

Agen Bank sebagai Jembatan Inklusi Keuangan bagi Seluruh Lapisan Masyarakat

Tri Winarno

Universitas Islam Syekh Yusuf, Tangerang, Indonesia

simastri@gmail.com

Informasi Artikel	Abstract
E-ISSN : 3026-6874 Vol: 3 No: 1 Januari 2025 Halaman : 327-340 Keywords: Financial inclusion Agent banks Financial access Financial literacy Economic empowerment	<i>Financial inclusion is a pressing global issue, especially for people without access to formal banking services. Agent banks serve as an innovative solution in expanding access to finance, both in urban and remote areas. This study evaluates the role of agent banks in financial inclusion, identifies the challenges faced, and analyses the social and cultural factors that influence the adoption of their services. Using a qualitative approach, this study collected data through interviews with bank agents, customers, and stakeholders. The results show that agent banks facilitate access to basic financial services, improve financial literacy, and empower communities that are less accessible to the conventional banking system. However, challenges such as limited digital infrastructure, capital, lack of training, and public trust still hamper the effectiveness of this service. Therefore, this study recommends policy support, improved digital infrastructure, and continuous training to enhance the effectiveness of bank agents in financial inclusion.</i>

Abstrak

Inklusi keuangan menjadi isu global yang mendesak, terutama bagi masyarakat tanpa akses ke layanan perbankan formal. Agen bank berperan sebagai solusi inovatif dalam memperluas akses keuangan, baik di perkotaan maupun di daerah terpencil. Penelitian ini mengevaluasi peran agen bank dalam inklusi keuangan, mengidentifikasi tantangan yang dihadapi, serta menganalisis faktor sosial dan budaya yang memengaruhi adopsi layanan mereka. Menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini mengumpulkan data melalui wawancara dengan agen bank, nasabah, dan pemangku kepentingan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa agen bank mempermudah akses ke layanan keuangan dasar, meningkatkan literasi keuangan, serta memberdayakan kelompok masyarakat yang kurang terjangkau sistem perbankan konvensional. Namun, tantangan seperti keterbatasan infrastruktur digital, modal, kurangnya pelatihan, dan tingkat kepercayaan masyarakat masih menghambat efektivitas layanan ini. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan dukungan kebijakan, peningkatan infrastruktur digital, serta pelatihan berkelanjutan untuk meningkatkan efektivitas agen bank dalam inklusi keuangan.

Kata Kunci : Inklusi keuangan, Agen bank, Akses keuangan, Literasi keuangan, Pemberdayaan ekonomi

PENDAHULUAN

Inklusi keuangan telah muncul sebagai tujuan pembangunan yang sangat penting, dengan penekanan yang signifikan untuk menjembatani kesenjangan antara layanan keuangan formal dan populasi yang kurang terlayani. Secara global, sekitar 1,4 miliar orang dewasa masih belum memiliki rekening bank, dengan mayoritas tinggal di daerah pedesaan atau terpinggirkan (So, 2022). Layanan perbankan tradisional sulit menjangkau daerah-daerah ini karena hambatan geografis dan infrastruktur, sehingga mengakibatkan meningkatnya ketergantungan pada solusi inovatif seperti agen bank. Agen bank bertindak sebagai perantara yang memfasilitasi akses ke layanan keuangan dasar, termasuk setoran tunai, penarikan, dan pengiriman uang, baik di masyarakat yang tidak memiliki akses ke lembaga perbankan formal maupun masyarakat di perkotaan.

Adopsi agen bank telah berhasil secara khusus di negara-negara berkembang di mana penyediaan layanan yang hemat biaya merupakan hal yang krusial. Dengan memanfaatkan jaringan lokal, bank-bank telah mampu memperluas jangkauan mereka tanpa harus mengeluarkan biaya yang signifikan untuk mendirikan dan mengoperasikan cabang fisik. Studi

menunjukkan bahwa agen bank berkontribusi secara signifikan terhadap literasi keuangan, pemberdayaan ekonomi, dan kesetaraan gender, di semua lingkungan masyarakat, perkotaan terutama di kalangan perempuan dan rumah tangga pedesaan (Hossain et al., 2021; Sohrab, 2023). Hal ini menunjukkan potensi transformatif agen bank dalam meningkatkan akses keuangan dan partisipasi dalam ekosistem keuangan formal.

Selain itu, kemajuan teknologi, seperti integrasi mobile banking, telah meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas agen perbankan. Selama pandemi COVID-19, agen perbankan dan layanan keuangan digital memberikan dukungan penting bagi masyarakat yang kurang terlayani, mempertahankan akses keuangan meskipun ada pembatasan jarak fisik (Muchandigona & Kalema, 2023). Perkembangan ini menyoroti peran agen bank yang beragam sebagai fasilitator inklusi keuangan di dunia yang semakin digital dan mengglobal.

Meskipun agen bank telah digunakan secara luas, masih ada beberapa tantangan dalam memastikan efektivitasnya dalam mempromosikan inklusi keuangan. Masalah utamanya terletak pada dinamika sosial dan budaya yang memengaruhi kepercayaan dan pemanfaatan layanan-layanan ini, terutama pada komunitas-komunitas yang terpinggirkan. Selain itu, agen bank sering kali menghadapi hambatan logistik dan sistemik, seperti pelatihan yang tidak memadai, literasi teknologi yang rendah, dan rintangan regulasi. Tantangan-tantangan ini membatasi potensi agen bank sebagai mekanisme yang kuat untuk inklusi keuangan.

