia. (2025). *BRI AR 2025-Annual Report*.

pendapatan. Sementara itu, bagi masyarakat, Agen BRILink memberikan kemudahan akses layanan perbankan, terutama bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan jarak maupun waktu untuk bertransaksi langsung di kantor bank.

Beberapa penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa Agen BRILink pada umumnya dinilai efektif dalam meningkatkan akses dan pelayanan perbankan kepada masyarakat. Namun, penelitian tersebut umumnya berfokus pada efektivitas layanan dan peningkatan akses perbankan secara umum. Penelitian yang secara khusus mengkaji efektivitas Agen BRILink di wilayah yang memiliki kedekatan geografis dengan kantor bank masih relatif terbatas.

Secara konseptual, program *branchless banking* dirancang untuk memperluas akses layanan keuangan kepada masyarakat yang belum terjangkau oleh kantor bank serta mendorong peningkatan inklusi keuangan. Melalui program ini, bank dapat menyediakan layanan perbankan kepada masyarakat tanpa harus membuka kantor cabang baru dengan memanfaatkan agen sebagai perpanjangan tangan bank. Oleh karena itu, keberadaan agen pada dasarnya ditujukan untuk menjangkau masyarakat yang mengalami keterbatasan akses terhadap layanan perbankan formal.

Sebagai salah satu pelaksana program *branchless banking*, Bank Rakyat Indonesia (BRI) berhasil mengembangkan jaringan Agen BRILink yang tersebar luas hingga ke berbagai wilayah pedesaan dan pelosok Indonesia. Keberhasilan tersebut menunjukkan bahwa Agen BRILink memiliki peran penting dalam mendukung perluasan akses layanan keuangan kepada masyarakat. Namun demikian, dalam praktiknya keberadaan Agen BRILink tidak hanya ditemukan pada wilayah yang memiliki keterbatasan akses perbankan, tetapi juga pada wilayah yang telah memiliki akses langsung terhadap kantor bank.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti di Kecamatan Jamanis Kabupaten Tasikmalaya, diketahui bahwa terdapat 11 Agen BRILink yang

tersebar di beberapa desa dan masih dimanfaatkan oleh masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi perbankan. Menariknya, beberapa Agen BRILink berada pada lokasi yang relatif dekat dengan Bank BRI Unit Argasari, bahkan terdapat agen yang berjarak sekitar 10 meter, 400 meter, dan 500 meter dari kantor bank. Meskipun demikian, masyarakat tetap memanfaatkan layanan Agen BRILink sebagai sarana melakukan transaksi perbankan sehari-hari. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa penggunaan Agen BRILink di Kecamatan Jamanis tidak hanya terjadi pada wilayah yang memiliki keterbatasan akses terhadap layanan perbankan, tetapi juga pada wilayah yang telah memiliki akses langsung ke kantor bank. Sebaran beberapa Agen BRILink di Kecamatan Jamanis dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1. 1 Agen BRILink

No	Nama Agen BRILink	Perkiraan Jarak dari Kantor Bank BRI
1.	Agen BRILink Unang Wawan	±10 meter
2.	Agen BRILink Nita	±400 meter
3.	Agen BRILink Dewi	±500 meter
4.	Agen BRILink Rajalink	±550 meter
5.	Agen BRILink Santuy	±1,1 kilometer
6.	Agen BRILink Tawekal	±1,3 kilometer
7.	Agen BRILink JM	±1,4 kilometer
8.	Agen BRILink Toko 21	±1,9 kilometer
9.	Agen BRILink Keursa	±2,9 kilometer
10.	Agen BRILink Bumdes Condong	±3,2 kilometer
11.	Agen BRILink Endah	±4 kilometer

Sumber: Observasi awal peneliti, 2026

Berdasarkan Tabel 1.1, diketahui bahwa Agen BRILink di Kecamatan Jamanis tersebar di beberapa desa dengan jarak yang bervariasi dari Bank BRI Unit Argasari. Beberapa Agen BRILink bahkan berada pada lokasi yang relatif sangat dekat

dengan kantor bank, yaitu sekitar 10 meter, 400 meter, dan 500 meter. Sementara itu, agen lainnya berada pada jarak lebih dari satu kilometer hingga sekitar empat kilometer dari kantor bank. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan Agen BRILink di Kecamatan Jamanis tidak hanya menjangkau wilayah yang relatif jauh dari kantor bank, tetapi juga terdapat pada wilayah yang telah memiliki akses langsung terhadap layanan perbankan.

