



## **ANALISIS PENERAPAN AGEN46 SEBAGAI PENYEDIA LAYANAN KEUANGAN TANPA KANTOR (*BRANCHLESS BANKING*) DAN UPAYA PENDORONG *FINANCIAL INCLUSION***

Ghonimah Zumroatun Ainiyah<sup>1</sup>; Fadilah Nurkholik<sup>2</sup>; Eling Ri Kurniati<sup>3</sup>;  
STIE Tamansiswa Banjarnegara Jalan Mayjend Panjaitan Nomor 29 Banjarnegara  
Email: [eny.wsb@gmail.com](mailto:eny.wsb@gmail.com)<sup>1</sup>; [kholikfadil273@gmail.com](mailto:kholikfadil273@gmail.com)<sup>2</sup>; [elingri78@gmail.com](mailto:elingri78@gmail.com)<sup>3</sup>

### **ABSTRACT**

*The development of the financial sector, especially the banking sector, can increase banking access to the public. The problem that occurred before the implementation of Agen46 was that it was difficult for people to get financial services, especially in rural communities. There are still many people who do not know, use, and get financial services, which is a complex problem. The number of Agen46 in Banjarnegara Regency is 160, while the population in Banjarnegara is 923,192 people. The comparison between the number of Agen46 and the number of residents has not met the needs of the community. Branchless banking /smart behavior, encourages banking institutions to develop financial service innovations to encourage financial inclusion. PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk develops financial service innovations through Agen46. The purpose of this study was to determine the role of Agen46 in its application as a financial service without offices to meet the financial needs of the community.*

*This research is a type of research using a qualitative approach. The data used in this study are primary data by conducting interviews and observations at Agen46 in the Banjarnegara Regency in accordance with the research criteria. The sampling technique used in this study was purposive sampling technique, where the sampling technique took into account certain parties who were considered to meet the criteria, knew, and understood Agen46.*

*The results of this study indicate the role of Agen46 as a provider of branchless banking services for financial inclusion. The existence of agen46 is very beneficial for the people of Banjarnegara to meet their financial service needs*

*Keywords: branchless banking, Agen46, financial inclusion*

### **PENDAHULUAN**

#### **Latar Belakang**

Perkembangan sektor keuangan, terutama sektor perbankan dapat meningkatkan akses perbankan kepada masyarakat. Semakin terbukanya jasa keuangan, masyarakat dapat memanfaatkan akses tersebut untuk memenuhi kebutuhan

keuangan. Sulitnya akses menjadi penghambat manfaat dari *financial inclusion*.

Masih banyaknya masyarakat yang belum mengenal, menggunakan, dan mendapatkan layanan perbankan atau layanan keuangan lainnya, antara lain karena tempat tinggal yang jauh dengan pelayanan perbankan. Dengan latar belakang masalah ini, pemerintah saat ini gencar dalam hal

perencanaan dan pelaksanaan strategi nasional untuk mencapai inklusi keuangan/*financial inclusion*. Strategi nasional tersebut dijalankan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Industri Perbankan, dan Industri Jasa Keuangan Lainnya. Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK/02/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dan Rangka Keuangan Inklusif, yang dimaksud dengan keuangan inklusif adalah keadaan seluruh masyarakat dapat menjangkau akses layanan keuangan secara mudah. Menurut Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2016 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif adalah sebuah kondisi dimana setiap anggota masyarakat mempunyai akses terhadap berbagai layanan keuangan formal yang berkualitas, tepat, lancar, serta aman dengan biaya terjangkau sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masing-masing. Sistem keuangan inklusif akan mendorong setiap individu untuk mengakses layanan keuangan seperti tabungan, kredit, asuransi, dana pensiun, dan fasilitas keuangan lainnya.

Hasil Survey Neraca Rumah Tangga yang dilakukan Bank Indonesia pada tahun 2011 yang menyebutkan bahwa 62% rumah tangga tidak memiliki tabungan sama sekali (Sarah, 2015). Fakta tersebut sejalan dengan hasil studi World Bank Tahun 2011 yang menyatakan bahwa hanya separuh dari penduduk Indonesia yang memiliki akses ke sistem keuangan formal. Data dari Bank Indonesia tahun 2013, diketahui bahwa Indonesia memiliki presentase terendah sebesar 19,6% dibandingkan dengan negara-negara lain. Berdasarkan hasil Survey Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) tahun 2013 menunjukkan indeks literasi keuangan 21,84% dan indeks inklusi keuangan sebesar 59,74%. Pada tahun 2016 terjadi peningkatan indeks literasi keuangan

dan indeks inklusi keuangan di Indonesia. Hasil Survey Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) kedua yang dilakukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tahun 2016 menunjukkan indeks literasi keuangan sebesar 29,66% dan indeks inklusi keuangan sebesar 67,82% (OJK, 2017). Survey yang dilakukan OJK yang ke tiga kali pada tahun 2019 mengalami peningkatan dari tahun 2016, yakni indeks literasi keuangan sebesar 38,03% dan indeks inklusi keuangan sebesar 76,19% (OJK, 2020).

Keberhasilan pemerintah Indonesia terhadap meningkatkan indeks *financial inclusion* melalui OJK tidak terlepas dari berbagai usaha yang dilakukan, salah satunya melalui terobosan yang sangat inovatif yaitu layanan *branchless banking*. *Branchless banking* merupakan program penyediaan layanan perbankan atau layanan keuangan melalui kerjasama dengan pihak lain, serta didukung dengan penggunaan teknologi informasi dengan tujuan masyarakat dapat tersentuh jasa keuangan hingga pelosok desa.