Untuk mengatasi masalah-masalah ini, perlu untuk mengeksplorasi pengalaman hidup individu yang mengakses layanan keuangan melalui agen bank. Memahami pengalaman-pengalaman ini dapat memberikan wawasan yang berharga mengenai hambatan-hambatan dalam pemanfaatan layanan dan membantu mengidentifikasi strategi-strategi untuk meningkatkan efektivitas agen bank. Selain itu, penekanan pada pengembangan kapasitas dan kerangka kerja kebijakan yang mendukung dapat memberdayakan agen untuk melayani masyarakat dengan lebih baik, sehingga meningkatkan dampak keseluruhan inisiatif inklusi keuangan.

Kerangka kerja teoretis seperti konstruktivisme sosial, teori jaringan-aktor (ANT), dan pendekatan kapabilitas memberikan perspektif yang berharga tentang peran agen bank dalam inklusi keuangan. Konstruktivisme sosial menekankan pada penciptaan bersama praktik inklusi keuangan antara agen dan masyarakat, yang menyoroti pentingnya kepercayaan dan dinamika sosial. Penelitian menunjukkan bahwa agen yang meleburkan diri dalam tatanan sosial masyarakat akan menumbuhkan kepercayaan dan penerimaan yang lebih besar, sehingga memfasilitasi partisipasi keuangan yang lebih luas (Mangani et al., 2019).

ANT menawarkan sebuah kerangka pemikiran untuk melihat interaksi antara agen bank, teknologi, dan jaringan komunitas. Studi menunjukkan bahwa teknologi, seperti sistem pembayaran mobile, berfungsi sebagai mediator penting dalam hubungan agen-klien, meningkatkan efisiensi dan jangkauan layanan keuangan (Khanam, 2022). Kemajuan teknologi telah secara signifikan mempengaruhi berbagai aspek kehidupan. Melakukan investasi pada teknologi yang tepat sudah menjadi hal yang sangat lumrah dan penting (Sufa et al., 2019; Susanto et al., 2024). Dengan mengintegrasikan teknologi secara efektif, agen dapat mengatasi hambatan tradisional berupa jarak dan akses.

Pendekatan kapabilitas, seperti yang diusulkan oleh Amartya Sen, menggarisbawahi potensi transformatif agen bank dalam meningkatkan kebebasan finansial individu. Dengan menyediakan akses ke kredit, tabungan, dan peluang investasi, agen memberdayakan masyarakat yang kurang terlayani untuk berpartisipasi lebih aktif dalam perekonomian mereka. Pemberdayaan ini sangat berdampak bagi perempuan, yang sering kali menghadapi hambatan sosial dalam mencapai kemandirian finansial (Sohrab, 2023).

Meskipun penelitian ekstensif telah mengeksplorasi manfaat operasional dan ekonomi dari agen perbankan, masih terdapat kesenjangan yang signifikan dalam memahami dimensi sosial dan budayanya. Sebagai contoh, penelitian-penelitian belum sepenuhnya mengeksplorasi bagaimana kepercayaan di tingkat masyarakat mempengaruhi keberhasilan inisiatif inklusi keuangan. Demikian pula, pengalaman hidup individu yang menggunakan

layanan agen perbankan, terutama di daerah pedesaan dan terpinggirkan, masih belum terdokumentasikan dengan baik, sehingga membatasi pemahaman kita mengenai hambatan-hambatan dalam adopsi layanan.

Selain itu, meskipun integrasi teknologi dalam perbankan agen telah diakui secara luas, tantangan spesifik yang dihadapi oleh agen dalam mengadopsi dan memanfaatkan teknologi ini belum dipahami dengan baik. Isu-isu seperti buta teknologi, kurangnya infrastruktur, dan biaya operasional yang tinggi membutuhkan investigasi lebih lanjut untuk mengembangkan solusi yang efektif. Mengatasi kesenjangan ini sangat penting untuk merancang ekosistem keuangan yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi peran agen bank dalam mempromosikan inklusi keuangan, dengan fokus khusus pada pengalaman, tantangan, dan faktor sosial dan budaya yang mempengaruhi keberhasilan mereka. Penelitian ini bertujuan untuk menjembatani kesenjangan yang ada dalam literatur dengan mendokumentasikan pengalaman hidup para agen dan nasabah, terutama di daerah pedesaan dan masyarakat yang terpinggirkan. Penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis interaksi antara teknologi dan agen perbankan, memberikan wawasan tentang hambatan dan pendorong adopsi teknologi.

Penelitian ini merupakan penelitian baru dengan pendekatan yang komprehensif, mengintegrasikan perspektif teoritis seperti ANT dan pendekatan kapabilitas untuk menganalisis dampak multidimensi dari agen perbankan. Dengan berfokus pada dimensi sosial dan budaya dari inklusi keuangan, penelitian ini menantang pandangan tradisional yang berpusat pada ekonomi dan menawarkan pemahaman yang lebih holistik tentang fenomena tersebut. Temuan-temuan yang dihasilkan memiliki potensi untuk menginformasikan rekomendasi kebijakan dan strategi untuk meningkatkan efektivitas agen perbankan, yang berkontribusi pada upaya yang lebih luas untuk mencapai inklusi keuangan secara global.

METODE

Studi ini menggunakan pendekatan eksplorasi kualitatif untuk memahami peran agen bank dalam inklusi keuangan, dengan fokus pada pengalaman, tantangan, dan dinamika sosial-budaya mereka. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur dengan agen bank, anggota masyarakat, dan pembuat kebijakan keuangan untuk mengeksplorasi persepsi bersama dan dinamika di tingkat masyarakat. Pengamatan non-partisipan mendokumentasikan operasi agen secara *real-time*, merekam interaksi mereka, penggunaan teknologi, dan tantangan logistik. Bahan-bahan seperti panduan wawancara digunakan untuk memastikan pengumpulan data yang menyeluruh dan sistematis. Metode pengambilan sampel secara sengaja dan bola salju digunakan untuk memastikan peserta yang beragam dari daerah pedesaan dan semi-perkotaan. Analisis tematik digunakan untuk mengidentifikasi pola dan tema dalam data, dengan memfasilitasi pengkodean dan pengorganisasian yang sistematis (Naidoo, 2023). Untuk memastikan validitas, strategi seperti triangulasi, pengecekan anggota, dan reflektivitas diterapkan, menumbuhkan kredibilitas dan mengurangi bias peneliti. Pertimbangan etis, termasuk informed consent dan kerahasiaan, dipatuhi secara ketat selama penelitian berlangsung. Pendekatan komprehensif ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang dampak agen bank terhadap inklusi keuangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengalaman Individu dan Masyarakat dalam Mengakses Layanan Keuangan melalui Agen Bank

