

**BRANCHLESS BANKING: KEUANGAN INKLUSIF, PROFITABILITAS, DAN MODEL BISNIS BERKELANJUTAN**

I Wayan Budi Artha<sup>1, \*)</sup> dan Ni Luh Sili Antari<sup>2)</sup>

Universitas Triatma Mulya, Bali

\*) *Corresponding author*: budiarta121@gmail.com

**Abstract**

*Branchless banking has become a strategic innovation in expanding access to financial services, particularly in developing countries like Indonesia, which face limitations in traditional banking infrastructure. This study aims to analyze the role of branchless banking in increasing financial inclusion, assess its impact on bank profitability, and evaluate how the adopted business model can be sustainable in the long term. The study found that branchless banking or Laku Pandai, is able to improve financial inclusion: expanding service reach through agents to unbanked and underbanked groups, reducing bank operational costs, and creating new revenue opportunities through efficiency and transaction volume, thus increasing bank profitability. However, the sustainability of this business model is heavily influenced by regulatory factors, technological readiness, public financial literacy, the effectiveness of partnerships with agents, and risk governance. This study emphasizes the importance of adaptive business model design, strengthening digital security, and service innovation so that branchless banking can provide sustainable economic and social value.*

**Keywords:** *Branchless Banking, Laku Pandai, Financial Inclusion, Profitability, and Sustainable Business Model.*

**LATAR BELAKANG**

Perkembangan teknologi digital telah mengubah lanskap industri perbankan secara global, mendorong bank untuk melakukan transformasi strategis agar dapat bertahan dalam kompetisi yang semakin dinamis (Pasaribu & Widjaya, 2020; Perkin & Abraham, 2020; Rasyid, 2020). Salah satu inovasi yang muncul dari transformasi tersebut sebagai inovasi disruptif adalah *branchless banking* (Jaya, 2017; Sintha, 2021). *Branchless banking* telah menjadi inovasi transformatif dalam sektor keuangan global, terutama di negara berkembang, di mana akses ke layanan perbankan tradisional seringkali terbatas. Konsep ini memanfaatkan teknologi digital dan agen untuk menjangkau populasi yang tidak terlayani oleh bank konvensional, sehingga mendorong inklusi keuangan dan pertumbuhan ekonomi (Zaffar et al., 2019).

*Branchless Banking* merupakan bentuk penyediaan layanan keuangan tanpa ketergantungan pada keberadaan kantor cabang fisik. Layanan ini memanfaatkan infrastruktur digital seperti telepon seluler, agen bank, *mobile banking*, dan berbagai platform keuangan berbasis teknologi untuk menjangkau masyarakat secara lebih luas (Jaya, 2017; Zaffar et al., 2019). Inovasi ini memungkinkan bank menawarkan layanan perbankan dengan biaya operasional yang lebih rendah dan cakupan yang lebih luas dibandingkan dengan model tradisional.

Di berbagai negara berkembang, *branchless banking* terbukti memberikan dampak besar terhadap percepatan inklusi keuangan. Hambatan geografis, biaya transaksi tinggi, minimnya infrastruktur perbankan, serta keterbatasan literasi keuangan menjadi faktor utama rendahnya partisipasi masyarakat dalam layanan keuangan formal (World Bank, 2014). Dengan menyediakan layanan yang lebih mudah diakses melalui agen atau perangkat seluler, *branchless banking* mampu mengatasi sebagian besar hambatan tersebut. Model ini telah terbukti berhasil antara lain di Kenya melalui sistem M-PESA, Afrika Selatan dengan Wizzit, BKASH di Banglades, EASYPAISA di Pakista, BANCO BRADESCO di Brasil yang menjadi contoh tentang bagaimana teknologi keuangan dapat mendorong inklusi keuangan dalam skala nasional (Jaya, 2017).

Di Indonesia, urgensi keuangan inklusif semakin kuat karena masih terdapat kesenjangan akses layanan keuangan antara masyarakat perkotaan dan pedesaan. Pemerintah dan regulator merespons tantangan ini dengan mengembangkan kebijakan inklusi keuangan nasional, salah satunya melalui peluncuran Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai) oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tahun 2014 dan telah diperbaharui pada tahun 2015 dan 2022 (OJK, 2014, 2015, 2022). Program ini memungkinkan bank menyediakan layanan tabungan, asuransi mikro, pembayaran, dan kredit mikro dengan menggunakan jaringan agen yang tersebar di seluruh wilayah, termasuk daerah yang sulit dijangkau oleh kantor cabang. Bank Indonesia juga menekankan pentingnya digitalisasi layanan pembayaran sebagai bagian dari upaya memperkuat sistem keuangan dan mendukung pertumbuhan ekonomi nasional (Bank Indonesia, 2016, 2019).

Meskipun memiliki potensi besar dalam meningkatkan inklusi keuangan, *branchless banking* juga memengaruhi aspek profitabilitas bank (Dzombo et al., 2017; Jaya, 2017). Dari perspektif efisiensi, model ini memungkinkan pengurangan biaya operasional karena tidak memerlukan investasi besar untuk pembangunan dan pemeliharaan kantor cabang fisik. Selain itu, jam operasional agen yang lebih fleksibel dan hubungan kedekatan agen dengan masyarakat lokal dapat meningkatkan volume transaksi serta mendorong pertumbuhan basis nasabah. Namun, tantangan tetap muncul, seperti risiko operasional di tingkat agen, isu keamanan transaksi, ketidakmerataan literasi digital pengguna, serta kemampuan agen dalam memberikan layanan yang konsisten dan berkualitas (Jaya, 2017). Faktor-faktor ini dapat memengaruhi stabilitas pendapatan dan profitabilitas bank dalam jangka panjang.