*Branchless banking* atau laku pandai berdampak positif terhadap keuangan inklusif. *Branchless banking* telah menjadi sarana yang efektif untuk memberikan layanan perbankan dasar bagi masyarakat dengan kondisi ekonomi rendah serta efektif dalam penghematan biaya dan waktu pengaksesan layanan perbankan kepada masyarakat.

Keberadaan *branchless banking* mendorong lembaga perbankan di Indonesia untuk mengembangkan berbagai layanan keuangan guna mendorong *financial inclusion*. Salah satunya adalah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk yang telah mengembangkan inovasi layanan keuangan terkait *financial inclusion* melalui Agen46. Inklusi keuangan tidak hanya memiliki dampak positif terhadap pertumbuhan

ekonomi (Sarma dan Pais, 2011), tetapi juga meningkatkan inklusi pertumbuhan dan mengurangi kesenjangan regional (Hanning dan Jensen, 2010). Akses terhadap layanan keuangan juga memungkinkan masyarakat menengah kebawah dan menabung pada kegiatan ekonomi produktif seperti pendidikan dan kegiatan wirausahawan yang memungkinkan masyarakat untuk keluar dari *proverty trap* (Demirguc Kunt dan Klapper, 2013). Selain itu, secara makro, inklusi keuangan juga berkontribusi terhadap kestabilan keuangan suatu negara (Han dan Melecky, 2013).

Agen46 adalah mitra BNI (perorangan atau badan hukum yang telah bekerja sama dengan BNI) untuk menyediakan layanan perbankan kepada masyarakat (layanan laku pandai, subsidi, pinjaman, *e-payment*, layanan keuangan digital, *e-commerce*, dan *remittance*). Program ini merupakan salah satu terobosan BNI yang bertujuan mengedukasi masyarakat Indonesia tentang *financial inclusion*, untuk memahami dasar-dasar pengetahuan tentang jasa keuangan. Melalui Agen46, BNI menyediakan layanan jasa keuangan hingga ke pelosok desa dan wilayah perbatasan. Agen46 dibekali suatu sistem berbasis perbankan dan EDC (*Electronic Data Capture*), yaitu alat untuk menerima pembayaran yang digunakan oleh *merchant* yang berkerja sama dengan BNI

Keberadaan Agen46 di wilayah Eks Keresidenan Banyumas diharapkan dapat memenuhi kebutuhan akses dan kebutuhan perbankan guna mensukseskan *financial inclusion*. Dengan adanya Agen46 di wilayah-wilayah terpencil yang jauh dari pusat-pusat layanan jasa perbankan sehingga masyarakat dapat mengakses dengan mudah sebagai akibat keberadaan Agen46.

Melalui Agen46 dengan bantuan layanan jasa agen memberikan kemudahan

bertransaksi. Nasabah dapat melakukan pembukaan rekening, setor tunai, tarik tunai, transfer, layanan keuangan digital, pembelian pulsa, pembelian token listrik, dan pembayaran tagihan bulanan dengan mudah. Produk unggulan dari Agen46 adalah BNI Pandai dimana pembukaan rekening cukup dilakukan di Agen46 saja, dengan setoran awal Rp 20.000,- tidak ada biaya administrasi per bulan, saldo endapan tidak ada/saldo bisa dinolkan, serta produk ini memiliki fasilitas yang sama dengan produk tabungan lainnya seperti buku tabungan, ATM, dan fasilitas *digital banking*. Dengan adanya Agen46 diharapkan mampu memberi dampak positif terhadap masyarakat Banjarnegara terhadap *financial inclusion*.

Masalah pengetahuan terhadap akses layanan perbankan masih minim yang terlibat dalam sektor keuangan khususnya perbankan. Lembaga keuangan perbankan menurut persepsi masyarakat awam masih dianggap eksklusif, hanya bisa dijangkau oleh mereka yang memiliki pendapatan tinggi ataupun pengusaha. Tabel 1 menjelaskan tentang jumlah Agen46 di Wilayah Eks Keresidenan Banyumas.

Tabel 1  
Jumlah Agen46 di Wilayah Eks Keresidenan Banyumas

No	Kabupaten	Jumlah Agen46	Jumlah Penduduk	Rasio	Hasil
1	Banyumas	689	1.693.006	1:2.457	0,000407
2	Banjarnegara	160	923.192	1:5.770	0,000173
3	Cilacap	784	1.727.098	1:2.203	0,000454
4	Purbalingga	179	933.989	1:5.218	0,000192
Jumlah		1.812	5.277.285	1:2.912	0,000343

Sumber: [www.bni.co.id](http://www.bni.co.id) dan [www.jateng.bps.go.id](http://www.jateng.bps.go.id), 2021

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah Agen46 di wilayah Eks Keresidenan Banyumas, jumlah penduduk, rasio, dan hasil dari rasio itu sendiri, jumlah Agen46 di Kabupaten Banjarnegara menduduki

peringkat terakhir dibandingkan jumlah Agen46 di wilayah Eks Keresidenan Banyumas. Padahal peran Agen46 sangat efektif untuk mendorong *financial inclusion* yang memberikan manfaat efisiensi operasional, selain itu juga memberikan kemudahan dalam bertransaksi, baik yang sudah menjadi nasabah maupun yang belum menjadi nasabah. Berdasarkan tabel 1.1 perbandingan antara jumlah Agen46 dengan jumlah penduduk dinilai belum memenuhi kebutuhan *financial inclusion* sehingga peneliti mengangkat topik ini untuk menggambarkan penerapan Agen46 sebagai penyedia layanan keuangan tanpa kantor terhadap *financial inclusion*.