Akses layanan keuangan melalui agen bank telah menjadi solusi penting bagi masyarakat, baik di perkotaan maupun di daerah yang tidak memiliki akses langsung ke kantor cabang perbankan. Pengalaman individu dalam menggunakan layanan ini mencerminkan berbagai keuntungan, seperti kemudahan transaksi, kepraktisan, dan kecepatan layanan. Banyak pengguna merasa bahwa agen bank memberikan alternatif yang lebih fleksibel

dibandingkan layanan perbankan konvensional karena tidak memerlukan antrean panjang dan memiliki proses transaksi yang lebih sederhana. Namun, meskipun agen bank memberikan akses yang lebih mudah bagi masyarakat, terdapat berbagai tantangan yang masih dihadapi, seperti biaya administrasi, keterbatasan layanan di daerah terpencil, serta ketergantungan pada infrastruktur perbankan yang belum sepenuhnya stabil.

Tabel 1. Kode Awal, Kode Aksial, Kode Selektif dan Kutipan Partisipan Pengalaman Individu dan Masyarakat dalam Mengakses Layanan Keuangan melalui Agen Bank

Kode Awal	Kode Aksial	Kode Selektif	Kutipan Partisipan
Lebih praktis dan tidak perlu antri di bank	Kepraktisan dan kemudahan akses	Kepraktisan dan aksesibilitas layanan agen bank	Menurut saya lebih praktis ke agen bank, karna tidak perlu mengantri seperti di bank umumnya, dan pelayanan nya sangat mudah dan cepat (P1)
Membantu dan mempermudah transaksi	Kemudahan dan fleksibilitas dalam transaksi	Fleksibilitas transaksi dan pengalaman pengguna	Baik, sangat membantu (P2)
Fleksibilitas tinggi namun biaya admin menjadi pertimbangan	Biaya layanan sebagai hambatan bagi sebagian orang	Dampak biaya layanan terhadap keputusan pengguna	Melakukan transaksi melalui agen bank tidak menemui kesulitan dan lebih fleksibel, tetapi biaya admin menjadi pertimbangan bagi sebagian orang (P3)
Memudahkan bagi daerah tanpa kantor cabang, namun ada keterbatasan layanan	Peran agen bank dalam mendukung daerah terpencil	Agen bank sebagai solusi keuangan di daerah terpencil	Menggunakan layanan keuangan melalui agen bank sangat memudahkan terutama di daerah yang jauh dari kantor cabang, tetapi ada keterbatasan layanan dan biaya tambahan (P4)
Cepat, tidak ribet, dan praktis	Pelayanan cepat dan efisien	Kualitas layanan dan efisiensi transaksi	Praktis, nggak ribet, cepat (P5)
Pelayanan cepat, baik, dan ramah	Kualitas layanan pelanggan dan keramahan staf	Dampak kendala teknis pada pengalaman pengguna	Pelayanan cepat dan sangat baik, karyawan yang bertugas pun ramah (P6)
Uang bisa langsung diambil, tidak perlu menunggu lama	Kecepatan transaksi sebagai faktor kenyamanan	Pentingnya kepatuhan pelanggan dalam transaksi	Tidak perlu menunggu lama, uang bisa langsung diambil (P7)
Transaksi mudah namun jaringan yang kurang stabil menghambat	Gangguan jaringan sebagai kendala utama	Ketergantungan agen bank pada infrastruktur perbankan	Transaksi mudah, tetapi jika jaringan kurang stabil, transaksi bisa terhambat (P8)

Beberapa pelanggan enggan memberikan nomor telepon	Kurangnya kepatuhan pelanggan dalam berbagi data	Tingkat kepuasan nasabah dan keandalan agen bank	Kesulitan terjadi saat pelanggan enggan memberikan nomor telepon (P9)
Transaksi mudah, hanya terkendala keterlambatan masuk dana	Kendala keterlambatan dana masuk	Ketergantungan agen bank pada sistem perbankan	Transaksi aman, hanya saja terkadang dana terlambat masuk ke rekening (P10)
Agan bank membantu masyarakat di daerah terpencil, namun ada kendala sistem dan koneksi internet	Pentingnya agen bank dalam komunitas tanpa akses langsung ke bank	Keandalan layanan di daerah tanpa kantor cabang	Banyak orang yang merasa terbantu dengan adanya agen bank, terutama bagi masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari cabang bank, tetapi kendala sistem dan koneksi internet kadang menjadi masalah (P11)
Transaksi berjalan lancar kecuali jika ada gangguan sistem bank	Ketergantungan pada sistem bank dalam kelancaran transaksi	Pentingnya efisiensi transaksi bagi kenyamanan pelanggan	Untuk transaksinya lancar, kecuali jika ada gangguan sistem bank (P12)
Beberapa nasabah puas, tetapi kendala dana masih ada	Tingkat kepuasan nasabah terhadap agen bank	Evaluasi layanan agen bank dari perspektif nasabah	Beberapa nasabah merasa puas, tetapi masih ada kendala tidak tersedianya dana (P13)
Pelayanan baik, cepat, dan mudah	Kualitas layanan dan pengalaman pelanggan	Kecepatan dan aksesibilitas transaksi bagi pengguna	Pelayanan baik, cepat, dan mudah (P14)

Layanan keuangan melalui agen bank telah menjadi solusi praktis bagi individu dan komunitas, terutama di wilayah dengan keterbatasan akses terhadap kantor cabang perbankan. Berdasarkan wawancara dengan peserta, banyak yang menyoroti kemudahan, efisiensi, dan aksesibilitas layanan ini. Agen bank dinilai lebih cepat dan efisien dibandingkan layanan konvensional, seperti yang disampaikan P1 bahwa agen bank memungkinkan transaksi tanpa antrian panjang serta menawarkan pelayanan yang lebih mudah dan cepat. Selain itu, P7 menegaskan keuntungan dalam pencairan dana, yang dapat dilakukan secara instan tanpa perlu menunggu lama.

