

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dihat dari Kondisi Geografis Indonesia yang sangat beragam, berpengaruh terhadap Pembangunan Fasilitas Umum di masing-masing daerah. Berdasarkan kondisi tersebut, pemerataan pembangunan infrastruktur antar daerah masih belum sejalan. Salah satu layanan yang berdampak dari kondisi ini adalah Layanan Keuangan Perbankan. Layanan Keuangan saat ini sudah sangat dekat dengan sebagian masyarakat di Indonesia, akan tetapi belum semua dari masyarakat Indonesia sudah tersentuh oleh Layanan Perbankan ini. Berdasarkan Data Bank Indonesia, disebutkan bahwa dari 269,6 Juta jiwa penduduk di Indonesia, maka 91,3 Juta masyarakat Indonesia pada Tahun 2020 masih belum tersentuh Layanan Perbankan (BI,2022).

Perbankan adalah suatu perusahaan yang merupakan pusat kepercayaan masyarakat untuk mengelola kegiatan usaha mereka dalam melakukan transaksi seperti simpan pinjam, transfer dan lain sebagainya. Maka dari itu Bank harus mampu melayani dan memberikan kenyamanan dan keamanan kepada masyarakat sebagai nasabah untuk tetap mendapatkan kepercayaannya dalam lembaga tersebut. Perusahaan saat ini berusaha untuk meningkatkan pelayanan jasa dalam mencari nasabah dan kepercayaan

masyarakat untuk perusahaan dengan menciptakan inovasi baru sebagaimana definisi Bank bahwa suatu organisasi yang menggabungkan usaha manusia yaitu salah satunya dengan menghadirkan transaksi yang selalu dilakukan oleh masyarakat menggunakan teknologi dan sistem perbankan. Contohnya berupa pembangunan jaringan mesin ATM, Internet Banking (E-banking dan Mobile Banking) yang merupakan kegiatan utama prioritas bagi nasabah baik dari segi pelayanan maupun dalam kemudahan bertransaksi.

Hal ini mendorong persaingan antara Bank untuk melakukan kompetensi yang kuat dalam meningkatkan citra perusahaan (Mardiansyah & Nasution, 2022). Namun Sebagian besar, penduduk Indonesia masih banyak yang belum mengetahui, mengenal dan menggunakan layanan perbankan dan jasa keuangan lain yang sistemnya canggih dan efisien yang diterapkan dalam dunia perbankan, apalagi bertempat tinggal di lokasi yang jauh dari kantor dan adanya biaya atau persyaratan yang memberatkan, serta penduduk yang ada di pedesaan masih menganggap segala sesuatu yang berhubungan dengan perbankan membutuhkan uang yang banyak dan adanya tingkat kerumitan yang tinggi di setiap kegiatannya. Kendala lain yang dihadapi oleh pihak penyedia jasa keuangan sendiri yaitu keterbatasan jangkauan dari pelayanan pihak perbankan karena cangkupan wilayah yang sangat luas, sehingga jaringan kantor belum menjangkau pelayanan di wilayah masyarakat yang ada. Dilihat dari segi yang luas sudah jelas bahwa semua pelayanan perbankan belum bisa mencakup semua wilayah termasuk di daerah yang terpencil, apalagi

mengenai jaringan teknologi dan sistemnya yang lain. Semua pihak perbankan ingin mengatasi hal tersebut dan ingin memperbanyak jaringan di wilayah tersebut, hanya saja biaya dalam mendirikaninya pasti memiliki dana yang besar (Nurfadilla, 2021).

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 82 tahun 2016 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif, Inklusi keuangan didefinisikan sebagai kondisi ketika setiap anggota masyarakat mempunyai akses terhadap berbagai layanan keuangan formal yang berkualitas secara tepat waktu, lancar dan aman dengan biaya terjangkau sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Inklusi Keuangan berkaitan dengan kemudahan dalam mengakses dan menggunakan jasa keuangan (Sarma, 2012). Menurut Bank Indonesia (2014), Financial Inclusion (Keuangan Inklusif) didefinisikan sebagai “bentuk strategi nasional keuangan inklusif yaitu hak setiap orang untuk memiliki akses dan layanan penuh dari lembaga keuangan secara tepat waktu, nyaman, informatif, dan terjangkau biayanya, dengan penghormatan penuh kepada harkat dan martabatnya.” Dari sisi makro, program ini diharapkan dapat memberikan manfaat kesejahteraan bagi rakyat banyak karena masyarakat Indonesia masih banyak yang belum bisa mengakses pelayanan jasa lembaga keuangan perbankan.

