DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
SERTIFIKASI ..... **ii**
PENGESAHAN TESIS ..... **iii**
ABSTRACT ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **viii**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**

BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang **1**
1.2 Rumusan Masalah **12**
1.3 Tujuan Penelitian **13**
1.4 Sistematika Penulisan **14**

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **16**
2.1 Teori dan Konsep yang Relevan **16**
2.1.1 Inklusi Keuangan **16**
2.1.2 *Branchless Banking* **18**
2.1.3 Teori Aksesibilitas **21**
2.1.4 Teori Difusi Inovasi **24**
2.2 Penelitian Terdahulu **27**
2.3 Kerangka Berpikir (*Research Framework*) **35**

BAB III METODE PENELITIAN **40**
3.1 Desain Penelitian **40**
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian **40**

3.3 Jenis dan Sumber Data 40
3.3.1 Jenis Data 40
3.3.2 Sumber Data 41
3.4 Informan Penelitian 42
3.5 Teknik Pengumpulan Data 42
3.6 Proses Pengolahan Data 43
3.6.1 Pengumpulan Data 43
3.6.2 Reduksi Data 43
3.6.3 Penyajian Data 44
3.6.4 Triangulasi Data 44
3.6.5 Penarikan Kesimpulan 46
3.7 Metode Analisis Data 46

BAB IV ANALISIS DATA 48
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian dan Data Deskriptif 48
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian 48
4.1.2 Konteks Akses dan Inklusi Keuangan 49
4.1.3 Gambaran AgenBRILink sebagai Obyek Penelitian 51
4.1.4 Karakteristik Informan Penelitian 53
4.1.1 Data Deskriptif Penggunaan Layanan AgenBRILink 55
4.1.2 Kondisi Operasional AgenBRILink 56
4.1.3 Ringkasan Data Deskriptif 57
4.2 Proses dan Hasil Analisis 58
4.2.1 Penelaahan Data Wawancara 58
4.2.2 Reduksi dan Pengelompokan Data 59
4.2.3 Identifikasi Tema Temuan 59
4.3 Penyajian Hasil Kualitatif 60
4.3.1 Implementasi Layanan AgenBRILink kepada Masyarakat 60
4.3.2 Kendala dalam Pengoperasian Layanan AgenBRILink 64
4.3.3 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelayanan AgenBRILink 66

4.3.4 Sintesis Hasil Kualitatif 73
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian 75
4.4.1 AgenBRILink sebagai Sarana Perluasan Inklusi Keuangan Masyarakat 75
4.4.2 Faktor yang Mendorong Penerimaan dan Penggunaan AgenBRILink oleh Masyarakat 78
4.4.3 Tantangan dan Hambatan dalam Keberlanjutan Pelayanan AgenBRILink 84
4.4.4 Keterkaitan Temuan Penelitian dengan Kerangka Berpikir 89

BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN 92
5.1 Simpulan 92
5.2 Implikasi Kebijakan 96
5.3 Keterbatasan Penelitian 97
5.4 Saran penelitian mendatang 98

DAFTAR PUSTAKA 99
LAMPIRAN 103

UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
FEB UNDIP