Namun, meskipun memiliki berbagai manfaat, layanan agen bank masih menghadapi tantangan signifikan. Biaya administrasi menjadi salah satu kekhawatiran utama bagi pengguna, sebagaimana dikemukakan oleh P3, yang menyatakan bahwa meskipun layanan ini fleksibel, biaya tambahan tetap menjadi pertimbangan utama dalam keputusan penggunaan. Hal ini menunjukkan bahwa biaya layanan dapat menjadi hambatan bagi masyarakat dengan keterbatasan ekonomi (Demirguc-Kunt et al., 2020). Selain itu, ketidakstabilan jaringan dan keandalan sistem perbankan juga menjadi kendala yang sering dihadapi pengguna. P8 mengungkapkan bahwa transaksi dapat terhambat apabila jaringan tidak stabil, terutama di daerah terpencil yang masih memiliki keterbatasan infrastruktur digital. P11 menambahkan bahwa gangguan koneksi internet sering kali menghambat kelancaran transaksi, meskipun masyarakat sangat terbantu dengan keberadaan agen bank.

Tantangan lain berasal dari perilaku pelanggan, khususnya dalam hal berbagi data pribadi yang diperlukan untuk transaksi. P9 menyoroti bahwa beberapa pelanggan masih enggan memberikan nomor telepon, yang mencerminkan kurangnya pemahaman tentang kebijakan perbankan serta pentingnya kepatuhan terhadap protokol transaksi. Kendala ini menunjukkan perlunya edukasi lebih lanjut untuk meningkatkan kepercayaan dan kelancaran layanan (Gupta et al., 2020).

Meskipun menghadapi berbagai tantangan, agen bank tetap berperan penting dalam memperluas akses keuangan, terutama di daerah terpencil. Untuk meningkatkan efektivitas layanan ini, diperlukan perbaikan dalam stabilitas jaringan, penyederhanaan biaya transaksi, serta peningkatan pelatihan bagi agen agar lebih siap menghadapi kendala teknis dan administratif. Selain itu, bank perlu mengoptimalkan sistem mereka agar transaksi dapat dilakukan dengan lebih cepat dan andal. Dengan mengatasi berbagai kendala tersebut, layanan agen bank dapat terus berkembang sebagai solusi keuangan yang lebih inklusif dan berkelanjutan, sehingga seluruh masyarakat dapat memperoleh manfaat yang lebih optimal dari sistem perbankan digital (Suri & Jack, 2016).

Tantangan yang Dihadapi Agen Bank

Analisis ini mengidentifikasi empat tantangan utama yang dihadapi agen bank dalam memberikan layanan keuangan yang efisien dan konsisten: keterbatasan teknologi dan infrastruktur, pasokan uang tunai yang tidak stabil, kurangnya pelatihan dan kompetensi, dan masalah kepercayaan/keamanan. Tema-tema yang saling berkaitan ini menyoroti masalah sistemik dalam layanan agen bank, seperti yang dijelaskan di bawah ini.

Tabel 2. Kode Awal, Kode Aksial, Kode Selektif, dan Kutipan Partisipan tentang Tantangan yang Dihadapi Agen Bank

Kode Awal	Kode Aksial	Kode Selektif	Kutipan Partisipan
Kurangnya kemampuan karyawan dalam pelayanan	Kualitas layanan yang rendah	Kualitas pelayanan agen bank	Kemampuan karyawan dalam melayani pelanggan. Pelanggan menjadi tidak merasakan puas (P1)
Keterbatasan modal untuk transaksi besar	Keterbatasan finansial	Masalah keuangan dalam operasional	Keterbatasan modal karena sebagai agen bank membutuhkan modal yang cukup besar. Beberapa transaksi dengan nominal tinggi harus di pending bahkan ditolak sehingga menurunkan trust pelanggan (P2)
		Masalah keuangan dalam operasional	Modal, semakin banyak modal transaksi akan semakin mudah (P4)
Keterbatasan infrastruktur dan SDM	Hambatan operasional	Hambatan teknologi dan infrastruktur	Keterbatasan infrastruktur.SDM.keterbatasan pengetahuan dan keterampilan.keterbatasan waktu.ketergantungan pada koneksi internet.keamanan.sistem.komunikasi.dan regulasi (P5)

Pelanggan mudah berpindah bank	Ketidaksetiaan pelanggan	Dinamika perilaku pelanggan	Nasabah bank memiliki lebih banyak pilihan dalam hal bagaimana, kapan, dan di mana mereka dapat melakukan urusan perbankan mereka hari ini... (P6)
Kompetitor menurunkan harga	Persaingan harga	Persaingan dalam industri agen bank	Kompetitor sering menjatuhkan harga (P7)
Kesulitan menghadapi nasabah awam teknologi	Kompleksitas edukasi nasabah	Edukasi dan literasi keuangan nasabah	Tantangan yg dihadapi menurut sy yaitu ketika kita berhadapan dg org yg awam atau TDK tau sama sekali kemajuan teknologi maka diperlukan kesabaran tingkat 'dewa' (P8)
Kegagalan transaksi menyebabkan ketidakpuasan	Keandalan sistem dan kepuasan pelanggan	Keandalan sistem dan ekspektasi pelanggan	Kalo transaksi gagal! sedangkan konsumen maunya berhasil saat itu juga (P9)
Tantangan tinggi tetapi bangga membantu masyarakat	Tanggung jawab sosial agen bank	Tanggung jawab sosial agen bank	Resiko besar tp bangga bisa membantu masyarakat sekitar (P11)