Lebih jauh lagi, keberhasilan *branchless banking* tidak hanya ditentukan oleh perluasan akses dan peningkatan profitabilitas, tetapi juga oleh kemampuan bank dalam membangun *sustainable business model* atau model bisnis berkelanjutan. Dalam konteks ini, bank dituntut untuk memastikan bahwa setiap inovasi yang dihasilkan mampu menciptakan nilai ekonomi, sosial, dan operasional secara jangka panjang. Model bisnis yang berkelanjutan mencakup strategi digital yang adaptif, pengembangan produk yang sesuai kebutuhan masyarakat rentan, penguatan tata kelola agen, serta integrasi teknologi yang aman dan efisien (OECD, 2020). Kegagalan untuk memastikan keberlanjutan dapat mengakibatkan risiko reputasi, ketidakstabilan jaringan agen, atau kegagalan sistem yang berdampak pada kepercayaan masyarakat.

Selain itu, perkembangan *fintech* dan teknologi digital menambah dinamika baru bagi bank dalam merancang model bisnis *branchless banking* yang berkelanjutan. Kolaborasi antara bank dan perusahaan teknologi menjadi strategi penting untuk memperluas inovasi dan memperkuat keunggulan kompetitif. Namun demikian, kolaborasi tersebut harus mempertimbangkan aspek regulasi, keamanan data, dan perlindungan konsumen (Bank Indonesia, 2019; OECD, 2020). Hal ini menjadikan pembahasan mengenai hubungan antara

---

*branchless banking*, keuangan inklusif, profitabilitas, dan keberlanjutan model bisnis semakin relevan dalam konteks perkembangan ekonomi digital saat ini.

Dengan demikian, penelitian mengenai *branchless banking* dalam kaitannya dengan keuangan inklusif, profitabilitas, dan model bisnis berkelanjutan menjadi penting untuk memberikan pemahaman komprehensif tentang efektivitas model ini dalam menciptakan nilai bagi masyarakat dan perbankan. Kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dan praktis, terutama dalam merumuskan strategi pengembangan *branchless banking* yang efisien, aman, dan berkelanjutan di tengah transformasi digital yang terus berkembang.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### ***Branchless Banking***

Konsep perbankan tanpa cabang atau *branchless banking* telah berkembang secara signifikan dalam beberapa dekade terakhir, seiring dengan kemajuan teknologi dan perubahan perilaku konsumen. Pada dasarnya, perbankan tanpa cabang merujuk pada penyediaan layanan keuangan tanpa menggunakan infrastruktur cabang bank tradisional, melainkan melalui saluran alternatif seperti teknologi mobile, agen bank, dan internet banking (Ashraf, 2022; Kurila et al., 2016). Perkembangan ini telah memungkinkan perluasan inklusi keuangan, terutama di negara-negara berkembang dan wilayah pedesaan, dengan meningkatkan aksesibilitas layanan keuangan (Kochar, 2018). Seiring waktu, penelitian tentang perbankan tanpa cabang telah berkembang dari fokus awal pada adopsi teknologi menjadi analisis yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan layanan ini, termasuk faktor sosial, ekonomi, dan peraturan (Muthinja & Chipeta, 2017). Pandemi COVID-19 telah menjadi katalisator penting dalam adopsi perbankan tanpa cabang, dengan meningkatkan kesadaran dan kebutuhan akan layanan keuangan digital (Ashraf, 2022; Shahabi et al., 2020)..

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah mengeluarkan peraturan tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam rangka Keuangan Inklusif yang selanjutnya disebut Laku Pandai pada tahun 2014 dan telah diperbaharui pada tahun 2015 dan 2022 (OJK, 2014, 2015, 2022). Menurut OJK “Laku Pandai didefinisikan sebagai kegiatan menyediakan layanan perbankan dan/atau layanan keuangan lainnya yang dilakukan tidak melalui jaringan kantor, namun melalui kerja sama dengan agen yang didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi, untuk mendukung keuangan inklusif, sedangkan Agen Laku Pandai adalah pihak yang bekerja sama dengan Bank penyelenggara Laku Pandai dan menjadi kepanjangan tangan Bank dalam menyediakan layanan perbankan kepada masyarakat sesuai yang diperjanjikan, untuk mewujudkan keuangan inklusif “. Layanan Laku Pandai dapat meliputi transaksi terkait produk uang elektronik dan layanan keuangan digital, Tabungan Basic Saving Account (BSA), asuransi mikro, kredit atau pembiayaan mikro dan produk keuangan lainnya sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

### **Keuangan Inklusif**

Keuangan Inklusif didefinisikan sebagai akses masyarakat terhadap layanan keuangan yang berkualitas, aman, dan terjangkau (World Bank, 2014). Keuangan Inklusif dianggap sebagai pendorong pertumbuhan ekonomi, mengurangi kemiskinan, serta memperluas kesempatan ekonomi bagi masyarakat berpendapatan rendah. Di Indonesia, regulasi Laku Pandai (OJK, 2014) menjadi tonggak penting dalam meningkatkan keuangan inklusif melalui pemanfaatan agen sebagai perpanjangan tangan bank. OJK mendefinisikan “Keuangan Inklusif adalah kondisi ketika masyarakat mempunyai akses terhadap berbagai produk dan layanan keuangan formal yang berkualitas secara tepat waktu, lancar, dan aman dengan biaya

terjangkau sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat”.