Fenomena tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara teori dan praktik dalam implementasi program *branchless banking*. Secara konseptual, program *branchless banking* dikembangkan untuk memperluas akses layanan keuangan bagi masyarakat yang belum terjangkau kantor bank atau memiliki keterbatasan dalam mengakses layanan perbankan formal. Dengan adanya jaringan agen, masyarakat yang berada di wilayah terpencil diharapkan dapat memperoleh layanan perbankan secara lebih mudah tanpa harus datang ke kantor bank. Namun, kondisi di Kecamatan Jamanis menunjukkan bahwa Agen BRILink tidak hanya dimanfaatkan oleh masyarakat yang berada di wilayah dengan keterbatasan akses terhadap kantor bank, tetapi juga oleh masyarakat yang berada pada wilayah yang relatif dekat dengan Bank BRI Unit Argasari. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pemanfaatan Agen BRILink tidak semata-mata dipengaruhi oleh faktor keterjangkauan akses terhadap kantor bank, sehingga terdapat perbedaan antara tujuan konseptual program *branchless banking* dengan implementasinya di lapangan.

Selain kesenjangan antara teori dan praktik, terdapat pula kesenjangan empiris dari hasil penelitian terdahulu. Berbagai penelitian sebelumnya pada umumnya menyimpulkan bahwa Agen BRILink berperan dalam meningkatkan akses layanan perbankan, memperluas inklusi keuangan, serta mendukung keberhasilan implementasi *branchless banking*. Akan tetapi, sebagian besar penelitian tersebut hanya menekankan fungsi Agen BRILink sebagai solusi bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan akses terhadap kantor bank. Penelitian-penelitian tersebut

belum banyak membahas bagaimana peran Agen BRILink pada wilayah yang masyarakatnya telah memiliki akses terhadap kantor bank, tetapi tetap memilih menggunakan layanan Agen BRILink. Dengan demikian, masih diperlukan penelitian untuk memperoleh bukti empiris mengenai faktor yang memengaruhi masyarakat tetap memanfaatkan Agen BRILink pada kondisi tersebut.

Di samping itu, terdapat kesenjangan konteks penelitian. Sebagian besar penelitian terdahulu dilakukan pada daerah terpencil, pedesaan, atau wilayah yang jauh dari kantor bank sehingga hasil penelitian lebih banyak menggambarkan peran Agen BRILink dalam mengatasi keterbatasan akses layanan perbankan. Sementara itu, Kecamatan Jamanis memiliki karakteristik yang berbeda karena terdapat Agen BRILink yang tersebar pada wilayah yang relatif dekat maupun relatif jauh dari Bank BRI Unit Argasari, dan keduanya sama-sama dimanfaatkan oleh masyarakat. Karakteristik tersebut menunjukkan bahwa kondisi di Kecamatan Jamanis tidak sepenuhnya sama dengan lokasi penelitian sebelumnya sehingga memerlukan kajian tersendiri.

Berdasarkan ketiga kesenjangan tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) karena tidak hanya mengkaji efektivitas Agen BRILink sebagai sarana perluasan akses layanan perbankan, tetapi juga menguji pengaruh efektivitas Agen BRILink terhadap program *branchless banking* pada wilayah yang memiliki karakteristik akses layanan perbankan yang beragam, yaitu terdapat masyarakat yang berada di wilayah relatif dekat maupun relatif jauh dari kantor bank. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan perspektif baru bahwa keberhasilan program *branchless banking* tidak hanya dipengaruhi oleh faktor keterjangkauan akses terhadap kantor bank, tetapi juga oleh efektivitas pelayanan yang diberikan Agen BRILink kepada masyarakat.

Mengacu pada fenomena yang terjadi, adanya kesenjangan antara teori dan praktik di lapangan, kesenjangan hasil-hasil penelitian terdahulu (empiris),

perbedaan konteks lokasi penelitian, serta unsur kebaruan yang ditawarkan, maka kajian ini menjadi relevan untuk dilaksanakan guna menghasilkan bukti empiris terkait sejauh mana efektivitas Agen BRILink berpengaruh terhadap pelaksanaan program *branchless banking* di wilayah Kecamatan Jamanis. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat tercipta kontribusi nyata bagi perkembangan keilmuan di sektor perbankan, terutama yang berkaitan dengan penerapan sistem *branchless banking*. Selain itu, temuan penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi bagi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. dalam upaya mengoptimalkan fungsi Agen BRILink, sehingga sasaran peningkatan inklusi keuangan dapat dicapai dengan lebih optimal.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Efektivitas Agen BRILink terhadap Program *Branchless Banking* pada Masyarakat Pengguna Agen BRILink di Kecamatan Jamanis."**

1.2 Identifikasi Masalah

Mengacu pada pemaparan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan sejumlah pokok permasalahan yang menjadi fokus kajian dalam penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

1. Pemanfaatan layanan Agen BRILink oleh masyarakat di Kecamatan Jamanis masih cukup tinggi sebagai sarana melakukan berbagai transaksi perbankan, meskipun akses menuju kantor Bank BRI pada setiap desa memiliki kondisi yang berbeda-beda.
2. Keberadaan Agen BRILink tidak hanya dimanfaatkan oleh masyarakat yang memiliki keterbatasan akses menuju kantor bank, tetapi juga oleh masyarakat yang memiliki akses terhadap layanan perbankan, sehingga menunjukkan

adanya perubahan fungsi Agen BRILink dalam praktik pelaksanaan *branchless banking*.