Gambar 1. Visualisasi *Word Cloud*

Tabel 3. Biodata Partisipan

Partisipan	Rentan Usia	Jenis Kelamin	Tingkat Pendidikan
P1	35-40	Laki-laki	S1
P2	40-50	Laki-laki	S1
P3	40-50	Laki-laki	SMA
P4	25-30	Perempuan	SMA
P5	35-40	Laki-laki	SMP
P6	35-40	Laki-laki	SMA
P7	30-35	Laki-laki	SMA
P1	35-40	Laki-laki	S1
P2	40-50	Laki-laki	S1
P3	40-50	Laki-laki	SMA

Agen bank menghadapi berbagai tantangan signifikan yang berdampak pada kemampuan mereka dalam menyediakan layanan keuangan yang efektif. Tantangan-tantangan utama meliputi kendala keuangan, hambatan operasional dan teknologi, tekanan persaingan, serta perilaku dan ekspektasi nasabah. Salah satu tantangan terbesar adalah keterbatasan modal, yang seringkali menghalangi agen untuk menangani transaksi bernilai besar, sehingga menurunkan tingkat kepercayaan nasabah. Di sisi lain, hambatan operasional seperti konektivitas internet yang buruk dan kurangnya pelatihan teknis menghambat kelancaran layanan. Selain itu, tekanan persaingan dari agen-agen baru dengan biaya transaksi rendah menimbulkan perang harga yang memengaruhi profitabilitas agen lama.

Tantangan lainnya berasal dari perilaku nasabah, terutama mereka yang memiliki literasi keuangan atau digital rendah, sehingga agen harus meluangkan waktu lebih banyak untuk memberikan edukasi. Situasi ini seringkali memengaruhi kondisi emosional dan psikologis agen, yang menghadapi tekanan untuk tetap sabar dan profesional. Kendati demikian, banyak agen tetap merasa bangga dengan peran mereka dalam membantu masyarakat mengakses layanan keuangan, khususnya di daerah yang belum terlayani. Dampak dari tantangan ini terlihat pada kualitas layanan, mulai dari keterlambatan transaksi hingga berkurangnya kepuasan nasabah akibat gangguan operasional dan persaingan yang tidak sehat.

Untuk mengatasi masalah-masalah ini, diperlukan solusi komprehensif, termasuk dukungan finansial berupa fasilitas kredit bagi agen, peningkatan infrastruktur digital, serta program pelatihan teknis. Langkah-langkah regulasi yang mengelola persaingan dan memastikan praktik operasional yang adil juga sangat penting. Selain itu, bank perlu membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah melalui peningkatan kualitas layanan dan kepercayaan. Dengan mengimplementasikan langkah-langkah ini, agen bank dapat memperkuat peran mereka sebagai penghubung inklusi keuangan, menciptakan ekosistem perbankan yang lebih andal, adil, dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

Faktor Sosial dan Budaya yang Mempengaruhi Inklusi Keuangan

Faktor sosial dan budaya memiliki peran krusial dalam membentuk inklusi keuangan, terutama dalam konteks pelayanan perbankan oleh agen bank. Keberhasilan agen dalam menarik dan mempertahankan nasabah sangat bergantung pada kualitas layanan, kepercayaan pelanggan, serta kemampuan untuk beradaptasi dengan budaya setempat. Dalam penelitian ini, berbagai aspek sosial dan budaya yang memengaruhi inklusi keuangan telah diidentifikasi, mulai dari kepuasan pelanggan, tantangan dalam membangun kepercayaan, hingga pentingnya komunikasi yang efektif. Tabel berikut merangkum hasil temuan berdasarkan kode awal, kode aksial, kode selektif, serta kutipan dari partisipan yang menggambarkan bagaimana faktor sosial dan budaya memengaruhi operasional agen bank dalam meningkatkan akses layanan keuangan.

Tabel 4. Kode Awal, Kode Aksial, Kode Selektif, dan Kutipan Partisipan dari Faktor Sosial dan Budaya yang Mempengaruhi Inklusi Keuangan

Kode Awal	Kode Aksial	Kode Selektif	Kutipan Partisipan
Pelayanan sepenuh hati	Kualitas layanan sebagai faktor kepercayaan	Kepuasan pelanggan dan kepercayaan	Melayani dengan sepenuh hati (P1)
Keraguan pelanggan terhadap transaksi	Ketidakpercayaan terhadap sistem	Tantangan membangun kepercayaan pelanggan	Masih ada beberapa pelanggan yang masih meragukan, terkadang masih ada yang menunggu transaksi tersebut benar-benar sampai ke tujuan sebelum meninggalkan tempat agen bank. Pengelolaan profesional digital

