

**ANALISIS AGEN AKTIF LAYANAN KEUANGAN TANPA KANTOR
(*BRANCHLESS BANKING*) BSI AGEN PT BANK SYARIAH
INDONESIA TBK.**

TUGAS AKHIR



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Manajemen

NINI HASMALINI

NIM. 1231911022

**PROGRAM STUDI MANAGEMENT
FAKULTAS EKONOMI & ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Nini Hasmalini

NIM : 1231911022

Tanda Tangan :



Tanggal : 27 Februari 2025




HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Nini Hasmalini
NIM : 1231911022
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Analisis Agen Aktif Layanan Keuangan Tanpa Kantor
(*Branchless Banking*) BSI Agen PT Bank Syariah Indonesia Tbk.

Telah berhasil menyelesaikan revisi proposal tugas akhir dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Univeristas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing	Adi Budipriyanto, S.T, M.T, Dr, IPM, CSCM	
Penguji 1	Holila Hatta, S.Pd.,MM	
Penguji 2	Dr. Ir. Urip Sedyowidodo, MM, IPM.	

Ditetapkan di Jakarta

27 Februari 2025

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-NYA, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik selama masa perkuliahan maupun dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Adi Budipriyanto, S.T, M.T, Dr, IPM, CSCM, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pemikirannya untuk memberikan arahan, bimbingan serta motivasi dalam penyusunan Tugas Akhir ini;
2. PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI), yang telah memberikan dukungan, izin penelitian serta berbagai informasi yang sangat bermanfaat bagi kelancaran proses penelitian ini;
3. Orang tua dan keluarga, yang senantiasa memberikan dukungan moral, material serta doa yang tidak pernah putus demi kelancaran studi dan penyusunan Tugas Akhir ini; dan
4. Sahabat-sahabat terdekat, yang telah memberikan dukungan, semangat, serta bantuan dalam berbagai aspek hingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu, khususnya dalam bidang layanan keuangan syariah dan inklusi keuangan di Indonesia.

Jakarta, 27 Februari 2025

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nini Hasmalini
NIM : 1231911022
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Analisis Agen Aktif Layanan Keuangan Tanpa Kantor (*Branchless Banking*)
BSI Agen PT Bank Syariah Indonesia Tbk.**

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta
Pada tanggal : 27 Februari 2025

Yang menyatakan



Nini Hasmalini

**ANALISIS AGEN AKTIF LAYANAN KEUANGAN TANPA KANTOR
(*BRANCHLESS BANKING*) BSI AGEN PT BANK SYARIAH INDONESIA
TBK.**

Nini Hasmalini

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat keaktifan Agen BSI dalam layanan keuangan tanpa kantor (*Branchless Banking*) PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Sebagai salah satu inisiatif strategis dalam meningkatkan inklusi keuangan syariah di Indonesia, BSI Agen berperan penting dalam menyediakan akses layanan perbankan bagi masyarakat di daerah dengan keterbatasan akses terhadap kantor cabang bank. Namun, tidak semua agen yang terdaftar aktif dalam menjalankan layanan perbankan, sehingga diperlukan kajian mendalam untuk memahami faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi keberlanjutan aktivitas mereka.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Analisis dilakukan dengan menggunakan kerangka teori yang mencakup teori keagenan (*agency theory*), teori difusi inovasi (*diffusion of innovation theory*), teori akseptansi teknologi (*technology acceptance model*), teori strategi generik porter (*porter's generic strategies*), teori sumber daya berbasis organisasi (*resource-based view/RBV*) serta teori strategi pertumbuhan ansoff (*ansoff's growth strategy theory*). Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam bagi BSI dalam menyusun strategi yang lebih efektif untuk mengoptimalkan peran agen, meningkatkan jumlah agen yang aktif dan jumlah transaksi agen Laku Pandai BSI serta memperluas jangkauan layanan keuangan syariah di Indonesia.

