

# Peran Strategis Agen BRILink dalam Mendorong Ekonomi Lokal: Studi Kasus pada Kecamatan Bawen, Kabupaten Semarang

## *The Strategic Role of BRILink Agents in Boosting the Local Economy: A Case Study in Bawen District, Semarang Regency*

**Eben Hejer Hulu & Henry Yuliamir\***

Program Studi Manajemen, Sekolah tinggi Ilmu Ekonomi Priwisata Indonesia, Indonesia

Diterima: 11 Juli 2025; Direview: 31 Juli 2025; Disetujui: 18 Agustus 2025

\*Corresponding Email: [henry.yuliamir@stiepari.ac.id](mailto:henry.yuliamir@stiepari.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis peran strategis pengembangan Agen BRILink dalam mendorong pertumbuhan ekonomi lokal di Kecamatan Bawen, Kabupaten Semarang. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam terhadap 10 agen BRILink aktif, observasi lapangan, dan telaah dokumen pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberadaan agen BRILink memperluas akses layanan keuangan formal, meningkatkan volume transaksi ekonomi lokal, serta menciptakan peluang usaha mandiri yang memperkuat kemandirian ekonomi warga. Agen juga berperan sebagai penggerak literasi keuangan, meskipun menghadapi tantangan berupa keterbatasan infrastruktur digital, modal awal, dan rendahnya pemahaman digital masyarakat. Secara teoretis, penelitian ini memperkuat konsep inklusi keuangan berbasis komunitas dan secara praktis memberikan rekomendasi strategi penguatan, antara lain pelatihan berkelanjutan bagi agen, bantuan modal atau pembiayaan ringan, pengembangan infrastruktur jaringan internet, serta pelibatan aktif komunitas lokal dalam sosialisasi manfaat BRILink. Kolaborasi antara BRI, pemerintah daerah, OJK, dan pelaku UMKM menjadi kunci pembentukan ekosistem inklusi keuangan yang berkelanjutan, mampu memperluas akses layanan perbankan, dan mendukung pertumbuhan ekonomi berbasis desa secara menyeluruh.

**Kata Kunci:** Agen BRILink; Inklusi Keuangan; Pemberdayaan Ekonomi Lokal.

### Abstract

*This study aims to analyze the strategic role of BRILink Agent development in driving local economic growth in Bawen District, Semarang Regency. A descriptive qualitative method was employed, with data collected through in-depth interviews with 10 active BRILink agents, field observations, and a review of supporting documents. The findings reveal that BRILink agents expand access to formal financial services, increase the volume of local economic transactions, and create independent business opportunities that strengthen community economic self-reliance. Agents also serve as promoters of financial literacy, although they face challenges such as limited digital infrastructure, initial capital constraints, and low levels of digital literacy among the community. Theoretically, this study reinforces the concept of community-based financial inclusion. Practically, it offers strategic recommendations, including continuous training for agents, provision of capital assistance or light financing schemes, development of internet network infrastructure, and active involvement of local communities in promoting BRILink benefits. Collaboration among BRI, local governments, the Financial Services Authority (OJK), and MSME actors is essential to build a sustainable financial inclusion ecosystem, broaden banking service access, and comprehensively support village-based economic growth.*

**Keywords:** BRILink Agents; Financial Inclusion; Local Economic Empowerment.

**How to Cite:** Hulu, E.H., & Yuliamir, H., (2025). Menganalisis Serta Mengimplementasikan Pengembangan Agen Brilink dalam Mendukung Perekonomian Masyarakat, Bawen Kabupaten Semarang. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 8 (1): 307-314.

## PENDAHULUAN

Transformasi digital telah mengubah lanskap layanan keuangan global, termasuk di Indonesia. Perbankan digital menjadi kunci penting dalam mendukung inklusi keuangan yang merata, terutama di daerah yang masih minim akses terhadap lembaga keuangan formal. Salah satu inisiatif yang relevan dan terbukti berdampak di lapangan adalah Agen BRILink, yakni sistem keagenan berbasis masyarakat dari Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang mengadopsi prinsip *branchless banking*. Agen ini memungkinkan masyarakat melakukan berbagai transaksi perbankan, seperti setor dan tarik tunai, transfer antarbank, pembayaran tagihan, serta pembelian pulsa dan layanan keuangan lainnya, tanpa harus datang langsung ke kantor cabang bank (Indonesia., 2022).

