ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis peran AgenBRILink dalam meningkatkan akses perbankan masyarakat, mengidentifikasi kendala operasional, serta menganalisis faktor pendukung dan penghambat pelayanan AgenBRILink di Kecamatan Rangkasbitung, Kabupaten Lebak, Provinsi Banten. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap tiga AgenBRILink dan tiga masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa AgenBRILink berperan dalam memperluas akses perbankan masyarakat melalui fungsi operasional, aksesibilitas, edukasi, sosial, dan ekonomi. Kehadiran AgenBRILink memudahkan masyarakat memperoleh layanan perbankan secara cepat, praktis, dan terjangkau. Kendala utama yang ditemukan meliputi gangguan jaringan internet, pemadaman listrik, dan keterbatasan literasi keuangan masyarakat. Adapun faktor pendukung pelayanan meliputi kedekatan lokasi agen, kepercayaan masyarakat, dan dukungan teknologi, sedangkan faktor penghambat berasal dari kendala teknis dan rendahnya pemahaman masyarakat terhadap fitur layanan yang tersedia. Meskipun demikian, manfaat yang dirasakan masyarakat lebih besar dibandingkan hambatan yang dihadapi. Dengan demikian, AgenBRILink berkontribusi dalam meningkatkan akses perbankan dan mendukung inklusi keuangan masyarakat di Kecamatan Rangkasbitung.

Kata kunci: AgenBRILink, akses perbankan, branchless banking, inklusi keuangan, masyarakat.

SEMARANG
FEB UNDIP