			dan modern dengan SOP ketat. (P2)
Budaya mempengaruhi jam operasional	Adaptasi layanan dengan budaya setempat	Adaptasi sosial dan budaya dalam layanan	Sosial budaya berpengaruh, untuk meningkatkan transaksi, dg buka lebih awal, tutup lebih akhir, dan buka tiap hari. (P3)
Membangun personal branding	Pentingnya reputasi agen bank	Peran citra profesional dalam inklusi keuangan	Dengan membangun personal branding yang baik. (P4)
Meningkatkan kesadaran dan kepercayaan	Strategi meningkatkan akses dan kepercayaan	Strategi membangun inklusi keuangan	Meningkatkan kesadaran, membangun kepercayaan, mengatasi hambatan, meningkatkan akses, mengembangkan produk yang sesuai. (P5)
Kepercayaan tumbuh dengan pelayanan baik	Kepercayaan tumbuh dengan interaksi positif	Interaksi positif sebagai kunci kepercayaan	Kepercayaan masyarakat akan tumbuh dengan sendirinya jika dari pihak agen memberikan pelayanan yang baik, efisien dan ramah. (P6)
Mengutamakan pelayanan maksimal	Fokus pada kepuasan pelanggan	Pelayanan sebagai inti kepercayaan pelanggan	Mengutamakan pelayanan yang maksimal. (P7)
Miss komunikasi bisa menggoyahkan kepercayaan	Komunikasi yang efektif dalam pelayanan	Peran komunikasi dalam membangun kepercayaan	Tingkat kepercayaan masyarakat akan sedikit goyah jika ada yang tidak senang dengan kita atau karena mis komunikasi, tapi jika kita tetap konsisten dengan pelayanan kita dan mau welcome dengan orang tersebut insya Allah masalah akan teratasi. (P8)
Tanggung jawab hingga transaksi selesai	Komitmen terhadap penyelesaian transaksi	Tanggung jawab transaksi dan kepuasan pelanggan	Tanggung jawab transaksi sampai berhasil. (P9)
Evaluasi positif	Penilaian positif terhadap layanan	Evaluasi pelanggan terhadap layanan	Bagus. (P11)

Faktor sosial dan budaya, seperti kepercayaan, kemampuan beradaptasi, komunikasi, dan profesionalisme, berperan penting dalam mendorong inklusi keuangan. Para peserta menekankan bahwa kepercayaan masih menjadi hambatan utama, dengan beberapa nasabah merasa skeptis terhadap keandalan transaksi. Sebagai contoh, P2 menyatakan bahwa masih terdapat pelanggan yang menunggu hingga transaksi benar-benar selesai sebelum meninggalkan agen bank. Membangun kepercayaan memerlukan keandalan layanan, transparansi, serta interaksi yang lebih personal. Hal ini sejalan dengan pernyataan P6 yang

menekankan bahwa pelayanan yang baik, efisien, dan ramah akan meningkatkan kepercayaan masyarakat secara alami.

Ekspektasi budaya juga memengaruhi praktik operasional agen bank, yang sering kali menyesuaikan jam operasional dan layanan mereka dengan kebiasaan pelanggan. P3 menyoroti bahwa membuka layanan lebih awal, menutup lebih lama, dan beroperasi setiap hari dapat meningkatkan jumlah transaksi. Fleksibilitas dalam operasional yang selaras dengan rutinitas masyarakat berkontribusi terhadap peningkatan loyalitas pelanggan. Selain itu, profesionalisme dan personal branding berperan penting dalam meningkatkan inklusi keuangan. P4 menegaskan pentingnya membangun personal branding yang baik, sementara P5 menambahkan bahwa meningkatkan kesadaran, membangun kepercayaan, mengatasi hambatan, dan mengembangkan produk yang sesuai merupakan langkah strategis untuk memperluas akses keuangan.

Komunikasi yang efektif juga menjadi faktor utama dalam mengurangi ketidakpercayaan dan keraguan, terutama di kalangan pelanggan yang belum terbiasa dengan transaksi digital. P8 menjelaskan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat dapat menurun akibat ketidakpuasan atau miskomunikasi, tetapi konsistensi dalam pelayanan dan keterbukaan terhadap pelanggan dapat menyelesaikan masalah tersebut. Selain itu, agen harus menunjukkan akuntabilitas dengan memastikan kelancaran setiap transaksi, seperti yang ditegaskan oleh P9 mengenai tanggung jawab agen hingga transaksi berhasil diselesaikan.

Untuk meningkatkan inklusi keuangan, agen perlu memperkuat kepercayaan melalui transparansi, beradaptasi dengan norma budaya, membangun profesionalisme, meningkatkan komunikasi, dan menjaga akuntabilitas. Mengatasi tantangan sosial dan budaya ini tidak hanya akan mendorong adopsi layanan keuangan yang lebih luas, tetapi juga berkontribusi terhadap stabilitas keuangan jangka panjang dan pemberdayaan ekonomi bagi masyarakat yang kurang terlayani.

Implikasi untuk Kebijakan dan Praktik

Implikasi kebijakan dan praktik dalam perbankan menjadi aspek krusial dalam memastikan keberlanjutan dan efektivitas layanan agen bank dalam inklusi keuangan. Berbagai tantangan dan kebutuhan yang dihadapi agen bank menunjukkan pentingnya perbaikan dalam regulasi, pemberdayaan, serta optimalisasi infrastruktur untuk meningkatkan kualitas layanan. Faktor-faktor seperti keandalan sistem transaksi, pemberian kapasitas layanan kredit, serta dukungan finansial bagi agen menjadi poin utama yang harus diperhatikan dalam merancang kebijakan yang lebih adaptif dan inklusif. Tabel berikut merangkum berbagai kode tematik yang mencerminkan rekomendasi dan pengalaman partisipan dalam upaya memperkuat ekosistem keuangan yang lebih inklusif dan efisien.