Program BRILink menjadi bagian dari strategi nasional Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai) yang diinisiasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sejak 2015. Program ini bertujuan untuk meningkatkan literasi dan akses layanan keuangan bagi masyarakat berpenghasilan rendah serta yang tinggal di wilayah terpencil, melalui kemitraan antara bank dan agen non-bank (Keuangan., 2022). Menurut laporan OJK, hingga akhir tahun 2023, indeks inklusi keuangan Indonesia telah mencapai 87,29%, namun indeks literasi keuangan masih tertinggal di angka 49,68%, dengan gap signifikan antara wilayah perkotaan dan pedesaan (Keuangan., 2022).

Di Kecamatan Bawen, Kabupaten Semarang, wilayah yang memiliki karakter geografis campuran antara daerah industri, pertanian, dan pedesaan, akses masyarakat terhadap layanan keuangan masih terbatas. Sebagian masyarakat menghadapi hambatan seperti jauhnya kantor bank, keterbatasan transportasi, serta rendahnya pemahaman terhadap produk dan layanan keuangan. Dalam konteks ini, Agen BRILink hadir sebagai solusi yang inklusif, memberikan kemudahan akses layanan keuangan langsung di lingkungan tempat tinggal masyarakat (Dewi, R., & Kurniawan, 2021); (Sugianto, 2016).

Selain peran teknisnya, keberadaan agen juga memiliki dampak ekonomi mikro, di antaranya menciptakan lapangan kerja baru, meningkatkan pendapatan rumah tangga, dan mendorong pertumbuhan ekonomi berbasis digital di tingkat desa (Sari, D., Andika, R., & Hidayat, 2022). Sebagai wirausaha sosial, para agen juga memainkan peran edukatif dalam memperkenalkan masyarakat pada transaksi digital dan sistem keuangan modern (Dees, 2001); (Yuliani, 2021).

Namun, realisasi optimal dari potensi tersebut masih menghadapi berbagai kendala, seperti terbatasnya pelatihan dan pengawasan terhadap agen, lemahnya infrastruktur jaringan internet, risiko operasional, dan rendahnya kepercayaan sebagian masyarakat terhadap sistem perbankan digital (Damayanthi & Susanti, 2023). Di sisi lain, kebutuhan modal awal dan kemampuan manajerial agen juga menjadi faktor yang memengaruhi keberhasilan pengembangan Agen BRILink (Lustono; et al., 2023).

Pengembangan Agen BRILink memiliki potensi strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi lokal, khususnya di wilayah pedesaan dan semi-urban seperti Kecamatan Bawen, Kabupaten Semarang. Keberadaan agen tidak hanya memperluas akses layanan keuangan formal, tetapi juga mendukung aktivitas ekonomi masyarakat melalui peningkatan volume transaksi, kemudahan bertransaksi tanpa harus ke kantor bank, serta penciptaan peluang usaha mandiri. Namun, efektivitas peran ini belum sepenuhnya optimal karena masih dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur digital, modal awal yang terbatas, dan rendahnya literasi digital masyarakat.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dirancang untuk menganalisis secara komprehensif peran, tantangan, dan strategi pengembangan Agen BRILink dalam konteks wilayah pedesaan. Fokus kajian mencakup tiga aspek utama, yaitu: efektivitas pengembangan Agen BRILink dalam mendukung perekonomian masyarakat; tantangan dan hambatan yang dihadapi agen dalam operasional layanan; serta strategi yang dapat diimplementasikan untuk memperkuat peran agen dalam memperluas inklusi keuangan.

Tujuan akhir penelitian ini adalah memberikan gambaran menyeluruh yang dapat menjadi landasan bagi penguatan kebijakan, program pelatihan, dan kolaborasi antar pemangku

kepentingan. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan mampu berkontribusi secara praktis dalam pengembangan layanan BRILink sekaligus memperkaya wacana teoretis mengenai model inklusi keuangan berbasis komunitas di wilayah semi-perkotaan.