Tujuan utama dari Inklusi Keuangan adalah untuk mencapai kesejahteraan ekonomi melalui pengurangan kemiskinan, pemerataan

pendapatan dan stabilitas sistem keuangan di Indonesia dengan menciptakan sistem keuangan yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Inklusi keuangan tidak hanya menyentuh pada masyarakat kota tetapi juga pada masyarakat desa. Oleh karena itu disinilah pentingnya BRILink itu hadir untuk memenuhi layanan keuangan yang di sebut sebagai bagian dari inklusi keuangan masyarakat (Anwar *et al.*, 2017).

Rusdianasari (2018) dalam temuannya menyimpulkan bahwa inklusi keuangan perbankan telah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap stabilitas sistem ekonomi di Indonesia. Disebutkan bahwa inklusi keuangan merupakan sebuah proses untuk menjamin kemudahan akses, ketersediaan dan penggunaan sistem keuangan formal oleh seluruh pelaku ekonomi, sebab inklusi keuangan merupakan upaya yang dilakukan untuk penghapusan segala bentuk hambatan yang ada terhadap akses layanan keuangan masyarakat dengan memanfaatkan lembaga keuangan formal perbankan (Marginingsih, 2019; Awanti, 2017).

Sebagai bentuk dari layanan Inklusi Keuangan tersebut, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk (Bank BRI) sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara terus mendedikasikan diri dalam memajukan kesejahteraan masyarakat Indonesia. BRI tidak hanya Bank yang besar tapi cabangnya tersebar diseluruh pelosok tanah air sehingga masyarakat di pedesaan bisa terbantu secara finansial dan urusan transaksi. Dimana BRI membuat suatu layanan bernama BRILink untuk mendukung Program Branchless Banking (Bank Tanpa

Kantor) yang diselenggarakan oleh Pemerintah. Program Branchless Banking atau Layanan Perbankan Tanpa Kantor Cabang ini mulai dipersiapkan sejak Tahun 2012 oleh Pemerintah bersama Bank Rakyat Indonesia, untuk mewujudkan hal tersebut, Pemerintah menggunakan Platform layanan berbasis online agar menjangkau para nasabahnya. Selanjutnya pada tahun 2015, Otoritas Jasa Keuangan menindaklanjuti Program tersebut dengan meluncurkan Program LAKU PANDAI (Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif). (Tika, 2020).

BRILink merupakan salah satu produk yang dikembangkan oleh Bank BRI yang bertujuan untuk mendekatkan layanan Bank BRI kepada nasabah. Hal ini agar masyarakat yang memiliki akses yang jauh dari kantor bank tetap dapat melakukan transaksi perbankan dengan mudah dan cepat (Bank BRI, 2023).

BRILink mulai dikenalkan masyarakat pada tahun 2015, yang pada akhirnya menjadi bisnis Bank BRI. Setelah dibuka pada tahun 2015 BRILink mendapat respon yang sangat baik oleh masyarakat. Pada tahun pertama dibuka BRILink mempunyai 50 ribu agen, ditahun berikutnya agen bertambah lagi 50 ribu agen, jadi pada dua tahun pertama BRILink sudah mempunyai 100 ribu agen yang tersebar diseluruh wilayah di Indonesia. Kemudian ditahun 2017, dilihat dari animo masyarakat yang cukup bagus Bank BRI memutuskan untuk menambah desain baru, kalau sebelumnya agent BRILink itu menggunakan mesin EDC, pada Tahun 2017 diganti dengan menggunakan Aplikasi

dismartphone. Dengan dibentuknya desain baru ini permintaan untuk menjadi agen meningkat. Pada Tahun 2017 BRILink mengalami peningkatan yang cukup besar, terjadi penambahan hampir 200 ribu agen yang bergabung di BRILink. Sehingga pada akhir tahun 2017 BRILink mempunyai sekitar 380 ribu agen. Dengan peningkatan tersebut juga berdampak positif bagi profit dan loss Bank BRI. (Liliyah, 2018).

Hadirnya agen Bank BRI ini membuat nasabah dapat melakukan aktivitas perbankan hanya melalui agen tanpa harus ke unit kerja Bank BRI. Beragam aktivitas yang bisa dilakukan oleh nasabah Bank BRI mulai dari transfer ke sesama BRI, transfer ke Bank lain atau sebaliknya, setor dan tarik tunai, pembayaran tagihan listrik, air, BPJS, telepon, pembelian pulsa, pembayaran cicilan, dan lain sebagainya. Dilihat dari sisi konsumen, beberapa masyarakat memandang sebagai produk yang memiliki kemudahan dan sangat menolong dalam memenuhi kebutuhan perbankan mereka. Namun faktanya, tidak banyak masyarakat yang memahami terhadap kemampuan BRILink dalam menggantikan fungsi Bank Konvensional, terlebih bagi mereka yang tempat tinggalnya jauh dari lokasi Bank tersebut (Alviana, 2023).