Table 5. Initial Codes, Axial Codes, Selective Codes and Participant Quotes of Implications for Policy and Practice

Initial Codes	Axial Codes	Selective Codes	Participant Quotes
Menggunakan sistem pelayanan terbaik	Peningkatan kualitas sistem perbankan	Optimalisasi sistem perbankan	Pakai sistem pelayanan yang terbaik (P1)

Peningkatan kepercayaan dan modal untuk agen bank	Pemberdayaan agen bank	Pemberdayaan dan dukungan finansial bagi agen bank	Bank = memberikan kepercayaan penuh kepada agen bank dalam melayani dan sosialisasi produk perbankan. Memberikan bantuan atau kemudahan modal untuk agen bank. Pemerintah = memberikan sertifikasi dan pelatihan terhadap agen bank sehingga pelanggan bisa memberikan kepercayaan penuh. Komunitas = bersatu dan berkolaborasi sehingga tidak ada persaingan yang tidak sehat untuk sesama agen bank. (P2)
Sosialisasi transaksi di agen bank	Sosialisasi dan edukasi keuangan	Sosialisasi dan edukasi keuangan masyarakat	Ada sosialisasi untuk transaksi di agen brilink, dengan perbanyak bantuan via agen brilink (P3)
Meminimalisir admin bank	Efisiensi administrasi perbankan	Efisiensi regulasi dan administrasi bank	Meminimalisir admin bank! (P4)
Regulasi, pengawasan, pendidikan, dan promosi	Regulasi dan pelatihan untuk peningkatan layanan	Regulasi dan kebijakan peningkatan layanan	Meningkatkan regulasi dan pengawasan, meningkatkan instruktur, meningkatkan pendidikan dan pelatihan, meningkatkan akses ke layanan keuangan, meningkatkan promosi, kerja sama, komunikasi, dan dukungan (P5)
Subsidi atau pinjaman dengan bunga rendah	Dukungan finansial untuk agen bank	Akses ke kredit dan subsidi untuk agen bank	Dengan adanya program subsidi atau pinjaman bank dengan bunga rendah khusus pengusaha agen bank. Dan membuat kebijakan yang tidak memberatkan para agen (P6)
Peningkatan pelayanan EDC dan jaringan	Optimalisasi infrastruktur dan teknologi	Penguatan infrastruktur dan jaringan perbankan	Lebih perhatian lagi dengan agen bank terutama dari pelayanan baik dari transaksi EDC dan jaringan (P7)
Pemberian kapasitas untuk layanan kredit dan pembuatan rekening	Ekspansi peran agen bank dalam layanan keuangan	Ekspansi peran agen dalam inklusi keuangan	Diberikan kapasitas atau kepercayaan agen bank untuk memberikan pelayanan kredit bagi masyarakat dan pembuatan rekening langsung jadi tanpa harus datang ke kantor (P8)
Perbaikan sinyal untuk menghindari transaksi gagal	Keandalan sistem transaksi perbankan	Keandalan sistem transaksi	Tolong perbaiki sinyal biar kita ga doble transaksi atau mengalami transaksi pending (P9)

Peningkatan kualitas layanan	Standarisasi dan peningkatan layanan	Peningkatan kualitas layanan perbankan	Lebih banyak kualitas yang bagus (P11)
------------------------------	--------------------------------------	--	--

Peran agen bank dalam inklusi keuangan sangat dipengaruhi oleh kebijakan pemerintah, regulasi perbankan, dan praktik organisasi lokal. Partisipan menyoroti berbagai aspek yang perlu ditingkatkan, termasuk kualitas layanan, pengawasan regulasi, dukungan finansial, keandalan infrastruktur, dan pemberdayaan agen bank. Temuan ini memberikan rekomendasi penting bagi pembuat kebijakan, lembaga keuangan, dan organisasi komunitas dalam meningkatkan efektivitas agen bank dalam memfasilitasi akses keuangan. Dengan memahami tantangan dan peluang yang ada, kebijakan yang lebih tepat dapat dikembangkan untuk memperluas akses terhadap layanan keuangan, terutama bagi masyarakat yang belum sepenuhnya terjangkau oleh sistem perbankan formal.

Salah satu rekomendasi utama adalah peningkatan sistem layanan perbankan agar lebih efisien dan andal. P1 menekankan pentingnya penggunaan sistem pelayanan yang terbaik, yang mengindikasikan kebutuhan terhadap infrastruktur layanan berkualitas tinggi. Selain itu, P9 mengungkapkan kekhawatiran terhadap keandalan jaringan dengan menyatakan, perlu adanya perbaikan sinyal agar tidak ada double transaksi atau mengalami transaksi *pending*." Stabilitas sistem transaksi menjadi faktor krusial dalam menjaga kepercayaan nasabah serta mencegah gangguan teknis yang dapat menghambat akses keuangan.

Pemberdayaan agen bank melalui pelatihan dan dukungan yang memadai juga menjadi perhatian utama. P2 menyarankan agar bank harus memberikan kepercayaan penuh kepada agen bank dalam melayani dan sosialisasi produk perbankan. Pemerintah perlu memberikan sertifikasi dan pelatihan terhadap agen bank. Rekomendasi ini menekankan perlunya program peningkatan kapasitas, seperti pelatihan profesional dan sertifikasi, guna meningkatkan kompetensi dan kredibilitas agen dalam melayani masyarakat. Selain itu, regulasi dan kolaborasi industri juga menjadi elemen penting dalam menciptakan ekosistem keuangan yang lebih inklusif. P5 menyoroti perlunya meningkatkan regulasi dan pengawasan, meningkatkan instruktur, meningkatkan pendidikan dan pelatihan, meningkatkan akses ke layanan keuangan, meningkatkan promosi, kerja sama, komunikasi, dan dukungan. Hal ini menunjukkan bahwa penguatan regulasi, promosi layanan keuangan, serta pendidikan publik sangat diperlukan untuk memastikan keberlanjutan inklusi keuangan.