Inklusi keuangan merupakan salah satu indikator penting dalam menciptakan pertumbuhan ekonomi yang merata dan berkelanjutan. Menurut (Sarma, M., & Pais, 2011), inklusi keuangan adalah proses memastikan bahwa seluruh individu, khususnya masyarakat berpenghasilan rendah dan yang tinggal di daerah terpencil, memiliki akses yang mudah, terjangkau, dan efisien terhadap berbagai layanan keuangan, seperti tabungan, kredit, asuransi, dan pembayaran digital.

Di Indonesia, upaya inklusi keuangan terus diperluas melalui program-program seperti *Laku Pandai* (Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif) yang dicanangkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (Keuangan., 2022). Program ini memungkinkan bank untuk menunjuk agen dari masyarakat, seperti warung atau individu, yang dapat melayani transaksi keuangan dasar bagi warga sekitar. Dalam hal ini, Agen BRILink menjadi perpanjangan dari jaringan perbankan formal yang menjembatani kesenjangan layanan di daerah yang sulit dijangkau oleh kantor cabang bank (Kurniawan, A., Lestari, D., & Prasetyo, 2022).

Selain membantu masyarakat dalam mengakses layanan keuangan, inklusi keuangan juga berkontribusi terhadap pengurangan kemiskinan dan ketimpangan ekonomi, karena memungkinkan masyarakat menabung, mengelola risiko, dan mengembangkan usaha kecil (Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., & Ansar, 2018).

Model Customer-Based Brand Equity (CBBE) menurut (Aaker, 2018) menekankan persepsi pelanggan terhadap merek. Dalam konteks layanan keuangan seperti BRILink, model ini perlu dikaji bersama pendekatan alternatif seperti Service-Dominant Logic (Lusch, R. F., & Vargo, 2014) yang lebih menyoroti co-creation nilai antara agen dan nasabah. Hal ini penting dalam memahami loyalitas pengguna layanan berbasis digital di masyarakat desa.

Kewirausahaan sosial adalah pendekatan yang menggabungkan nilai-nilai kewirausahaan (inovasi, keberanian mengambil risiko, dan penciptaan nilai) dengan orientasi sosial untuk menyelesaikan masalah masyarakat. (Dees, 2001) menyatakan bahwa wirausahawan sosial adalah individu yang memainkan peran sebagai agen perubahan dalam sektor sosial, yang mengenali peluang untuk menciptakan solusi berkelanjutan atas permasalahan sosial dan ekonomi.

Dalam konteks BRILink, para agen tidak hanya menjalankan fungsi bisnis untuk memperoleh keuntungan, tetapi juga memberikan dampak sosial dengan menyediakan layanan keuangan kepada masyarakat yang selama ini belum terjangkau oleh bank. Dengan demikian, agen BRILink bertindak sebagai pelaku kewirausahaan sosial, yaitu individu yang memperkuat struktur sosial-ekonomi melalui layanan keuangan digital (Yuliani, 2021).

Lebih lanjut, agen BRILink membantu mendorong kepercayaan masyarakat terhadap sistem perbankan, menjadi perantara edukasi keuangan, dan bahkan menginisiasi inklusi digital di tingkat desa, terutama di era pasca-pandemi di mana transaksi non-tunai semakin dibutuhkan (Sari, D., Andika, R., & Hidayat, 2022).

(Todaro, M. P., & Smith, 2015) mendefinisikan pemberdayaan ekonomi lokal sebagai upaya untuk meningkatkan kapasitas individu dan komunitas dalam mengakses sumber daya ekonomi, mengambil keputusan ekonomi, serta meningkatkan daya saing dan produktivitas secara berkelanjutan. Pemberdayaan ini dapat dilakukan melalui peningkatan akses informasi, modal, pelatihan keterampilan, dan pengembangan jaringan ekonomi.