Penerapan Agen46 masih ditemukan kendala diantaranya keterbatasan pengetahuan admin Agen46, kendala jaringan, masih banyaknya masyarakat yang belum mengenal, mengetahui, dan menggunakan layanan jasa keuangan karena akses tempat tinggal masyarakat yang jauh dengan lokasi tempat pelayanan perbankan. Alasan peneliti memilih Kabupaten Banjarnegara sebagai tempat penelitian karena jumlah Agen46 di Banjarnegara menduduki peringkat terbawah dibandingkan dengan kabupaten yang ada di Wilayah Eks Keresidenan Banyumas serta keberadaan Agen46 apakah akan berdampak positif terhadap *financial inclusion*.

### **Rumusan Masalah**

1. Seberapa besar peran Agen46 terhadap *financial inclusion*?
2. Bagaimana keberlangsungan layanan Agen46 di Kabupaten Banjarnegara?
3. Apa saja hambatan penerapan *branchless banking* pada Agen46 di Kabupaten Banjarnegara?
4. Bagaimana keberhasilan penerapan Agen46 di Kabupaten Banjarnegara?

### **Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui seberapa besar peran Agen46 terhadap *financial inclusion*.
2. Mengetahui keberlangsungan layanan Agen46 di Kabupaten Banjarnegara
3. Mengetahui hambatan diterapkannya *branchless banking* pada Agen46 di Kabupaten Banjarnegara
4. Mengetahui keberhasilan penerapan Agen46 di Kabupaten Banjarnegara.

## **METODE PENELITIAN**

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Agen46 di wilayah Kabupaten Banjarnegara .

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

### **Definisi Konsep dan Definisi Operasional Variabel**

1. Agen46  
Definisi konsep: Agen46 adalah mitra BNI (perorangan atau badan hukum yang telah bekerja sama dengan BNI) untuk menyediakan layanan perbankan kepada masyarakat (layanan laku pandai, layanan keuangan digital, dan layanan *e-payment*)
2. *Branchless banking*  
Definisi konsep: *Branchless banking* adalah keadaan dimana seluruh masyarakat dapat menjangkau akses layanan keuangan secara mudah dan memiliki budaya mengoptimisasi penggunaan jasa keuangan
3. *Financial inclusion*  
Definisi konsep: *Financial inclusion* adalah suatu kepemilikan rekening pada institusi keuangan formal dan penggunaannya

### **Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel**

1. Populasi  
Populasi dalam penelitian ini sebanyak 160 Agen46 di wilayah Kabupaten Banjarnegara
2. Sampel  
Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 11 Agen46 di wilayah Kabupaten Banjarnegara
3. Teknik pengambilan sampel  
Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan sampling purposive dimana teknik ini digunakan untuk menentukan sampel dari populasi dengan mempertimbangkan tertentu dimana pihak-pihak yang dianggap memenuhi kriteria, mengetahui, dan faham terhadap Agen46 untuk dijadikan sumber penggalian informasi. Adapun kriteria informan yang digunakan dalam penelitian ini:
  - a. Agen46 yang kepesertaannya minimal 2 tahun dan masih aktif
  - b. Jumlah konsumen Agen46 minimal 100 baik nasabah maupun user Agen46
  - c. Jumlah transaksi setiap bulannya lebih dari 250 transaksi.

### **Sumber Data, Jenis Data, Teknik Pengumpulan Data**

1. Sumber data  
Sumber data dari penelitian ini diperoleh melalui penelitian lapangan (*field research*) seperti melakukan observasi dan wawancara kepada informan yang dianggap mengetahui dan faham tentang masalah penelitian. Dalam penelitian ini data diperoleh dengan cara melakukan wawancara secara terstruktur dan observasi kepada Agen46 di wilayah Kabupaten Banjarnegara
2. Jenis data  
Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data diperoleh melalui wawancara terstruktur dan observasi pada Agen46 di Kabupaten Banjarnegara.

3. Teknik pengumpulan data  
Teknik pengumpulan data yang digunakan dilakukan dengan cara
  - a. Wawancara  
Wawancara dilakukan dengan para Agen46 sebagai pelaksana *branchless banking* yang dilakukan secara lisan dan terstruktur kepada para Agen46 di Kabupaten Banjarnegara.
  - b. Observasi  
Observasi dilakukan dengan melihat langsung di lapangan kepada para informan.

### **Instrumen Penelitian**

Instrumen pada penelitian ini adalah informan yang dianggap mengetahui dan paham terhadap Agen46 yang nantinya akan menjadi informan sesuai kriteria penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data. Reduksi data merupakan tahap dari teknik analisis data kualitatif. Reduksi data meliputi penyederhanaan, penggolongan, dan membuang yang tidak perlu hingga dapat menghasilkan informasi yang bermakna dan memudahkan dalam penarikan kesimpulan. Tahapan reduksi data pada penelitian ini dimulai pada populasi Agen46 di wilayah Banjarnegara sebanyak 160 Agen46, melalui hasil menyebar kuesioner yang berisi pertanyaan yang sesuai kriteria penelitian maka akan muncul sampel. Sampel yang diperoleh sebanyak 11 informan dan sampel ini dilakukan penggalian data sebagai sumber informasi penelitian.

### **HASIL PENELITIAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara kepada para Agen46 di wilayah Kabupaten Banjarnegara, berikut kutipan wawancara:

1. Bagaimana peran Agen46 sebagai layanan keuangan tanpa kantor dalam

memenuhi kebutuhan layanan keuangan masyarakat?