Selain itu, P8 menekankan perlunya memperluas peran agen bank dengan mengusulkan agar mereka dapat memfasilitasi layanan kredit serta pembukaan rekening secara langsung. Langkah ini dapat mempercepat proses perbankan bagi komunitas yang sebelumnya sulit mengakses layanan keuangan formal. Respon dari para partisipan menunjukkan bahwa reformasi kebijakan perbankan dan operasional sangat diperlukan untuk memaksimalkan peran agen bank dalam inklusi keuangan. Peningkatan kualitas layanan, pemberdayaan agen, dukungan finansial, stabilitas infrastruktur, dan penguatan regulasi menjadi faktor utama dalam memastikan bahwa agen bank dapat berfungsi sebagai penghubung efektif antara lembaga keuangan dan masyarakat yang kurang terlayani. Dengan mengimplementasikan perubahan-perubahan ini, inklusi keuangan dapat diperluas secara lebih efisien dan adil, memungkinkan seluruh lapisan masyarakat untuk memperoleh akses yang lebih luas terhadap layanan perbankan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menegaskan bahwa agen bank memainkan peran penting dalam meningkatkan inklusi keuangan, baik di lingkungan perkotaan dan terutama bagi masyarakat yang kesulitan mengakses layanan perbankan konvensional. Kemudahan akses terhadap layanan keuangan seperti setoran, penarikan, dan pembayaran tagihan telah meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam ekosistem keuangan formal. Selain itu, agen bank berkontribusi dalam peningkatan literasi keuangan dan pemberdayaan ekonomi, terutama bagi kelompok

rentan seperti perempuan dan masyarakat pedesaan. Namun, tantangan seperti keterbatasan infrastruktur digital, modal, kurangnya pelatihan, dan faktor sosial-budaya masih menjadi kendala utama dalam optimalisasi layanan agen bank.

Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa bank dan regulator keuangan perlu memperkuat infrastruktur digital dan menyediakan pelatihan berkala bagi agen bank agar mereka dapat memberikan layanan yang lebih profesional dan efisien. Pemerintah juga perlu mengadopsi kebijakan yang lebih inklusif dengan memberikan insentif kepada agen bank pada area perkotaan maupun di daerah terpencil, seperti subsidi operasional atau skema kredit berbunga rendah. Selain itu, regulasi yang lebih ketat diperlukan untuk meningkatkan keamanan transaksi dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem perbankan berbasis agen. Kolaborasi antara pemerintah, sektor perbankan, dan masyarakat menjadi kunci dalam menciptakan ekosistem keuangan yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

Meskipun penelitian ini memberikan wawasan mendalam, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan, seperti cakupan geografis yang masih terbatas dan kurangnya eksplorasi terhadap peran pemerintah serta lembaga keuangan dalam mendukung agen bank. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar kajian dilakukan dengan cakupan yang lebih luas serta mengeksplorasi dampak jangka panjang inklusi keuangan berbasis agen terhadap kesejahteraan ekonomi masyarakat. Dengan penguatan infrastruktur, kebijakan yang lebih inklusif, dan peningkatan kapasitas agen bank, inklusi keuangan yang lebih merata dapat tercapai, mendukung pertumbuhan ekonomi yang lebih stabil, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

REFERENSI

- Demirguc-Kunt, A., Pedraza, A., & Ruiz, C. (2020). *Banking Sector Performance during the COVID-19 Crisis*. <https://doi.org/10.1596/1813-9450-9363>
- Gupta, P., Sachan, A., & Kumar, R. (2020). Different stages of the e-service delivery system process: belief–attitude–intention framework. *International Journal of Retail & Distribution Management, ahead-of-p*. <https://doi.org/10.1108/IJRDM-01-2019-0014>
- Hossain, M. I., Al-Amin, M., & Toha, M. A. (2021). Are Commercial Agent Banking Services Worthwhile For Financial Inclusion? *Business Management and Strategy*, 12(2), 206. <https://doi.org/10.5296/bms.v12i2.19070>
- Khanam, U. (2022). Agent Banking: An Agent of Financial Inclusion in Bangladesh. *Global Journal of Management and Business Research*, 81–92. <https://doi.org/10.34257/GJMBRBVOL22IS6PG81>
- Mangani, K. S., Syaukat, Y., Arifin, B., & Tambunan, M. (2019). Implementation of Branchless Banking in Bogor: A Figure of New Financial Service in Rural Area. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*. <https://doi.org/https://doi.org/10.17358/jabm.5.1.131>
- Muchandigona, A. K., & Kalema, B. M. (2023). The Catalytic Role of Mobile Banking to Improve Financial Inclusion in Developing Countries. *International Journal of E-Services and Mobile Applications*, 15(1), 1–21. <https://doi.org/10.4018/IJESMA.317923>
- Naidoo, D. (2023). Social Constructivist Pedagogy in Business Studies Classrooms – Teachers' Experiences and Practices. *Perspectives in Education*, 41(2), 62–76. <https://doi.org/https://doi.org/10.38140/pie.v41i2.7151>
- So, R. (2022). *5 Facts about the World's Unbanked Population - The Borgen Project*. The Borgen Project. <https://borgenproject.org/unbanked-population/>
- Sohrab, T. (2023). The Relationship Between Financial Inclusion and Women's Empowerment in Rural Bangladesh: The Moderating Effect of Agent Banking. *Environment and Social Psychology*, 9(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.54517/esp.v9i1.1955>
- Sufa, S. A., Octavianti, M., Riyadi, S., & Raharja, A. (2019). Innovation of Eduwisata Kampoeng Batik Sidoarjo through the Utilization of Website Technology as a Promotional Media. *Media Mahardhika*, 18(1), 128–137. <https://ojs.stiemahardhika.ac.id/index.php/mahardhika/article/view/122>

- Suri, T., & Jack, W. (2016). The long-run poverty and gender impacts of mobile money. *Science*, 354, 1288–1292. <https://doi.org/10.1126/science.aah5309>
- Susanto, F., Sufa, S. A., Brumadyadisty, G., Jusnita, R. A. E., & Putro, H. E. (2024). *Analisis penggunaan tagar # 1hari1oknum dan # percumalaporpholisi dalam fungsi komunikasi bermedia komputer di instagram*. 10(2).