Berbagai studi menunjukkan bahwa *branchless banking* berperan signifikan dalam memperluas akses layanan, terutama di wilayah yang tidak memiliki kantor cabang bank (Bank Indonesia, 2019; Norfirda & Kinasih, 2021).

### **Profitabilitas Perbankan**

Profitabilitas merupakan indikator utama kinerja keuangan bank dan salah satu ukuran yang sering dipakai yaitu dengan melihat *Return on Assets* (ROA). *Branchless banking* berpotensi meningkatkan profitabilitas melalui efisiensi biaya dan peningkatan volume transaksi (Kustina et al., 2019; Lisyani et al., 2023). Namun, juga dapat dipengaruhi risiko operasional, biaya pengawasan agen, dan literasi keuangan masyarakat (Jaya, 2017). Peningkatan penggunaan layanan perbankan agensi (agen bank) akan menghasilkan peningkatan stabilitas keuangan bank umum (Lucy & Mungai, 2025). Bisnis *branchless banking* feasible dan workable mengingat sebelum 2 tahun sudah memberikan benefit / profit (Arkanuddin & Nugroho, 2022).

### **Model Bisnis Berkelanjutan**

Model bisnis berkelanjutan (*sustainable business model*) adalah sistem penciptaan nilai ekonomi, sosial, dan lingkungan secara simultan dan bertanggung jawab. Dalam konteks perbankan, keberlanjutan mencakup kemampuan bank menyediakan layanan yang relevan bagi masyarakat, menjaga stabilitas keuangan, memenuhi prinsip tata kelola, dan memanfaatkan teknologi secara aman (OECD, 2020). Dalam konteks *branchless banking* bagaimana menciptakan hubungan bisnis yang baik dan memuaskan dalam jangka panjang dengan agen (Palaon et al., 2020). Implementasi *branchless banking* yang berkelanjutan membutuhkan integrasi teknologi yang andal, penguatan tata kelola agen, mitigasi risiko, edukasi pelanggan, serta kolaborasi dengan ekosistem digital (Jaya, 2017). Juga dibutuhkan etika, praktik ketenagakerjaan dan pekerjaan layak, tanggung jawab produk, dan keberlanjutan sosial terhadap pengembangan *branchless banking* (Zahid et al., 2021). Implementasi *branchless banking* melalui agen bank dan penggunaan mobile / online banking berpengaruh positif terhadap kestabilan keuangan bank (Lucy & Mungai, 2025).

### **Hubungan *Branchless Banking*, Keuangan Inklusif, Profitabilitas, dan Model Bisnis Berkelanjutan**

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa *branchless banking* dapat meningkatkan inklusi keuangan, mengurangi kesenjangan finansial dan pada tingkat tertentu berdampak pada profitabilitas (Kochar, 2018). Namun, keberhasilan jangka panjangnya sangat dipengaruhi oleh keberlanjutan model bisnis yang dibangun (World Bank, 2014; OECD, 2020). Sebuah model *branchless banking* dianggap berhasil ketika mampu memperluas akses, meningkatkan pendapatan, dan mengurangi risiko operasional secara berkelanjutan. Hal ini menjadikan penelitian tentang keterkaitan tiga aspek ini penting untuk menjawab gap akademik terkait efektivitas jangka panjang *branchless banking* sebagai strategi digital perbankan.

Berdasarkan latar belakang dan tinjauan pustaka di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran *branchless banking* dalam meningkatkan keuangan inklusif di Indonesia?
2. Bagaimana pengaruh implementasi *branchless banking* (*Laku Pandai*): jumlah agen, *Basic Saving Account* (BSA) dan jumlah nasabah terhadap profitabilitas perbankan?