Agen BRILink merupakan salah satu bentuk pemberdayaan ekonomi lokal karena memberikan peluang usaha baru kepada masyarakat, terutama mereka yang sebelumnya tidak memiliki akses atau kemampuan untuk menjalankan usaha berbasis jasa keuangan. BRILink mendukung peningkatan pendapatan, menciptakan lapangan kerja, dan membangun ekosistem ekonomi mikro di tingkat desa (Nurhayati, A., & Hidayah, 2023).

Selain itu, BRILink mendorong pemanfaatan teknologi keuangan (*fintech*) di daerah pedesaan yang sebelumnya belum tergarap. Hal ini sesuai dengan pendekatan pemberdayaan berbasis teknologi, yaitu pengembangan ekonomi lokal melalui integrasi teknologi informasi,

literasi keuangan digital, dan kolaborasi antar pelaku ekonomi lokal (Suryani, I., & Ramadhani, 2021).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai pengembangan dan peran Agen BRILink dalam mendukung perekonomian masyarakat di Kecamatan Bawen, Kabupaten Semarang (Moleong, 2015).

Data primer dikumpulkan melalui:

1. Wawancara mendalam dengan 10 informan utama yang merupakan Agen BRILink aktif di wilayah Bawen.
2. Observasi langsung terhadap aktivitas transaksi, pelayanan, dan interaksi agen dengan nasabah di tempat usaha mereka.
3. Studi dokumentasi, termasuk laporan tahunan Bank BRI, data statistik dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dan dokumen pendukung lainnya.
4. Kriteria efektivitas konten sosial media dalam konteks agen BRILink meliputi jumlah interaksi (engagement), jangkauan audiens, dan tingkat konversi transaksi. Hal ini diamati melalui catatan aktivitas agen selama tiga bulan terakhir

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara terbuka. Berikut adalah

**Tabel 1. Contoh Pertanyaan Wawancara untuk Agen BRILink**

| No | Pertanyaan                                                                 | Tujuan                                                 |
|----|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| 1  | Sejak kapan Anda menjadi Agen BRILink dan apa motivasi Anda memulainya?    | Menggali latar belakang dan motivasi agen.             |
| 2  | Apa saja layanan yang Anda sediakan sebagai Agen BRILink?                  | Mengetahui cakupan layanan yang tersedia.              |
| 3  | Bagaimana dampak usaha ini terhadap pendapatan Anda?                       | Mengukur kontribusi ekonomi ke agen.                   |
| 4  | Apa saja tantangan yang Anda hadapi selama menjadi Agen BRILink?           | Mengidentifikasi kendala operasional.                  |
| 5  | Bagaimana respon masyarakat terhadap keberadaan BRILink di lingkungan ini? | Menilai persepsi masyarakat terhadap layanan.          |
| 6  | Menurut Anda, apa yang perlu ditingkatkan dari program BRILink ke depan?   | Menggali saran dan masukan untuk pengembangan layanan. |

Berikut adalah daftar informan penelitian beserta karakteristik dasar:

**Tabel 2. Data Informan Penelitian**

| No | Kode Informan | Usia | Jenis Kelamin | Lama Menjadi Agen (Tahun) |
|----|---------------|------|---------------|---------------------------|
| 1  | A-01          | 34   | Laki-laki     | 3,5                       |
| 2  | A-02          | 41   | Perempuan     | 4                         |
| 3  | A-03          | 29   | Laki-laki     | 2                         |
| 4  | A-04          | 38   | Perempuan     | 3                         |
| 5  | A-05          | 35   | Laki-laki     | 1,5                       |
| 6  | A-06          | 46   | Perempuan     | 5                         |
| 7  | A-07          | 40   | Laki-laki     | 3                         |
| 8  | A-08          | 32   | Perempuan     | 2,5                       |
| 9  | A-09          | 37   | Laki-laki     | 4                         |
| 10 | A-10          | 50   | Perempuan     | 6                         |