- a. Kutipan wawancara dari Bapak Maulud Sultoni (29), Petuguran RT 007/001 Kec Punggelan.

*“Peran Agen46 sangatlah penting Mas kalo di daerah saya. Di daerah kami, Petuguran Punggelan sangat jauh dari bank. Orang tidak perlu bersusah payah datang dan antri di bank, masyarakat bisa menikmati layanan keuangan di toko saya”. Pada masyarakat kami banyak yang mendapatkan bantuan pemerintah berupa PKH, Mekaar, ataupun bantuan pemerintah lainnya. Masyarakat sangat terbantu dengan adanya Agen46 dalam penyaluran bantuan pemerintah dan Agen46 dapat memenuhi kebutuhan keuangan kepada masyarakat desa.*

- b. Kutipan wawancara dari Bapak Agus Haryono, Glempang RT 006/005 Desa Glempang Kec. Mandiraja

*Peran Agen46 disini ya membantu masyarakat buat rekening tanpa harus ke bank, untuk melakukan transaksi tarik, transfer, setor tunai, dll bisa dilakukan disini. Disini bank jauh, agen bank lain juga jauh. Saya handle 4 Desa yakni Desa Salamerta, Purwasaba, Simbang, Kebanaran, bakhansampai Kabupaten Kebumen larinya kesini. Karena daerah saya memang perbatasan dengan Kebumen.*

2. Bagaimana peran Agen46 dalam mensosialisasikan kepada masyarakat yang belum mengenal, menggunakan, dan mendapatkan layanan keuangan?  
Kutipan wawancara Bapak Maulud Sultoni (29), Petuguran RT 007/001, Kecamatan Punggelan

*Saya menerapkan pembuatan ATM sebagai media sosialisasi kepada masyarakat yang belum menggunakan layanan keuangan dan saya juga sudah membuat ratusan rekening Mas. Masyarakat yang belum mempunyai rekening, saya buat rekening secara gratis. Untuk bank BNI di desa kami sepertinya belum familiar. Masyarakat termaindset bank sebelah Mas yang dimana-mana ada, sehingga saya memperkenalkan BNI dengan menawarkan produk laku pandai BNI yang memiliki berbagai keunggulan dibandingkan produk tabungan bank lain.*

*Strategi menawarkan produk BNI Pandai sebenarnya pinter-pinter pedagang, komunikasi dan mencari peluang kunci utamanya. Jika masyarakat merasa butuh dengan produk layanan keuangan disitu saya masuk untuk menawarkan produk laku pandai BNI. Dengan menawarkan berbagai keunggulan produk laku pandai BNI seperti fasilitas tabungan seperti bank lain, ada ATM, ada buku tabungan, bisa dibuatkan m-banking, saldo endapan tidak ada, tidak ada biaya administrasi per bulan. Produk laku pandai tersebut bisa untuk melakukan transaksi selayaknya fungsi rekening semestinya.*

3. Bagaimana pelayanan Agen46 dalam melayani masyarakat, apakah sama dengan BNI dalam melayani para nasabah?

Kutipan wawancara Ibu Nita Subekti, Pucang RT 001/010, Desa Pucang, Kec. Bawang

*Hampir sama. Yang membedakan Agen46 tidak bisa untuk melakukan kredit seperti bank pada umumnya. Agen46 hanya sebagai sarana kredit kepada pihak BNI.*

4. Bagaimana strategi Agen46 dalam memasarkan produk kepada masyarakat untuk menjadi konsumen/nasabah?  
Kutipan wawancara Bapak Agus Haryono, Glempang RT 006/005, Desa Glempang, Kec. Mandiraja  
*Strategi saya jika ada orang yang mau tarik tunai tapi semuanya digunakan untuk belanja di toko saya, akan saya gratiskan ongkos penarikan, tetapi kalau hanya sebagian yang digunakan untuk belanja tetap saya tarik.*  
*Saya pasang lokasi di google map. Kemarin gara-gara UTBK (Ujian Tes Berbasis Komputer masuk Perguruan Tinggi Negeri) ada masyarakat Purwanegara dan Kebumen yang sengaja kesini karena terdapat Agen46. Padahal di Purwanegara ada Agen46 lain dan agen bank lain banyak yang berada di Purwanegara.*
5. Apakah ada pelatihan dan pemantauan dari pihak BNI kepada Agen46 di Kabupaten Banjarnegara?  
Kutipan wawancara Ibu Nita Subekti, Pucang RT 001/010, Desa Pucang, Kec. Bawang  
*Pelatihan biasanya dilakukan setahun satu kali, yakni berupa family gathering dan pemantauan dilakukan sebulan sekali. Family gathering merupakan sarana bertemunya antar Agen46 Se-Kabupaten Banjarnegara. Disini para Agen46 akan saling tukar informasi dan evaluasi Agen46 selama satu tahun terakhir.*
6. Sarana dan prasarana apa saja yang digunakan dalam penerapan *branchless banking*?  
Kutipan wawancara Ibu Dheni Triana, Karangtalun RT 002/002, Desa Karanganyar, Kec. Purwanegara  
*Sarana dan prasarana yang saya gunakan adalah web, EDC, spanduk, internet, printer. Sarana dan prasarana yang utama adalah web. Kalau pakai*
- EDC menurut saya sering eror, time out. Kalau web sering berhasil transaksinya dan bisa dilacak pada menu laporan. Kalau EDC paling cek saldo terlebih dahulu sebelum melakukan transaksi untuk mengetahui apakah transaksi tersebut sudah berhasil atau belum. Kadang-kadang struk transaksi tidak keluar, di keterangan time out tapi saldo sudah kepotong. Sinyal yang tidakstabil menjadi faktor penyebab seringnya time out.*
7. Apakah biaya administrasi mempengaruhi keputusan masyarakat untuk melakukan transaksi pada Agen46 di wilayah Kabupaten Banjarnegara?  
Kutipan wawancara Bapak Agus Haryono, Glempang RT 006/005, Desa Glempang, Kec. Mandiraja  
*Betul mempengaruhi. Kalau di agen bank lain untuk transfer antar bank mahal, di Agen46 lebih murah karena tarif transfer antar bank Agen46 kedebetnya hanya Rp 6.500.-*  
*Untuk biaya administrasi transaksi tidak mempengaruhi masyarakat untuk melakukan transaksi disini. Karena pertimbangan ke bank biaya transportasi saja lebih mahal jika dibandingkan melakukan transaksi di Agen46*
8. Kesulitan dalam mengoperasikan Web dan EDC untuk melakukan transaksi? Kec. Bawang  
*Kesulitannya dalam web dan EDC ketika terjadi trouble dari pusat sehingga transaksi akan nggantung bahkan gagal. Untuk aplikasi Agen46 masih sulit digunakan karena masih tahap maintenance untuk penyempurnaan aplikasi.*
9. Menurut Saudara/i apakah ada kesulitan dalam memasarkan produk laku pandai?