3. Efektivitas pelayanan Agen BRILink menjadi faktor yang diduga memengaruhi keputusan masyarakat dalam memanfaatkan layanan Agen BRILink dibandingkan saluran layanan perbankan lainnya.
4. Keberhasilan pelaksanaan program *branchless banking* tidak hanya ditentukan oleh jumlah Agen BRILink yang tersedia, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas dan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
5. Belum terdapat bukti empiris mengenai pengaruh efektivitas Agen BRILink terhadap pelaksanaan program *branchless banking* berdasarkan persepsi masyarakat pengguna Agen BRILink di Kecamatan Jamanis.

1.3 Batasan Masalah

Guna menjaga agar pembahasan dalam penelitian ini tetap terarah dan tidak menyimpang dari topik yang dikaji, maka peneliti menetapkan ruang lingkup batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini difokuskan pada pengaruh efektivitas Agen BRILink terhadap program *branchless banking* pada masyarakat pengguna agen brilink di Kecamatan Jamanis.
2. Variabel-variabel yang diteliti dibatasi pada:
 - Variabel independen (X), yaitu efektivitas Agen BRILink yang diukur melalui indikator produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan perkembangan.
 - Variabel dependen (Y), yaitu program *branchless banking* yang diukur melalui indikator akses, ketersediaan layanan, penggunaan layanan, dan kualitas layanan.

3. Penelitian ini menggunakan data primer sebagai sumber utama, yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang merupakan masyarakat dengan pengalaman langsung dalam menggunakan layanan Agen BRILink.
4. Responden dalam penelitian ini dibatasi pada masyarakat di wilayah kecamatan Jamanis yang telah menggunakan layanan Agen BRILink.
5. Penelitian ini hanya mengkaji pengaruh efektivitas Agen BRILink terhadap program *branchless banking* berdasarkan persepsi masyarakat pengguna Agen BRILink dan tidak membahas aspek manajemen internal Bank BRI maupun kinerja operasional Agen BRILink.

1.4 Rumusan Masalah

Berlandaskan pada latar belakang, identifikasi masalah, serta batasan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat efektivitas Agen BRILink pada masyarakat pengguna Agen BRILink di Kecamatan Jamanis?
2. Bagaimana tingkat pelaksanaan program *branchless banking* pada masyarakat pengguna Agen BRILink di Kecamatan Jamanis?
3. Apakah efektivitas Agen BRILink berpengaruh terhadap program *branchless banking* pada masyarakat pengguna Agen BRILink di Kecamatan Jamanis?

1.5 Tujuan Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah yang telah dijabarkan di atas, maka penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mencapai hal-hal sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat efektivitas Agen BRILink pada masyarakat pengguna Agen BRILink di Kecamatan Jamanis.
2. Untuk mengetahui tingkat pelaksanaan program *branchless banking* pada masyarakat pengguna Agen BRILink di Kecamatan Jamanis.
3. Untuk menguji pengaruh efektivitas Agen BRILink terhadap program *branchless banking* pada masyarakat pengguna Agen BRILink di Kecamatan Jamanis.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Dari sisi teoritis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih bagi perkembangan ilmu pengetahuan, terutama di ranah perbankan dan keuangan yang berkaitan dengan penerapan program *branchless banking*. Lebih lanjut, hasil kajian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta memperluas kajian mengenai tingkat efektivitas Agen BRILink sebagai salah satu wujud layanan perbankan berbasis keagenan dalam mendukung upaya peningkatan inklusi keuangan di Indonesia. Di samping itu, penelitian ini juga diharapkan mampu menjadi rujukan bagi penelitian-penelitian berikutnya yang hendak mengkaji efektivitas Agen BRILink maupun penerapan program *branchless banking*, khususnya jika ditinjau dari sudut pandang masyarakat selaku pengguna layanan tersebut.

1.6.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi pihak perbankan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi Bank Rakyat Indonesia dalam menilai efektivitas Agen BRILink sebagai perpanjangan layanan perbankan kepada masyarakat. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi

bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan Agen BRILink guna mendukung keberhasilan pelaksanaan program *branchless banking*.

- b. Bagi Agen BRILink, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Agen BRILink mengenai pentingnya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan mengetahui tingkat efektivitas pelayanan yang diberikan, Agen BRILink diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan, kecepatan, ketepatan, serta kenyamanan transaksi sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik.
- c. Bagi masyarakat, diharapkan dapat memberikan informasi mengenai efektivitas layanan Agen BRILink dalam mendukung pelaksanaan program *branchless banking*. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kemudahan, manfaat, serta akses layanan perbankan yang diberikan melalui Agen BRILink sehingga masyarakat dapat memanfaatkan layanan tersebut secara optimal sesuai dengan kebutuhannya.
- d. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan sumber informasi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji efektivitas Agen BRILink maupun program *branchless banking*, serta menjadi bahan perbandingan untuk penelitian dengan objek maupun wilayah yang berbeda.