**Tabel 3. Persentase Karakteristik Informan**

| Karakteristik | Kategori  | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|---------------|-----------|----------------|----------------|
| Jenis Kelamin | Laki-laki | 5              | 50%            |

|                   |             |   |     |
|-------------------|-------------|---|-----|
|                   | Perempuan   | 5 | 50% |
| Rentang Usia      | 20–35 tahun | 3 | 30% |
|                   | 36–45 tahun | 5 | 50% |
|                   | >45 tahun   | 2 | 20% |
| Lama Menjadi Agen | <2 tahun    | 2 | 20% |
|                   | 2–4 tahun   | 6 | 60% |
|                   | >4 tahun    | 2 | 20% |

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif dari Miles & Huberman (1994), yang terdiri dari tiga langkah utama:

#### 1. Reduksi Data

Proses reduksi data dilakukan dengan memilah informasi hasil wawancara, observasi, dan studi dokumentasi sesuai fokus penelitian, yaitu efektivitas, tantangan, dan strategi pengembangan Agen BRILink di Kecamatan Bawen. Dari 10 informan yang diwawancarai, ditemukan bahwa mayoritas agen telah menjalankan usaha antara 2–4 tahun (60%), dengan proporsi gender seimbang (50% laki-laki dan 50% perempuan). Motivasi menjadi agen umumnya berkaitan dengan peluang menambah pendapatan dan membantu masyarakat mengakses layanan keuangan. Tantangan yang sering disebut adalah keterbatasan jaringan internet, modal awal, serta rendahnya literasi digital sebagian nasabah. Observasi lapangan memperlihatkan bahwa layanan yang paling sering digunakan meliputi transfer, tarik tunai, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa. Data dokumentasi dari BRI dan OJK menunjukkan tren peningkatan transaksi BRILink di wilayah Bawen dalam tiga tahun terakhir.

#### 2. Penyajian Data

Data disusun dalam bentuk naratif, tabel karakteristik informan, dan matriks hubungan antara jenis tantangan dengan strategi yang diusulkan agen. Misalnya, masalah konektivitas internet diantisipasi dengan penggunaan modem cadangan, sementara keterbatasan modal diatasi melalui skema pembiayaan mikro BRI. Tabel distribusi usia dan lama menjadi agen membantu mengidentifikasi bahwa pengalaman operasional memengaruhi kemampuan agen mengatasi kendala. Matriks layanan dan tingkat penggunaannya menunjukkan dominasi transaksi tunai dan transfer dibanding layanan non-tunai lainnya.

#### 3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Analisis menunjukkan bahwa pengembangan Agen BRILink di Bawen efektif dalam memperluas akses keuangan dan meningkatkan aktivitas ekonomi lokal, meskipun masih menghadapi hambatan teknis dan modal. Efektivitas terlihat dari tingginya pemanfaatan layanan dan persepsi positif masyarakat terhadap keberadaan agen. Kesimpulan ini diverifikasi melalui triangulasi data wawancara, observasi, dan dokumen resmi, sehingga validitas temuan dapat dipertanggungjawabkan. Strategi penguatan yang direkomendasikan mencakup pelatihan literasi digital, dukungan modal, dan peningkatan infrastruktur internet.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menghasilkan sejumlah temuan penting terkait peran dan pengembangan Agen BRILink dalam mendukung perekonomian masyarakat di wilayah Bawen, Kabupaten Semarang. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Analisis dilakukan berdasarkan empat aspek utama: peran strategis agen, peluang kewirausahaan, tantangan operasional, dan strategi pengembangan.

### 1. Peran Strategis Agen BRILink dalam Perekonomian Masyarakat

Hasil wawancara menunjukkan bahwa 90% informan (9 dari 10 agen) menyatakan BRILink sangat membantu masyarakat dalam mengakses layanan keuangan, seperti:

- 1) Setoran dan penarikan tunai
- 2) Pembayaran tagihan (listrik, air, BPJS)
- 3) Transfer antarbank
- 4) Pembelian pulsa dan paket data





Banyak masyarakat desa di Kecamatan Bawen tidak memiliki akses langsung ke kantor cabang bank, sehingga keberadaan Agen BRILink menjadi solusi praktis yang menghemat waktu dan biaya transportasi. Berdasarkan hasil observasi, setiap agen mampu melayani 40–80 transaksi per hari, tergantung lokasi strategis dan jam operasional. Tingginya volume transaksi ini mencerminkan kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan yang cepat, mudah, dan terjangkau. Selain mempermudah akses perbankan, agen juga berperan penting dalam mendukung aktivitas ekonomi lokal dengan menyediakan layanan transfer, tarik tunai, pembayaran tagihan, hingga pembelian pulsa secara efisien di lingkungan terdekat masyarakat.