3. Bagaimana *branchless banking* dapat mendukung pembentukan model bisnis perbankan yang berkelanjutan?

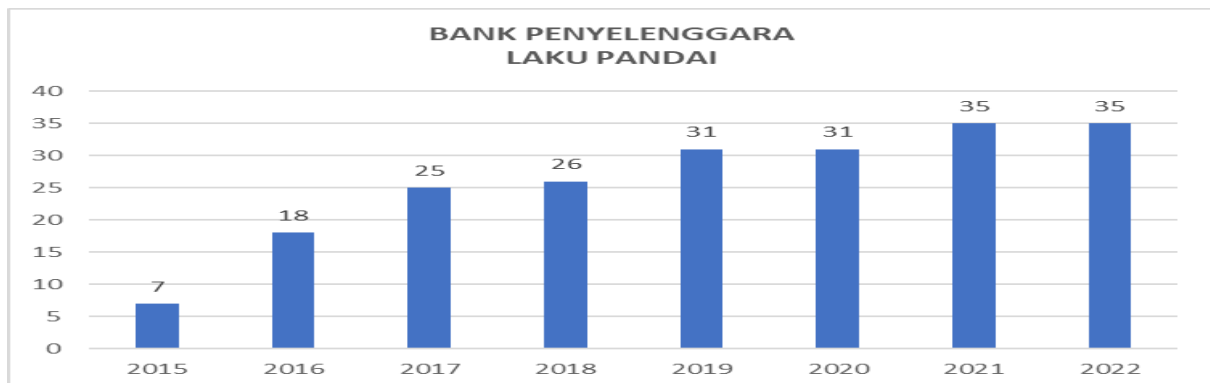
## **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif–eksplanatori dengan metode kuantitatif (Creswell, 2015). Pendekatan ini dipilih karena penelitian tidak hanya mendeskripsikan perkembangan *branchless banking* dalam mendukung keuangan inklusif, bisnis berkelanjutan dan pengaruh diimplementasikan *branchless banking* yaitu banyaknya agen, besarnya tabungan BSA dan jumlah nasabah terhadap profitabilitas bank. Data dipergunakan merupakan data sekunder secara tri wulanan periode 2015 sampai 2022. Data diperoleh dari laporan publikasi OJK/BI dan juga dari sumber lain seperti jurnal, buku serta laporan internasional seperti World Bank, OECD dll. Teknik analisa regresi berganda dengan aplikasi SPSS akan dipergunakan untuk melihat pengaruh variabel dependen profitabilitas (ROA) dengan variabel independen jumlah agen, besarnya tabungan BSA dan jumlah nasabah (Ghozali, 2018). Disamping itu akan dilakuaakan analisa deskriptif untuk menggambarkan perkembangan *branchless banking* (keuangan inklusif) dan model bisnis berkelanjutan

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Peran Branchless Banking dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Perkembangan Bank Penyelenggara Laku Pandai**

Pada saat diluncurkan program Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai) pada awal tahun 2015, sampai akhir tahun 2015 sudah ada 7 bank yang menjadi penyelenggara Laku Pandai. Selanjutnya jumlah bank penyelenggara terus bertambah dan hingga tahun 2022 telah mencapai 35 bank seperti disajikan pada Gambar 1.



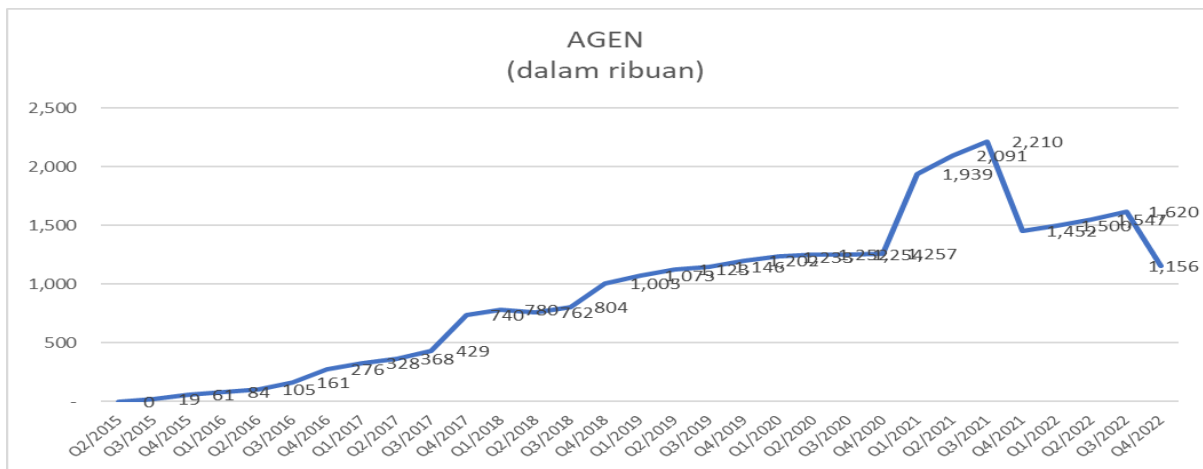
**Gambar 1**  
**Perkembangan Bank Penyelenggara Laku Pandai**

*Sumber:* Laporan profil Industri Perbankan

### **Perkembangan Agen Laku Pandai**

Seiring bertambahnya jumlah bank penyelenggara Laku Pandai, jumlah agen terus bertambah. Di akhir tahun 2015 jumlah agen sudah mencapai 60.865 agen dan pernah mencapai tertinggi di TW 3/ 2021 sebanyak 2.210.289 agen yaitu pada saat Covid-19,

selanjutnya sedikit mengalami penurunan dan pada akhir tahun 2022 masih ada sebanyak 1.156.088 agen seperti disajikan pada gambar 2.