Kutipan wawancara Ibu Nita Subekti, Pucang RT 001/010, Desa Pucang, Kec. Bawang

*Tentu saja tidak. Karena produk laku pandai BNI memiliki berbagai keunggulan seperti: setoran awal buka rekening hanya Rp 20.000, tidak ada saldo endapan, biaya administrasi perbulan tidak ada sehingga masyarakat akan tertarik dengan laku pandai BNI.*

10. Menurut Saudara/i apa kesulitan Agen46 dalam bersaing dengan agen bank lain?

Kutipan wawancara Bapak Maulud Sultoni, Petuguran RT 007/001, Desa Petuguran, Kec. Punggelan

*Kesulitan kita itu minoritas Mas. Kalau di desa masyarakatnya kurang tahu, taunya bank lain yang di mana-mana ada. Mungkin kalau BNI ada kantor unit di setiap kecamatan pasti tidak akan kalah dengan bank lain.*

11. Apa yang menjadi tolok ukur keberhasilan Agen46?

Kutipan wawancara Bapak Kirsun, Merden RT 005/007, Desa Merden, Kec. Purwanegara

*Tolok ukur keberhasilan Agen46 saya adalah transaksinya banyak dan berguna bagi masyarakat sekitar.*

12. Menurut Saudara/i apakah Agen46 Anda sudah berhasil dalam upaya pendorong *financial inclusion* di masyarakat Banjarnegara?

Kutipan wawancara Bapak Maulud Sultoni, Petuguran RT 007/001, Desa Petuguran, Kec. Punggelan

*Sudah. Sudah sangat nyata. Dalam sehari masyarakat yang melakukan tarik tunai BNI pandai (laku pandai) sekitar 10 transaksi, belum ditambah transaksi lain. Kebanyakan masyarakat sudah memakai dan merasakan manfaatnya. Setiap hari ada*

*saja yang setor KTP untuk meminta dibuatkan rekening BNI Pandai.*

13. Apakah kelebihan Agen46 dibanding agen bank lain sehingga upaya pendorong *financial inclusion* dapat memenuhi kebutuhan keuangan masyarakat di Banjarnegara?

Kutipan wawancara Bapak Maulud Sultoni, Petuguran RT 007/001, Desa Petuguran, Kec. Punggelan

*Kelebihan Agen46 dibandingkan dengan agen bank lain yakni biaya transfer antar bank paling murah dibandingkan agen bank lain. Setengah lebih selisihnya jika dibandingkan agen bank lain.*

## PEMBAHASAN

### 1. Peran Agen46 terhadap *Financial Inclusion*

#### a. Pemerintah

Agen46 memiliki peran dalam penyaluran bantuan pemerintah. Masyarakat desa dengan pengetahuan yang terbatas dan kualitas sumber daya manusia yang rendah akan mengalami kebingungan terkait pencairan bantuan pemerintah. Dengan adanya Agen46, masyarakat merasa terbantu dalam proses penyaluran bantuan dari pemerintah. Masyarakat akan diarahkan Agen46 dalam penyaluran bantuan pemerintah, sehingga dalam penyaluran bantuan kepada masyarakat lebih lancar.

#### b. BNI

Peran Agen46 dalam menjaring nasabah baru BNI sangat efektif, karena Agen46 memiliki jumlah yang lumayan banyak dan tersebar hingga ke pelosok desa. Agen46 dapat mensosialisasikan kepada masyarakat yang belum mengenal, menggunakan, dan mendapatkan layanan keuangan.