Temuan ini mendukung teori Pemberdayaan Ekonomi Lokal (Todaro, M. P., & Smith, 2015), di mana akses terhadap sarana ekonomi dapat meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan masyarakat.

Temuan ini mendukung teori Pemberdayaan Ekonomi Lokal (Todaro, M. P., & Smith, 2015), yang menyatakan bahwa kemudahan akses terhadap sarana ekonomi mampu mendorong peningkatan produktivitas, memperluas peluang usaha, dan pada akhirnya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Keberadaan Agen BRILink yang menyediakan layanan keuangan dekat dengan tempat tinggal warga tidak hanya mengurangi hambatan geografis, tetapi juga mempercepat sirkulasi uang di tingkat lokal. Hal ini berdampak pada meningkatnya aktivitas ekonomi, terciptanya peluang pendapatan tambahan, serta terbangunnya kemandirian ekonomi berbasis komunitas, sesuai dengan prinsip pembangunan inklusif yang menekankan partisipasi aktif masyarakat dalam proses ekonomi.

## **2. Peluang Wirausaha dan Kemandirian Ekonomi**

Sebanyak 8 dari 10 agen menyatakan bahwa menjadi agen BRILink memberikan tambahan penghasilan antara Rp1.500.000–Rp3.500.000 per bulan, tergantung volume transaksi. Pendapatan ini sangat membantu mencukupi kebutuhan rumah tangga, bahkan bagi beberapa agen, menjadi sumber penghasilan utama.

Lebih lanjut, para agen mengembangkan layanan tambahan di lokasi yang sama, seperti:

- 1) PPOB (*Payment Point Online Bank*)
- 2) Jasa fotokopi dan print
- 3) Pengiriman logistik dan paket

Inisiatif ini menunjukkan ciri-ciri kewirausahaan sosial, sebagaimana dikemukakan oleh (Dees, 2001), yaitu ketika pelaku usaha tidak semata-mata berorientasi pada keuntungan finansial, tetapi juga berupaya memecahkan permasalahan sosial yang dihadapi masyarakat. Dalam konteks Agen BRILink, peran agen tidak hanya menghasilkan pendapatan pribadi, tetapi juga menjawab keterbatasan akses layanan keuangan di desa. Melalui penyediaan layanan perbankan yang terjangkau, cepat, dan dekat, agen membantu mengurangi kesenjangan akses finansial, mendorong partisipasi ekonomi masyarakat, serta menciptakan nilai sosial yang berkelanjutan bagi komunitas lokal.

## **3. Tantangan dalam Pengoperasian Agen BRILink**

Meskipun berperan penting, para agen menghadapi sejumlah kendala. Berikut adalah rekapitulasi tantangan berdasarkan hasil wawancara

**Tabel 4. Hasil Wawancara**

| <b>Jenis Tantangan</b>                 | <b>Jumlah Agen yang Mengalami</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|----------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------|
| Gangguan koneksi internet              | 9 agen                            | 90%                   |
| Modal awal (EDC, printer, listrik)     | 6 agen                            | 60%                   |
| Rendahnya literasi digital pelanggan   | 8 agen                            | 80%                   |
| Ketidakpastian komisi dan risiko usaha | 7 agen                            | 70%                   |

Tantangan dalam pengoperasiannya, antara lain:

- 1) Gangguan koneksi internet menjadi kendala utama, khususnya di daerah pelosok. Ini menyebabkan transaksi tertunda atau gagal, yang berpotensi menurunkan kepercayaan pelanggan.