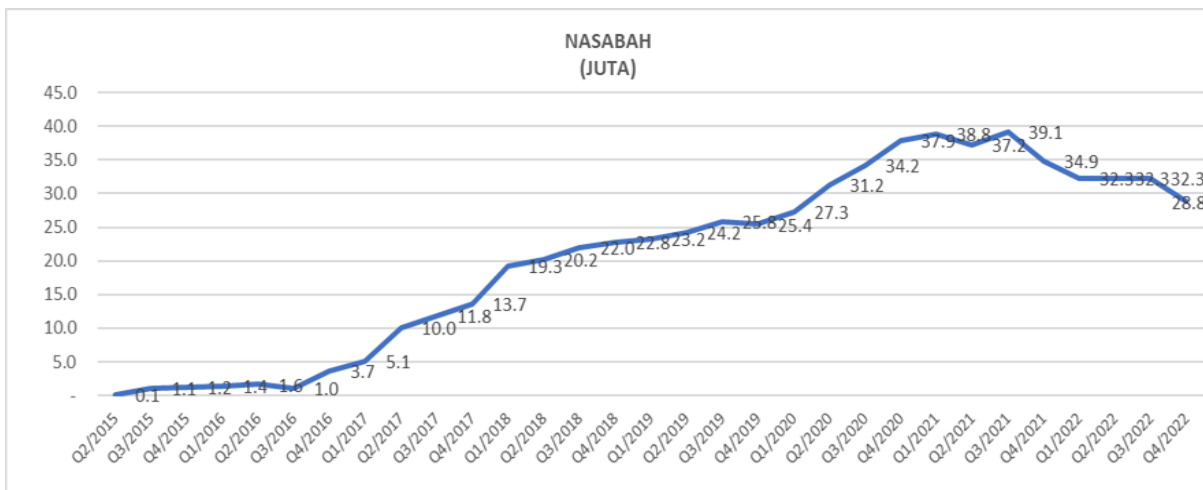


**Gambar 2. Perkembangan Agen Laku Pandai**

Sumber: Laporan profil Industri Perbankan

**Perkembangan Nasabah Tabungan Basic Saving Account (BSA)**

Dengan bertambahnya jumlah agen yang melayani masyarakat, jumlah nasabah tabungan BSA juga terus mengalami peningkatan. Di awal tahun 2015 hanya sebanyak 1.216.952 nasabah, dan di akhir tahun 2022 telah mencapai 28.803.125 nasabah. Jumlah nasabah tertinggi dicapai paada TW3/2021 sebanyak 39.108.990 nasabah seperti disajikan dalam Gambar 3.



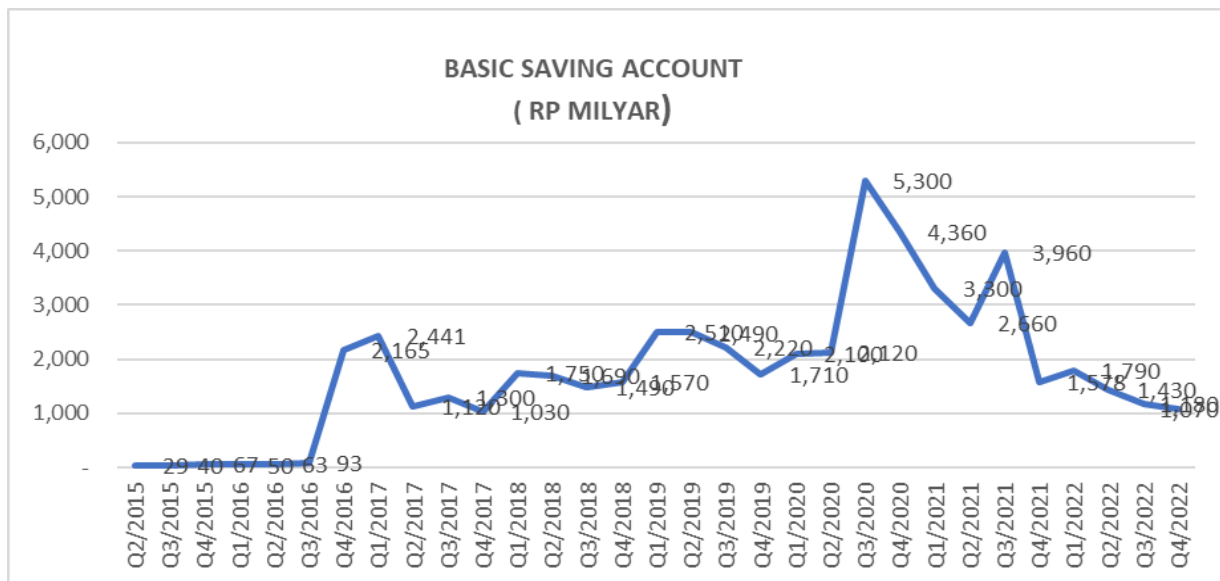
**Gambar 3. Perkembangan Nasabah BSA**

Sumber: Laporan profil Industri Perbankan

**Perkembangan Tabungan Basic Saving Account (BSA)**

Seiring bertambahnya jumlah agen dan nasabah, tabungan BSA mengalami kenaikan, namun perkembangannya berfluktuasi, terbesar pernah mencapai Rp 5,40 Trilyun pada

TW3/2020 dan pada akhir tahun 2022 masih berada pada Rp 1,07 Trilyun, seperti disajikan pada Gambar 4.



