

ABSTRAK

Dilakukannya penelitian untuk mengkaji persepsi masyarakat atas keberadaan agen Bank Mandiri Area Semarang Pahlawan paska pemberlakuan program *branchless banking*, efektifitas agen, dan berbagai tantangan yang dihadapi. Penelitian dilakukan dengan desain kualitatif dengan 3 (tiga) sumber informan yaitu masyarakat (33 orang), agen (20 orang), dan pihak manajemen Bank Mandiri area Pahlawan (8 orang). Berdasarkan data yang telah terkumpul selanjutnya dilakukan analisis dengan teknik kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan konsep bahwa : (1). Usia 17-40 tahun berpotensi 52%, tingkat pendidikan SLTA/ sederajat dimungkinkan 55%, bidang pekerjaan swasta sebesar 58%, dan lama menjadi nasabah 2-10 tahun 56% diprediksi mampu mempengaruhi minat masyarakat untuk menggunakan jasa agen. Masyarakat yang telah/pernah menggunakan jasa agen justru tidak mampu menumbuhkan minat bertransaksi lagi di masa mendatang hingga 57%. (2). Perkembangan kinerja agen di kuadran D tingkat *Region VII* pada tahun 2021 adalah efektif, ranking 2 dengan capaian kinerja terbaik. Kuadran E belum efektif karena berada di ranking 6 terbawah dari 8 area kerja. (3). Tantangan internal terberat yang dihadapi adalah tuntutan mengedepankan prinsip kehati-hatian, dan mengedepankan prinsip ketaatan terhadap berbagai regulasi. Keterbatasan cadangan kas, dan kapabilitas agen dirasa menjadi tantangan eksternal terkuat.

Kata kunci : agency bank, branchless banking.