- 2) Modal awal yang cukup tinggi (sekitar Rp3–5 juta untuk pembelian EDC, printer, dan sambungan listrik) menghambat calon agen baru dari kalangan ekonomi menengah ke bawah.
- 3) Rendahnya literasi digital masyarakat mengharuskan agen memberikan waktu ekstra untuk menjelaskan prosedur transaksi kepada pelanggan.
- 4) Ketidakpastian komisi, karena fluktuasi transaksi bulanan dan kurangnya transparansi skema reward, membuat agen sulit merencanakan keuangan jangka panjang.

#### 4. Strategi Pengembangan yang Direkomendasikan

Berdasarkan analisis, berikut beberapa strategi yang dapat diterapkan untuk mengoptimalkan peran Agen BRILink di Bawen:

- a. Pelatihan dan Peningkatan Kapasitas Agen
  - a) Pelatihan rutin terkait literasi digital, pelayanan konsumen, dan manajemen keuangan mikro.
  - b) Pelatihan ini dapat dilakukan oleh BRI dan OJK, bekerja sama dengan universitas atau komunitas digital lokal.
- b. Bantuan Modal dan Insentif
  - a) Pemberian subsidi perangkat awal (mesin EDC, printer, listrik cadangan) bagi agen pemula.
  - b) Peninjauan ulang sistem komisi agar lebih transparan dan memotivasi performa tinggi.
- c. Perbaikan Infrastruktur Digital
  - a) Kolaborasi dengan provider seluler untuk penguatan sinyal di wilayah pedesaan.
  - b) Penyediaan akses Wi-Fi publik di lokasi Agen BRILink untuk efisiensi operasional.
- d. Edukasi dan Sosialisasi kepada Masyarakat
  - a) Kampanye edukatif tentang BRILink dan manfaatnya melalui kegiatan PKK, karang taruna, dan kelompok tani.
  - b) Penyediaan leaflet, banner, dan konten digital edukatif yang mudah dipahami.

Strategi ini mendukung kerangka Inklusi Keuangan menurut (Keuangan., 2022) melalui program *Laku Pandai*, yaitu perluasan akses keuangan formal berbasis agen non-bank di desa.

Agen BRILink terbukti berperan signifikan dalam memperluas akses keuangan, memperkuat ekonomi rumah tangga, dan memicu aktivitas kewirausahaan sosial di tingkat desa. Meski demikian, optimalisasi peran ini membutuhkan dukungan kelembagaan, peningkatan kapasitas, serta penguatan infrastruktur digital. Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa **electronic word of mouth** (e-WOM) positif berkontribusi pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap layanan BRILink, sejalan dengan pandangan (Kaplan, A. M., & Haenlein, 2010). Namun, masih terdapat ambiguitas dalam merespons umpan balik negatif, yang jika diabaikan berpotensi menurunkan kredibilitas agen. Oleh karena itu, manajemen reputasi digital yang proaktif menjadi aspek strategis yang perlu diperhatikan agar kepercayaan publik tetap terjaga.

#### SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengimplementasikan pengembangan Agen BRILink dalam mendukung perekonomian masyarakat di Kecamatan Bawen, Kabupaten Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberadaan agen BRILink memiliki peran strategis dalam memperluas akses layanan keuangan formal di masyarakat, khususnya di wilayah yang jauh dari kantor bank. BRILink bukan hanya sekadar perantara transaksi perbankan, tetapi telah berkembang menjadi motor penggerak kegiatan ekonomi lokal, membuka peluang usaha baru, dan memperkuat ekonomi kerakyatan berbasis digital.

Sebagian besar agen BRILink yang menjadi subjek penelitian mengungkapkan bahwa mereka memperoleh manfaat finansial secara langsung, seperti peningkatan pendapatan, serta manfaat tidak langsung berupa peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap usaha yang mereka kelola. Artinya, pengembangan agen BRILink berkontribusi terhadap pemberdayaan ekonomi dan kemandirian usaha mikro.