Gambar 4. Perkembangan Tabungan BSA

Sumber: Laporan profil Industri Perbankan

Selain melayani tabungan dengan karakteristik BSA, Agen dapat juga melayani mengajukan kredit mikro, pembelian asuransi mikro, dan juga produk dan layanan lainnya seperti keuangan elektronik sepanjang agen Laku Pandai telah memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Tercatat pada akhir 2022, agen Laku Pandai telah melayani pembiayaan kredit mikro sebanyak 512.004 nasabah dengan nominal sebesar Rp 3,81 Trilyun. Selain itu, agen Laku Pandai Bank Himbara juga diamankan sebagai elektronik warung gotong royong (e-warung) dalam rangka penyaluran Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) dan juga sebagai penyalur bantuan program Keluarga Harapan (PKH). Sampai TW2/2024 masih sebanyak 35 bank penyelenggara laku pandai, dengan 1.524.671 agen. Telah melayani tabungan BSA dengan jumlah nasabah 30.205.191 orang dengan nominal sebesar Rp 1,31 Trilyun, melayani kredit mikro sebanyak 147.659 debitur dengan total kredit sekitar Rp 996,26 miliar.

Agen Laku pandai telah melayani 33 propinsi dan 512 kabupaten/kota di seluruh Indonesia, berperan penting dalam memperluas akses keuangan dalam rangka keuangan inklusif, juga berperan dalam memberikan edukasi kepada masyarakat.

Hasil analisis ini menunjukkan bahwa *branchless banking* berperan signifikan dalam memperluas akses layanan keuangan (keuangan inklusif), khususnya melalui agen Laku Pandai yang tersebar hingga wilayah perdesaan. Temuan ini mendukung laporan (Word Bank, 2014) bahwa layanan berbasis agen mampu mengatasi hambatan geografis dan biaya transaksi.

### Pengaruh *Branchless Banking* terhadap Profitabilitas Bank Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif untuk menggambarkan secara umum dari data yang dipakai dalam penelitian, baik itu terhadap data variabel dependen maupun variabel independen. Data yang disajikan yaitu perhitungan nilai rata-rata (mean) nilai maksimum dan nilai minimum (nilai ekstrim) dan standar deviasinya. Hasil pengujian statistik deskriptif disajikan pada Tabel 1.

**Tabel 1**  
**Statistik Deskriptif**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
AGEN	31	3734.00	2210289.00	935056.0323	632351.49336
NASABAH	31	35984.00	39108990.00	20678139.7097	13386439.65211
BSA	31	29.00	5300.00	1763.7419	1279.61692
ROA	31	1.59	2.60	2.2810	.27363
Valid N (listwise)	31				

*Sumber:* Hasil Olah Data SPSS

Rata-rata agen laku pandai sebanyak 935.056 agen dan pernah terbanyak terdapat di TW 3/2021 sebesar 2.210.289 agen, melayani nasabah rata-rata 20.678.140 orang dengan nominal simpanan BSA rata-rata 1,76 Triyun. Tingkat profitabilitas bank (ROA) rata-rata sebesar 2,28 %, minimum sebesar 1,59 % terjadi di TW IV/2020 (pada saat Covid 19) dan maksimum sebesar 2,60 %. Bank umum di Indonesia masih cukup profitable yang sebagian besar masih ditunjang dari pendapatan dari bunga pinjaman.

### Analisis Regresi Linier Berganda

#### Hasil Uji Parsial

Hasil uji regresi yaitu uji parsial Pengaruh *Branchless Banking*: jumlah agen, besarnya tabungan *Basic Saving Account* (BSA) dan jumlah nasabah terhadap profitabilitas bank disajikan pada Tabel 2.

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Regresi Pengaruh Agen, Tabungan Basic Saving Account (BSA) dan Nasabah Terhadap Profitabilitas Bank**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	.842	.560		1.504	.144
	AGEN	.340	.114	.796	2.985	.006
	BSA	.000	.000	-.575	-2.876	.008
	NASABAH	-.014	.006	-.695	-2.406	.023

*Sumber:* Hasil Olah data SPSS

Hasil analisis menunjukkan bahwa baik jumlah agen, jumlah nasabah dan tabungan BSA berpengaruh secara signifikan terhadap profitabilitas bank. Bertambahnya jumlah agen akan semakin banyaknya masyarakat yang bisa dilayani sehingga berdampak pada jumlah nasabah (simpanan maupun kredit) dan jumlah serta volume transaksi keuangan digital meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa bahwa implementasi *branchless banking* atau model layanan tanpa

cabang (Laku Pandai) dapat menekan biaya operasional dan memperluas basis nasabah, yang pada akhirnya dapat meningkatkan profit (Dzombo et al., 2017; Kustina et al., 2019; Lisyani et al., 2023). Namun demikian, beberapa bank mengalami tantangan dalam biaya pengawasan agen dan risiko operasional, sehingga peningkatan profitabilitas tidak sepenuhnya merata.

### Hasil Uji Simultan

Hasil uji simultan (Uji F) pengaruh branchless banking: jumlah agen, besarnya tabungan Basic Saving Account (BSA) dan jumlah nasabah terhadap profitabilitas bank disajikan pada Tabel 3.

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Simultan (UjiF)**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.078	3	.359	8.310	.000
	Residual	1.168	27	.043		
	Total	2.246	30			

*Sumber:* Hasil Olah Dtaa SPSS

Hasil Uji F diperoleh Sig 0,000 atau kurang dari 5%, hal ini menjelaskan bahwa jumlah agen, besarnya tabungan Basic saving Account (BSA) dan Jumlah nasabah secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap profitabilitas bank.

### Hasil Uji Koefisien Determinasi

Hasil uji determinasi menghasilkan *R Square* sebesar 0,693 atau 69,30 % dengan *adjusted R Square* sebesar 0,422 atau 42,20 % seperti disajikan pada Tabel 4.