BRILink tidak hanya digunakan untuk transaksi bank konvensional semua Bank dapat melakukan transaksi melalui BRILink termasuk Bank Syariah karena BRILink bersifat ATM bersama. Agen BRILink mendapatkan dua keuntungan antara lain keuntungan dari Bank BRI yang berupa Sharing Fee 50:50. Selain itu, BRILink mendapatkan keuntungan tambahan dari biaya

adminitrasi yang dikenakan nasabah (Yudiantoro & Rahmadi, 2021).

Biaya administrasi yang dikenakan nasabah termasuk dari mekanisme transaksi BRILink. Penentuan biaya adminitrasi di BRILink adalah salah satu aspek penting dalam melakukan kegiatan pemasaran. Biaya atau harga sangat penting untuk menentukan keuntungan yang diperoleh dari produk dan jasa dalam perbankan. Biaya adminitrasi yang dikenakan nasabah disesuaikan dengan jumlah transaksi, semakin besar jumlah transaksi maka semakin besar pula biayanya sesuai kebijakan yang ditetapkan (Ridzwan et al., 2021).

Saat ini perbankan telah melahirkan inovasi baru dalam rangka menjalankan perannya sebagai lembaga intermediasi keuangan. Inovasi ini diharapkan mempermudah masyarakat untuk mendapatkan akses layanan keuangan. Memanfaatkan jaringan telepon, Bank kini hadir tanpa kantor cabang atau dikenal dengan istilah *Branchless Banking*.

Branchless Banking didefinisikan sebagai pemberian layanan keuangan di luar Bank, dengan menggunakan agen dan mengandalkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengirimkan rincian transaksi. Agen merupakan pihak ketiga yang bekerjasama dengan Bank dan bertindak atas nama Bank dalam memberikan layanan keuangan tanpa kantor. Adanya agen yang tersebar di beberapa lokasi berfungsi sebagai pengganti kantor cabang untuk menjangkau masyarakat yang belum tersentuh layanan perbankan. BRILink tidak hanya digunakan untuk transaksi Bank Konvensional semua Bank dapat melakukan transaksi melalui BRILink termasuk Bank Syariah

karena BRILink bersifat ATM bersama (Kusuma & Asmoro, 2021).

Berdasarkan pengamatan awal peneliti yang dilakukan di Kelurahan Mutiara, Kecamatan Teluk mutiara Kabupaten Alor, Peneliti memilih agen BRILink karena pada dasarnya program BRILink diperuntukkan untuk daerah pelosok atau yang bisa dibilang jauh dari pelayanan Kantor Bank, bahkan jarak tempuh yang jauh harus menggunakan transportasi umum agar bisa sampai di Kantor Bank, namun setelah adanya Agen BRILink Masyarakat Kelurahan Mutiara lebih memilih melakukan transaksi tarik tunai ke Agen BRILink terdekat karena dekat dengan tempat tinggal mereka yang hanya membutuhkan waktu beberapa menit untuk sampai ke tempat Agen BRILink bahkan proses transaksinya mudah, cepat, resiko mengantri rendah dan aman. Dimana Terdapat 6 agen BRILink yang beroperasi di Kelurahan Mutiara dengan harapan dalam bertransaksi tanpa harus datang langsung ke Kantor Bank.

Penelitian secara khusus menganalisis fenomena yang terjadi di Kelurahan Mutiara, karena sebelumnya masyarakat di Kelurahan ini masih kesulitan mengakses layanan perbankan akibat keterbatasan Cabang Bank, dan agen BRILink menjadi solusi dengan memungkinkan mereka melakukan transaksi perbankan tanpa harus pergi jauh ke Kantor Bank. Dengan adanya layanan BRILink tidak menjamin bahwa masyarakat tahu dan langsung menggunakan layanan BRILink untuk melakukan transaksi perbankan. Namun, seiring berjalannya waktu masyarakat mulai menyadari akan kelebihan dari layanan BRILink. Salah satunya karena jarak tempat tinggal dengan agen dekat

dengan rumah mereka, jadi dengan adanya agen BRILink di Kelurahan Mutiara dapat memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi perbankan.