Agen46 dapat menawarkan produk BNI Pandai yang memiliki kelebihan dibandingkan dengan produk tabungan lain. Strategi yang diterapkan BNI dengan meluncurkan produk BNI Pandai dan meluncurkan Agen46 diharapkan dapat menjangkau masyarakat yang belum terakses layanan perbankan.

c. Masyarakat

Berdasarkan hasil observasi penelitian, masyarakat sangat terbantu dengan adanya Agen46. Masyarakat dapat dengan mudah melakukan transaksi layanan keuangan seperti tarik tunai, setor tunai/menabung, transfer, top up, layanan keuangan digital, dan transaksi lainnya. Mayoritas Agen46 adalah pedagang sehingga letak Agen46 sangat strategis, masyarakat dapat dengan mudah menjangkau layanan keuangan tanpa kantor ini. Sehingga masyarakat dapat memenuhi kebutuhan layanan keuangan mereka tanpa harus antre ke bank.

Peran Agen46 sebagai penghubung antara masyarakat dengan lembaga keuangan karena tempat tinggal masyarakat yang jauh dengan akses layanan keuangan /lembaga perbankan. Masyarakat di Kabupaten Banjarnegara dapat menikmati layanan keuangan di Agen46. Agen46 juga memiliki peran yang sangat vital. Masyarakat dapat menggunakan layanan keuangan tanpa harus ke bank penyedia. Seperti yang kita ketahui masyarakat akan sangat terbantu dengan adanya Agen46 dan meminimalisir keluhan yang dirasakan masyarakat/nasabah seperti antre dan kemudahan bertransaksi. Dengan adanya kebijakan laku pandai di Indonesia, masyarakat sebagai pengguna produk laku pandai akan meng-

*upgrade* produk tabungan mereka seiring kebutuhan keuangan mereka.

Hasil tersebut sesuai dengan pendapat Setiowati (2014) dalam penelitian *Baitul Mal Wat Tamwil* (BMT) sebagai Aplikasi Program *Financial Inclusion* dalam Peningkatan Akses bagi Kesejahteraan Masyarakat Kecil dan Menengah yang menyatakan bahwa BMT merupakan lembaga keuangan mikro yang paling terjangkau dan sarana paling mudah untuk memenuhi kebutuhan layanan keuangan masyarakat.

## 2. Keberlangsungan Agen46 di Kabupaten Banjarnegara

Agen46 mengupayakan pelayanan yang baik dan sesuai arahan petugas BNI bagian yang membidangi Agen46. Para Agen46 melayani masyarakat secara keseluruhan hampir sama halnya yang dilakukan BNI dalam melayani para nasabah. Bedanya kalau di Agen46 ada biaya administrasi/ongkos jasa transaksi, kalau di BNI tidak ada biaya administrasi sesuai aturan yang berlaku, Agen46 tidak bisa mencetak buku rekening karena sepengetahuan peneliti jika para Agen memiliki fasilitas membuka akses rekening koran, maka sangat berbahaya karena kerahasiaan data nasabah akan diketahui orang lain dan merugikan pihak BNI sebagai bank penyelenggara jika ada pihak Agen46 yang tidak bertanggung jawab, dan Agen46 hanya sebagai sarana penghubung ke BNI jika ada masyarakat yang ingin melakukan kredit.

Strategi yang dilakukan para Agen46 sangat beragam mulai dari promosi *door to door*, sosial media (*whatsapp, instagram, website, dll*), menawarkan produk tabungan laku pandai BNI yang banyak memiliki keunggulan, ready stock uang yang banyak, menawarkan kemudahan bertransaksi di Agen46, membuat brosur sendiri, memasang tarif ongkos murah, memasang lokasi Agen46 pada *google*

map, membuat *banner*, membuat *neon box* sebagai media promosi.

Pelatihan dan pemantauan dari pihak BNI kepada Agen46 menurut peneliti perlu ditingkatkan. Karena sesuai hasil wawancara kepada para informan, rata-rata Agen46 jarang dikunjungi oleh petugas BNI. Pemantauan yang sudah berjalan yakni jika ada Agen46 yang bermasalah petugas BNI akan mendatangi Agen46 yang bermasalah, family gathering yang diselenggarakan BNI sebagai wujud komunikasi secara langsung serta pelatihan kepada para Agen46 di wilayah Kabupaten Banjarnegara, dan petugas BNI berkoordinasi untuk menyampaikan informasi di grup whatsapp dan grup whatsapp ini sebagai media diskusi antara sesama Agen46 dan petugas BNI.

Sarana dan prasarana yang digunakan Agen46 dalam melayani masyarakat yakni komputer, smartphone, printer, kaos, internet, web, EDC, aplikasi Agen46, *banner*, spanduk, layur, sertifikat kepesertaan Agen46, *neon box*, dll. Para Agen46 biasanya melakukan transaksi dengan mengandalkan EDC karena menurut para informan EDC adalah alat yang paling efektif. Para informan akan menggunakan web dan aplikasi Agen46 jika menu di EDC tidak bisa melakukan transaksi. Sarana prasarana yang dimiliki Agen46 berdasarkan hasil wawancara menurut peneliti sudah lebih bagus jika dibandingkan dengan agen bank lain. BNI memfasilitasi alat yang dianggap pokok untuk melakukan transaksi di Agen46. Sehingga masyarakat merasa nyaman untuk melakukan transaksi pada Agen46 di wilayah Kabupaten Banjarnegara.

Hasil tersebut sesuai dengan pendapat Herman Ahmadi (2018) yang menyatakan penerapan Brilink berpengaruh signifikan terhadap *financial inclusion*, meskipun dalam penerapan masih terdapat kendala.