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.693	.480	.422	.20798

*Sumber:* Hasil Olah Data SPSS

*Adjusted R Square* yang diperoleh sebesar 0,422 menunjukkan bahwa sebesar 42,20 % profitabilitas bank dapat dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel yang diteliti yaitu jumlah agen, besarnya tabungan Basic Saving Account (BSA) dan jumlah nasabah, sedangkan sisanya sebesar 57,80 % dijelaskan oleh varibel lain yang tidak diteliti.

### Model Bisnis Berkelanjutan Dalam *Branchless Banking*

Branchless banking atau bank tanpa kantor telah memberikan banyak manfaat (menciptakan nilai) kepada masyarakat khususnya kemudahan terhadap akses keuangan khususnya bagi masyarakat pedesaan, baik yang masyarakat *unbanked* dan *underbanked* melalui agen dan berdampak pada stabilitas keuangan (Lucy & Mungai, 2025). Manfaat lainnya yaitu biaya transaksi yang relatif lebih rendah dibandingkan dengan layanan perbankan konvensional. Tentu saja proses lebih cepat dan aman (lokasi agen dekat dengan masyarakat

dan layanan berbasis digital) dan lebih sederhana karena tidak perlu ke kantor cabang. Manfaat bagi masyarakat juga memberikan kesempatan ekonomi bagi yang menjadi agen. Bagi bank tentu ini kesempatan untuk memperluas basis pelanggan / nasabah dalam rangka menjaga keberlangsungan profit. Nilai utama bisnis berkelanjutan yaitu meningkatkan keuangan inklusif sekaligus menjaga stabilitas profit operasional jangka panjang.

Model bisnis berkelanjutan dalam branchless banking melalui agen: meningkatkan keuangan inklusif dengan memperluas basis nasabah dan meningkatkan aktivitas transaksi. Untuk mendukung keberlanjutan bisnis tersebut, maka sarana dan prasarana pendukung beroperasinya agen secara optimal agar disuport secara optimal, termasuk aplikasi mobile (pengembangan aplikasi dan transaksi), pelatihan terhadap agen khususnya penggunaan / pengoperasian alat/mesin dan manajemen likuiditas serta manajemen risiko / fraud serta sharing profit yang wajar dan adil (Jaya, 2017). Juga yang tidak kalah penting yaitu secara terus menerus mengedukasi kepada masyarakat tentang literasi keuangan digital. Stabilitas teknologi digital dan keamanan transaksi (keamanan siber) serta kemampuan inovasi produk untuk segmen masyarakat berpendapatan rendah. Temuan ini selaras dengan (OECD, 2020) yang menekankan bahwa keberlanjutan model digital perbankan membutuhkan penguatan dalam tata kelola risiko, investasi teknologi, dan literasi keuangan pelanggan. Pentingnya desain model bisnis yang adaptif, penguatan keamanan digital, serta inovasi layanan agar branchless banking mampu memberikan nilai ekonomi dan sosial secara berkelanjutan.

## **SIMPULAN**

1. *Branchless banking* berperan signifikan dalam meningkatkan inklusi keuangan, terutama melalui perluasan jaringan agen dan penggunaan layanan digital.
2. Branchless banking berpengaruh terhadap profitabilitas bank, meskipun besarnya dampak bergantung pada efektivitas pengawasan agen dan kualitas infrastruktur digital.
3. Model bisnis berkelanjutan dalam branchless banking melalui agen : meningkatkan keuangan inklusif dengan memperluas basis nasabah dan meningkatkan aktivitas transaksi, membutuhkan penguatan aspek teknologi, regulasi, literasi, dan manajemen risiko.

## **SARAN**

1. Bagi Regulator (OJK dan Bank Indonesia):
  - a. Memperkuat standar tata kelola dan pengawasan untuk menekan risiko operasional.
  - b. Meningkatkan program literasi digital masyarakat guna mengoptimalkan pemanfaatan layanan *branchless banking*.
  - c. Mendukung inovasi digital melalui regulasi yang adaptif dan kolaboratif.
2. Bagi Perbankan:
  - a. Mengembangkan infrastruktur teknologi yang aman dan stabil untuk menjamin kualitas layanan digital.
  - b. Memberikan pelatihan berkala kepada agen agar mampu memberikan layanan berkualitas dan konsisten.
  - c. Mengembangkan produk yang sesuai kebutuhan masyarakat berpendapatan rendah untuk mendukung keberlanjutan penggunaan.
  - d. Pentingnya desain model bisnis yang adaptif, penguatan keamanan digital, serta inovasi layanan agar branchless banking mampu memberikan nilai ekonomi dan sosial secara berkelanjutan.