Hal ini sejalan dengan Penelitian yang dilakukan Ahmadi (2018) tentang Analisis Penerapan BRILink di Bank BRI Kota Madiun Sebagai Upaya Mendorong Financial Inclusion menemukan bahwa BRILink pada wilayah tersebut diterima oleh masyarakat dikarenakan cepat dan hemat waktu dan masyarakat juga banyak mengeluh kalau harus ke Bank dan mengantri selama berjam-jam ketika akan melakukan transaksi. Ditemukan juga dalam penelitian ini bahwa BRILink adalah salah satu layanan tanpa kantor yang sangat alternatif bagi masyarakat pedesaan atau pelosok. BRILink juga memiliki sistem keagenan dari Bank BRI untuk mendorong Inklusi Keuangan.

Sedangkan menurut penelitian dari Ani (2024) yang menyatakan bahwa Agen BRILink memiliki peran yang signifikan dimana Kehadirannya mempermudah akses masyarakat terhadap layanan perbankan, terutama bagi mereka yang tinggal jauh dari kantor bank. Masyarakat dapat melakukan berbagai transaksi keuangan, seperti setor tunai, tarik tunai, transfer, dan pembayaran tagihan, tanpa harus mengunjungi kantor bank. Keberadaan agen BRILink disambut positif oleh masyarakat, yang merasa layanan tersebut memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Dengan demikian, agen BRILink tidak hanya menjadi jembatan antara masyarakat dan layanan perbankan, tetapi juga berkontribusi pada pengembangan ekonomi lokal.

Adapun penelitian dari Putra, Putera, Aromatica (2023) yang menyatakan bahwa Agen BRILink memiliki peran yang penting kepada masyarakat dilihat dari indikator Aksesibilitas yang dirasakan masyarakat di Kabupaten Solok yang menunjukkan bahwa Agen BRILink dapat melayani masyarakat yang ada di wilayah masing-masing dan membantu mendekatkan layanan perbankan kepada masyarakat dengan tools yang disesuaikan dengan kondisi jaringan provider dan jarak antar wilayah. Selain itu peran Agen BRILink ini terlihat dari dampak yang diberikan kepada masyarakat maupun kepada Agen BRILink itu sendiri, dimana dampak finansial menunjukkan adanya peningkatan perekonomian yang dirasakan masyarakat serta dampak non finansial dirasakan dari hubungan sosial yang membuat Agen BRILink ini menjadi sosok yang penting dan sangat dibutuhkan oleh masyarakat sekitar.

Berdasarkan Tujuan Program Inklusi Keuangan yang dicetuskan oleh Pemerintah, serta didukung dengan berbagai penelitian sebelumnya, penulis bermaksud melihat Peran Agen BRILink dalam menyelesaikan Program Inklusi Keuangan yang dilihat dari ketercapaian tujuan program Inklusi Keuangan yang telah dicapai dari internal organisasi BRILink itu sendiri seperti ketersediaan produk Inklusi Keuangan, tingkat keterjangkauan layanan, produktifitas serta pertumbuhan Agen BRILink. Disamping itu, peneliti juga tertarik mengukur peran BRILink ini dari tingkat keterdampakan yang dirasakan dan dialami oleh masyarakat yang menggunakan jasa layanan di Agen BRILink. Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan

judul “Analisis Peran *Branchless Banking* Sebagai Program Kebijakan Inklusi Keuangan di Kelurahan Mutiara, Kecamatan Teluk Mutiara Kabupaten Alor”.

1.2 Masalah Penelitian

Masalah dalam Penelitian ini adalah Peran *Branchless Banking* sebagai Program Kebijakan Inklusi Keuangan di Kelurahan Mutiara, Kecamatan Teluk Mutiara Kabupaten Alor.

1.3 Persoalan Penelitian

Bagaimana Peran *Branchless Banking* sebagai Program Kebijakan Inklusi Keuangan di Wilayah Kelurahan Mutiara, Kecamatan Teluk Mutiara, Kabupaten Alor?

1.4 Tujuan dan Kemanfaatan Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Untuk Menganalisis Peran *Branchless Banking* sebagai Program Kebijakan Inklusi Keuangan di wilayah Kelurahan Mutiara Kecamatan Teluk Mutiara Kabupaten Alor.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat akademik

Secara akademik, Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi pada penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan peran Agen BRILink sebagai Program Kebijakan Inklusi Keuangan.

2. Manfaat praktis

Secara praktis, Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis dalam menerapkan beberapa teori yang diperoleh dalam perkuliahan.