### 3. Hambatan Penerapan *Branchless Banking* pada Agen46 di Kabupaten Banjarnegara

Hambatan dari penerapan Agen46 sebagai penyedia layanan keuangan tanpa kantor/*branchless banking* web dan EDC kadang mengalami trouble dari pusat, jaringan/sinyal kurang stabil, aplikasi Agen46 dalam proses maintenance sehingga sering mengalami trouble. Hambatan lain yang dirasakan para informan yakni jika ada transaksi menggantung, pengembalian uang dalam bentuk saldo rekening membutuhkan waktu sekitar empat belas hari setelah dilaporkan nasabah ke *call center* BNI atas *customer service*.

Hambatan yang paling mendasar adalah terbatasnya kantor pelayanan BNI, masyarakat kurang mengenali BNI sebagai bank yang ada di Indonesia terutama pada masyarakat desa. Masyarakat desa biasanya telah menjadi nasabah pada bank lain. Kesulitan yang dihadapi para Agen46 adalah masyarakat sudah menjadi nasabah bank lain sehingga para Agen46 harus mempromosikan berbagai keunggulan yang dimiliki Agen46 dibandingkan agen bank lain.

Diluar keterbatasan yang dimiliki BNI, bank milik BUMN ini memiliki berbagai kelebihan dalam melayani masyarakat. Melalui Agen46 BNI memberikan pelayanan prima untuk dapat meningkatkan jumlah transaksi Agen46 yang berdampak pada meningkatnya omset transaksi BNI.

Hasil tersebut sesuai dengan pendapat Putu Ayu Sruti Permata Sari dan Budi Frensidy (2019) yang menyatakan bahwa penerapan program laku pandai pada PT XYZ belum berdampak signifikan terhadap *financial inclusion* yang dibuktikan target nasabah laku pandai belum mencapai target pada tahun 2018. Laku pandai PT XYZ belum terlaksana (tidak melibatkan pihak bank)

dengan baik membuat target nasabah tahun 2018 tidak tercapai. Hambatan terbesar yang dihadapi Agen46 adalah BNI kurang dikenal masyarakat pedesaan sehingga mereka mengalami kesulitan dalam memasarkan produk laku pandai BNI karena sebagian besar masyarakat sudah menjadi nasabah bank lain.

#### 4. Keberhasilan Penerapan Agen46 di Kabupaten Banjarnegara

Keberhasilan penerapan Agen46 di wilayah Kabupaten Banjarnegara menurut peneliti sudah berhasil. Karena masyarakat sudah merasakan manfaat keberadaan Agen46. Masyarakat dapat menggunakan layanan keuangan tanpa harus ke bank. Agen46 memiliki peran sebagai lembaga penyedia layanan keuangan tanpa kantor.

Tolok ukur keberhasilan para Agen46 menurut para informan sangat beragam seperti: transaksi banyak, *fee* yang diperoleh banyak, pendapatan jasa yang banyak, dan masyarakat dapat menggunakan layanan keuangan dengan mudah tanpa harus ke bank dengan keterbatasan lokasi rumah mereka ke lembaga perbankan. Pengetahuan keuangan masyarakat di Kabupaten Banjarnegara, rata-rata memiliki pengetahuan literasi keuangan dengan tingkatan *less literate* hingga *sufficient literate*. Keberadaan Agen46 di Banjarnegara diharapkan mampu mengedukasi masyarakat tentang literasi keuangan. Sehingga masyarakat luas dapat mengelola keuangan mereka lebih baik.

Keberhasilan penerapan Agen46 sebagai penyedia layanan keuangan tanpa kantor/*branchless banking*, tidak lepas dari fasilitas yang diberikan BNI kepada para Agen46 di wilayah Kabupaten Banjarnegara. BNI memberikan dukungan berupa alat sebagai sarana dan prasarana yang digunakan dalam penerapan Agen46 untuk melayani masyarakat. BNI memasang tarif transfer

antar bank yang murah, pelayanan prima, dan kesediaan alat yang berkualitas. Strategi yang diambil dengan berbagai kelebihan tadi, diharapkan Agen46 dapat bersaing dengan agen bank lain.

Hasil tersebut sesuai dengan pendapat Prani Sastiono dan Chaikal Nuryakin (2019) yang menyatakan bahwa laku pandai memiliki keunggulan dalam meningkatkan akses keuangan masyarakat yang tinggal di pedesaan. Program laku pandai dapat menyediakan layanan yang dinilai lebih efisien dibandingkan lembaga keuangan lain dalam segi biaya transaksi dan transportasi serta memiliki kualitas pelayanan yang lebih tinggi, baik dari aspek keamanan, keberhasilan, kecepatan, pelayanan konsumen, serta kemudahan bertransaksi. Sedangkan keberhasilan penerapan Agen46 di wilayah Kabupaten Banjarnegara sudah berjalan dengan baik dan masyarakat sudah merasakan manfaatnya dengan adanya Agen46 di sekitar tempat tinggal masyarakat.

#### Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan serta didukung oleh kajian pustaka dan juga pembahasan yang telah dipaparkan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Peran Agen46 terhadap *financial inclusion* memiliki peran terhadap pemerintah, BNI, dan masyarakat:
  - a. Pemerintah  
Agen46 memiliki peran membantu pemerintah dalam penyaluran bantuan sosial yang diberikan kepada masyarakat
  - b. BNI  
Agen46 membantu BNI dalam menjangkau masyarakat yang belum mengenal, mengetahui, menggunakan layanan keuangan. Peran Agen46 dalam menjaring nasabah baru BNI sangat efektif

- karena jumlah Agen46 yang tersebar di wilayah Kabupaten Banjarnegara
- c. Masyarakat
 