Kata Kunci: BSI Agen, *Branchless Banking*, Inklusi Keuangan Syariah, Agen Aktif, Bank Syariah Indonesia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Batasan Penelitian	10
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Layanan Keuangan Tanpa Kantor	12
2.2 Teori Keagenan	17
2.3 Teori Difusi Keagenan	18
2.4 Teori Sumber Daya Berbasis Organisasi (<i>Resource-Based View</i> , RBV)	19
2.5 Teori Akseptansi Teknologi (<i>Technology Acceptance Model</i> , TAM)	20
2.6 Teori Strategi Generik	21
2.7 Teori Strategi Pertumbuhan Ansoff	23
BAB III	
METODE PENELITIAN	25
3.1 Pendekatan Dan Jenis Penelitian	25
3.2 Teknik Pengumpulan Data	26
3.3 Teknik Analisis Data	29

BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	32
	4.1 Deskripsi Data Penelitian	32
	4.2 Produk dan Fitur Transaksi BSI Agen	32
	4.3 Program dan <i>Branding</i> BSI Agen	39
	4.4 Peran Pegawai Dalam Pengelolaan BSI Agen	41
	4.5 Pertumbuhan Laku Pandai BSI Agen	45
	4.5.1 <i>Highlight</i> Kinerja BSI Agen	47
	4.5.2 Profil BSI Agen Aktif	51
	4.6 Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perkembangan BSI Agen	53
	4.6.1 Referensi Teori	53
	4.6.2 Penelitian Terdahulu	58
	4.6.3 Pertanyaan Wawancara	59
	4.6.4 Jawaban Wawancara	71
	4.6.5 Interpretasi dan Pembahasan Hasil Wawancara	86
BAB V	KESIMPULAN	101
	5.1 Kesimpulan	101
	5.2 Saran	103
	DAFTAR PUSTAKA	106

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Pilar dan Fondasi Strategi Nasional Keuangan Inklusif	2
Gambar 1.2. Sebaran Jaringan Outlet BSI per 30 September 2024	5
Gambar 1.3. Perangkat yang digunakan oleh Agen dan Nasabah untuk bertransaksi	16
Gambar 1.4. <i>Device</i> BSI Agen	33
Gambar 1.5. Tampilan aplikasi BSI Agen	38
Gambar 1.6. Media komunikasi (<i>branding</i>) BSI Agen	40
Gambar 1.7. <i>Journey & Roadmap</i> BSI Agen 2021-2024	46
Gambar 1.8. <i>Highlight Overview</i> BSI Agen 31 Desember 2024	48
Gambar 1.9. Profil BSI Agen Aktif 31 Desember 2024	51

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Hasil Survei Nasional Literasi & Inklusi Keuangan 2024	3
Tabel 1.2. Sebaran Jaringan BSI berdasarkan Region per 30 September 2024	6
Tabel 1.3. Jumlah BSI Agen per 30 September 2024	7
Tabel 1.4. Klasifikasi Agen	17
Tabel 1.5. Biaya dan <i>Fee</i> Transaksi BSI Agen	33
Tabel 1.6. Persyaratan menjadi BSI Agen	35
Tabel 1.7. KPI BSI Agen Pegawai Marketing Funding	43
Tabel 1.8. KPI BSI Agen Pegawai Marketing SME	43
Tabel 1.9. KPI BSI Agen Pegawai Marketing Mikro	44
Tabel 1.10. KPI TAD RSE BSI Agen	45
Tabel 1.11. Kinerja BSI Agen Per Region 31 Desember 2024	49
Tabel 1.12. Kinerja BSI Agen Area Dari Region 31 Desember 2024	49
Tabel 1.13. Kinerja BSI Agen Cabang Bima Soetta 2, Mataram Pejanggik 2 dan Sumbawa Diponegoro	50
Tabel 1.14. Profil Narasumber Pegawai BSI	72
Tabel 1.15. Profil Narasumber Agen BSI	72
Tabel 1.16. Hasil Wawancara Faktor Internal BSI Agen	86
Tabel 1.17. Hasil Wawancara Faktor Eksternal BSI Agen	87
Tabel 1.18. Hasil Wawancara Strategi Untuk Meningkatkan Jumlah Agen Aktif dan Jumlah Transaksi Laku Pandai BSI Agen	87

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Transkrip wawancara 110
Lampiran 2	Dokumentasi Focus Group Discussion pegawai Region Surabaya, Area dan Cabang Pareto 172
Lampiran 3	Dokumentasi observasi dan wawancara kepada pegawai dan agen BSI Cabang Bima Soetta 2 175
Lampiran 4	Dokumentasi observasi dan wawancara kepada pegawai dan agen BSI Cabang Mataram Pejanggik 2 177
Lampiran 5	Dokumentasi observasi dan wawancara kepada pegawai dan agen BSI Cabang Sumbawa Diponegoro 179
Lampiran 6	Siaran Pers Bersama OJK dan BPS Umumkan Hasil Survei Nasional Literasi Dan Inklusi Keuangan Tahun 2024 181
Lampiran 7	Salinan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 1/pojk.03/2022 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif 187