---

## REFERENSI

- Arkanuddin, M. F., & Nugroho, B. (2022). Analisis Bisnis dan Valuasi Pengembangan Branchless Banking Analisis Bisnis dan Valuasi Pengembangan Branchless Banking. *Jurnal Riset Akutansi Dan Keuangan*, 10(3), 391–408. <https://doi.org/10.17509/jrak.v10i3.44337>
- Ashraf, M. A. (2022). Comprehending the intention to use branchless banking by rural people during the corona pandemic : evidence from Bangladesh. *Journal of Financial Services Marketing*, 28(1), 99–116. <https://doi.org/10.1057/s41264-021-00136-7>
- Bank Indonesia. (2016). *SE BI No 18/22/DKSP tgl 27 September 2016 tentang Penyelenggaraan Keuangan Digital*.
- Bank Indonesia. (2019). *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025 :Bank Indonesia : Menavigasi Sistem Pembayaran Nasional di Era Digital* (pp. 1–81).
- Creswell, J. W. (2015). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Pustaka Pelajar.
- Dzombo, G. K., Kilika, J. M., & Maingi, J. (2017). The Effect of Branchless Banking Strategy on the Financial Performance of Commercial Banks in Kenya. *International Journal of Financial Research*, 8(4), 167–183. <https://doi.org/10.5430/ijfr.v8n4p167>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Jaya, I. A. A. (2017). *Branchless banking*. PT. Mizan Publika, Jakarta.
- Kochar, A. (2018). Branchless banking: Evaluating the doorstep delivery of financial services in rural India. *Journal of Development Economics*. <https://doi.org/10.1016/j.jdeveco.2018.07.001>
- Kurila, J., Lazuras, L., & Ketikidis, P. H. (2016). Electronic Commerce Research and Applications Message framing and acceptance of branchless banking technology. *Electronoc Commerce Research and Application*, 17, 12–18. <https://doi.org/10.1016/j.eierap.2016.02.001>
- Kustina, K. T., Education, N., & Denpasar, U. (2019). Branchless Banking , Third-Party Funds , and Profitability Evidence Reference to Banking Sector in Indonesia. *Jour of Adv Research in Dynamical & Control Systems*, 11(2), 290–299.
- Lisyani, S., Sari, D. P. S., & Dewi, R. A. K. (2023). Dampak Penerapan Branchless Banking Pada Perbankan. In *Management Bussines Inovation Conference*.
- Lucy, M. M., & Mungai, J. (2025). Branchless Banking Services and Financial Stability of Commercial Banks in Kenya. *Journal Finance and Accounting*, 5(1), 34–47.
- Muthinja, M. M., & Chipeta, C. (2017). What Drives Financial Innovations in Kenya ’ s Commercial Banks ? An Empirical Study on Firm and Macro-Level Drivers of Branchless Banking What Drives Financial Innovations in Kenya ’ s Commercial Banks ? An Empirical Study on Firm and Macro-Level Drivers. *Journal of African Business*, 00(00), 1–24. <https://doi.org/10.1080/15228916.2017.1405705>
- Norfirda, F. A., & Kinasih, D. D. (2021). Penggunaan Teknologi Branchless Banking Sebagai Alat Memperluas Inklusi Keuangan Masyarakat Kab. Kampar – Riau Branchless. *Jurnal Akuntansi & Ekonomika*, 11(2), 251–256. <https://doi.org/10.37859/jae.v11i2.2964>
- OECD. (2020). *Digital Disruption in Banking and its Impact on Competition*.
- OJK. (2014). *Peraturan OJK No 19/POJK.03/2014 tgl 18 Nopember 1914 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif* (pp. 1–25).
- OJK. (2015). *SE OJK NO 6/SEOJK.03/2015 tgl 6 Februari 2015 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif Bank* (pp. 1–28).
- OJK. (2022). *Peraturan OJK No 1/POJK.03/2022 tgl 5 Januari 2022 Tentang Layanan*

*Keuangan tanpa kantor Dalam rangka Keuangan Inklusif* (pp. 1–27).

- Palaon, H., Wiryono, S. K., & Faturohman, T. (2020). Cogent Business & Management Branchless banking agents : Business satisfaction , continuity , and viability Branchless banking agents : Business satisfaction , continuity , and viability. *Cogent Business & Management*, 7(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1823585>
- Pasaribu, M., & Widjaya, A. (2020). *Strategi dan Transformasi Digital*. PT. Gramedia, Jakarta.
- Perkin, N., & Abraham, P. (2020). *Transformasi Digital Demi Kelincahan Bisnis*. PT. Gramedia, Jakarta.
- Rasyid, A. (2020). *Digital Banking Revolution*. Rayyana Komunikasindo, Jakarta Timur.
- Shahabi, V., Azar, A., Faezy Razi, F., & Fallah Shams, M. F. (2020). Simulation of the effect of COVID-19 outbreak on the development of branchless banking in Iran: case study of Resalat Qard–al-Hasan Bank. *Review of Behavioral Finance*, 13(1), 85–108. <https://doi.org/10.1108/RBF-06-2020-0123>
- Sintha, L. (2021). Branchless Banking as a Disruptive Innovation in Indonesia. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 560, 380–385.
- World Bank. (2014). Financial Inclusion. In *Global Financial Development Report*. [https://doi.org/10.1007/978-3-031-81653-6\\_300394](https://doi.org/10.1007/978-3-031-81653-6_300394)
- Zaffar, A., Kumar, R. L., & Zhao, K. (2019). Using agent-based modelling to investigate diffusion of mobile-based branchless banking services in a developing country. *Decision Support Systems*, 117(November 2018), 62–74. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2018.10.015>
- Zahid, M., Ur, H., Ullah, Z., & Muhammad, A. (2021). Technology in Society Sustainability and branchless banking : The development and validation of a distinct measurement scale. *Technology in Society*, 67(April), 101764. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2021.101764>