Masyarakat sangat terbantu dengan adanya Agen46 yang tersebar di Kabupaten Banjarnegara. Masyarakat dapat dengan mudah melakukan berbagai transaksi di Agen46 tanpa harus ke bank ataupun ke ATM. Mengingat literasi keuangan masyarakat di Kabupaten Banjarnegara yang rendah dan lokasi tempat tinggal masyarakat yang jauh dengan akses layanan perbankan
  2. Keberlangsungan Agen46 di wilayah Kabupaten Banjarnegara dalam melayani masyarakat sudah berjalan dengan baik meskipun terkadang ada kendala dalam penerapan Agen46
  3. Hambatan penerapan *branchless banking* pada Agen46 adalah kurang dikenalnya BNI dimata masyarakat sehingga para Agen46 mengalami kesulitan dalam memasarkan produk laku pandai BNI, perlunya maintenance sistem keagenan agar meminimalisir gangguan, dan mayoritas masyarakat sudah menjadi nasabah bank lain.
  4. Keberhasilan penerapan Agen46 di Banjarnegara sebagian besar sudah berhasil. Karena masyarakat sudah merasakan manfaat keberadaan Agen46 dalam memenuhi kebutuhan layanan keuangan kepada masyarakat.
- dapat benar-benar merasakan manfaat keberadaan Agen46
- c. Memberikan reward kepada nasabah yang aktif sebagai media promosi
  - d. Agen46 harus lebih aktif untuk mendapatkan informasi resmi dari BNI
2. Bagi PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk.
    - a. Memperbanyak kantor pelayanan BNI pada wilayah Kabupaten Banjarnegara, sehingga BNI dapat lebih dikenal masyarakat
    - b. Menindaklanjuti permasalahan Agen46 yang pasif/ tidak melakukan transaksi keagenan.
    - c. Memberikan seragam resmi untuk para Agen46 di wilayah Kabupaten Banjarnegara
    - d. Meningkatkan/melakukan perbaikan sistem pada EDC yang belum berfungsi semua
    - e. Melakukan upgrade/maintenance sistem pada aplikasi Agen46 yang sering mengalami trouble.
    - f. Memberikan reward berupa bonus kepada Agen46 yang memiliki prestasi
    - g. Menambah petugas BNI yang menangani Agen46 di wilayah Kabupaten Banjarnegara
    - h. Membuat brosur sebagai media promosi untuk dibagikan kepada para Agen46

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari penelitian ini, maka peneliti mengajukan saran sebagai berikut:

1. Agen46 di wilayah Kabupaten Banjarnegara
  - a. Melakukan sosialisasi secara aktif kepada masyarakat untuk memperkenalkan produk Agen46 terutama laku pandai BNI
  - b. Agen46 diharapkan memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan arahan dari BNI agar nasabah
3. Bagi Penelitian Selanjutnya
  - a. Bagi penelitian selanjutnya, masalah Agen46 tidak aktif pada wilayah Kabupaten Banjarnegara dapat dijadikan sampel penelitian selanjutnya karena jumlahnya cukup banyak.
  - b. Objek penelitian ini belum dijadikan pedoman, karena terbatasnya waktu peneliti dalam menggali informasi kepada seluruh Agen46 di Kabupaten Banjarnegara. Sehingga untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat melakukan penelitian yang lebih mendalam

kepada seluruh Agen46 baik yang aktif maupun pasif di wilayah Kabupaten Banjarnegara.

- c. Kriteria sampel penelitian selanjutnya diharapkan diperlonggar lagi, sehingga permasalahan Agen46 yang berada di wilayah Banjarnegara dapat diketahui secara keseluruhan dengan adanya penggalan informasi secara merata kepada seluruh Agen46.

## DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Jawa Tengah 2021. Diakses dari <https://jateng.bps.go.id/statictable/2020/07/14/1820jumlahpenduduk-dan-rasio-jenis-kelamin-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-jawa-tengah-2019.html>.
- Bank Indonesia. 2014. *Booklet Keuangan Inklusif*
- Bank Negara Indonesia Tbk. Lokasi Agen46 2021. Diakses dari <https://www.bni.co.id/id-id/kontak/lokator/agen46>
- Departemen Penelitian dan Pengaturan Perbankan Otoritas Jasa Keuangan (2015) *Seputar Informasi Mengenai Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif*
- Departemen Literasi dan Inklusi Keuangan Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan (2016) *Survey Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan*
- Departemen Pengembangan Akses keuangan dan UMKM Bank Indonesia (2014) *Booklet Keuangan Inklusif*. Diakses dari [BSE.Mahoni.com](http://BSE.Mahoni.com)
- Herman, Ahmadi. 2018. *Analisis Penerapan Brilink di Bank BRI Kota Madiun sebagai Upaya Mendorong Financial inclusion*.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK/02/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif
- Purwati. 2016. *Analisis Penerapan Brilink di Bank BRI Martadinata Kota Malang sebagai Upaya Mendorong Financial Inclusion*.
- Riati, Lisa Aprin dan Alvien Nur Amalia. 2019. *Implementasi Program Inklusi Keuangan BTPN Syariah*.
- Sari, Putu Ayu Sruti Permata dan Budi Frensidy. 2019. *Analisis Penerapan Program Laku Pandai pada PT XYZ*.
- Sastiono, Prani dan Chaikal Nuryakin. 2019. *Inklusi Keuangan melalui Program Layanan Keuangan Digital dan Laku Pandai*.
- Setiowati. 2014. *Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) sebagai Aplikasi Program Financial inclusion dalam Peningkatan Akses bagi Kesejahteraan Masyarakat Kecil dan Menengah*.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- ..... 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: CV Alfabeta