Namun, penelitian ini juga menemukan sejumlah tantangan, seperti masih adanya kendala jaringan internet, keterbatasan permodalan, dan rendahnya literasi digital pada sebagian



masyarakat. Hal ini menjadi hambatan dalam pengoptimalan peran agen BRILink, yang perlu segera ditangani dengan pendekatan kolaboratif dari berbagai pihak.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa agen BRILink berperan strategis dalam memperluas akses keuangan dan mendorong kemandirian ekonomi masyarakat desa. Kontribusi ilmiahnya terletak pada pemahaman baru mengenai peran agen keuangan sebagai aktor inklusi keuangan digital berbasis komunitas. Riset selanjutnya disarankan untuk menguji efektivitas strategi pelatihan digital bagi agen dan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah

Studi ini memperkaya literatur pemasaran digital dan inklusi keuangan, khususnya dalam konteks peran aktor lokal seperti agen BRILink dalam membentuk ekosistem keuangan yang lebih inklusif dan partisipatif

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker. (2018). *Manajemen ekuitas merek*.
- Damayanthi, K. M., & Susanti, L. E. (2023). Analisis Penerapan Excellent Service Front Office untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(9), 2067–2072. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i9.545>
- Dees, J. G. (2001). The Meaning of Social Entrepreneurship. In *Stanford University*.
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., & Ansar, S. (2018). The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution. *World Bank*.
- Dewi, R., & Kurniawan, B. (2021). "Penerapan Teknologi Digital dalam Manajemen Keuangan UMKM: Studi pada Sektor Jasa." *Jurnal Manajemen Keuangan*, 14(2), 112-125.
- Indonesia, B. R. (2022). Laporan Tahunan BRI 2022. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. In Retrieved from <https://bri.co.id>.
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). *Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media*. <https://doi.org/doi:10.1016/j.bushor.2009.09.003>
- Keuangan, O. J. (2022). Statistik Inklusi Keuangan Nasional 2022. Retrieved from <https://www.ojk.go.id>.
- Kurniawan, A., Lestari, D., & Prasetyo, Y. (2022). "Peran Agen BRILink dalam Meningkatkan Inklusi Keuangan di Wilayah Pedesaan." *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 26(1), 55–66.
- Lusch, R. F., & Vargo, S. L. (2014). *Service-Dominant Logic: Premises, Perspectives, Possibilities*.
- Lustono, Supriatin, D., Suryani, R., & Tahwin, M. (2023). Kewirausahaan (Tren Manajemen Bisnis di Era Digital). In *Eureka Media Aksara*. <https://repository.penerbiteureka.com/ru/publications/560799/kewirausahaan-tren-manajemen-bisnis-di-era-digital%0Ahttps://repository.penerbiteureka.com/media/publications/560799-kewirausahaan-tren-manajemen-bisnis-di-e-39c23848.pdf>
- Moleong, L. J. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif*.
- Nurhayati, A., & Hidayah, N. (2023). "Analisis Potensi Ekonomi Agen BRILink dalam Mendukung UMKM Desa." *Jurnal Ekonomi Digital Indonesia*, 5(2), 145–159.
- Sari, D., Andika, R., & Hidayat, R. (2022). "Efektivitas Laku Pandai dalam Inklusi Keuangan Masyarakat Desa." *Jurnal Kebijakan Ekonomi*, 7(3), 223–235.
- Sarma, M., & Pais, J. (2011). Financial Inclusion and Development: A Cross Country Analysis. *Journal of International Development*, 23(5), 613–628.
- Sugiarto. (2016). *analisis penerapan akuntansi pembelian dan penjualan pada toko isabella pasar cendrawasih kota metro*. 4(1), 1–23.
- Suryani, I., & Ramadhani, D. (2021). "Digitalisasi dan Pemberdayaan Ekonomi Lokal melalui Agen BRILink." *Jurnal Transformasi Digital Ekonomi*, 6(1), 77–89.
- Todaro, M. P., & Smith, S. C. (2015). *Economic Development (12th ed.)*. Pearson.
- Yuliani, R. (2021). Peran Agen BRILink dalam Meningkatkan Literasi dan Inklusi Keuangan Masyarakat Desa. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 5(1), 41–50.