

**MODEL KINERJA BISNIS "*BRANCHLESS BANKING*"  
(Studi Pada Agen Bank Di Provinsi Sumatera Selatan, Indonesia)**

***"BRANCHLESS BANKING" BUSINESS PERFORMANCE MODEL  
(A Study on Bank Agents in South Sumatera Province, Indonesia)***

**Oleh:  
Shelfi Malinda  
NPM 120430160021**

**DISERTASI**

**Untuk memperoleh gelar Doktor dalam Bidang Ilmu Manajemen  
Program Studi Doktor Ilmu Manajemen  
Pada Universitas Padjadjaran  
Dengan wibawa Rektor Universitas Padjadjaran  
Prof Dr. Rina Indriastuti, M. SIE  
Dipertahankan pada tanggal 20 Mei 2020  
Di Universitas Padjadjaran**



**PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU MANAJEMEN  
KONSENTRASI SAINS MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PADJAJARAN  
BANDUNG  
2020**

**MODEL KINERJA BISNIS "*BRANCHLESS BANKING*"  
(Studi Pada Agen Bank Di Provinsi Sumatera Selatan, Indonesia)**

***"BRANCHLESS BANKING" BUSINESS PERFORMANCE MODEL  
(A Study on Bank Agents in South Sumatera Province, Indonesia)***

Oleh:

**Shelfi Malinda**

**120430160021**

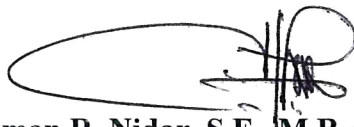
**DISERTASI**

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar  
Dokter dalam Bidang Ilmu Manajemen ini, telah disetujui  
oleh Tim Promotor pada tanggal seperti tertera di bawah ini.

Bandung, .....



**Prof. Dian Masvita, S.E., M.T., Ph. D.**  
**KETUA TIM PROMOTOR**



**Dr. Sulaeman R. Nidar, S.E., M.B.A.**  
**ANGGOTA TIM PROMOTOR**



**Mokhamad Anwar, S.E., M. Si., Ph. D.**  
**ANGGOTA TIM PROMOTOR**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, disertasi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Doktor, baik di Universitas Padjadjaran maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Promotor, Tim Penelaah, dan Guru Besar Universitas Padjadjaran.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bandung, Mei 2020

Yang Membuat Pernyataan,



Shelfi Malinda

NPM: 120430160021

## **DALIL**

1. Literasi Keuangan Agen Bank Menjadi Elemen Utama Bagi Efektifitas Strategi Bisnis *Branchless Banking*.
2. Perasaan Terikat Agen Terhadap Aktifitas Bisnisnya Sebagai Mitra Bank Menciptakan Kinerja Bisnis Yang Lebih Efektif.
3. Manajemen Perilaku Keuangan Menentukan Keberhasilan Strategi Inovasi Perbankan Di Tengah Persaingan Bisnis Industri Keuangan Secara Global.
4. Penciptaan Inovasi Berperan Sebagai Investasi Perusahaan Dalam Meningkatkan Nilai Perusahaan.
5. Peningkatan Akses Kredit Usaha Mikro Kecil Mewujudkan Pemerataan Pendapatan Masyarakat.
6. Penggunaan Teknologi Informasi Yang Disertai Kemajuan Berpikir dan Berperilaku Secara Positif Berdampak Pada Efektifitas Pelaksanaan Inovasi.
7. Pendidikan Keuangan Sejak Dini Membentuk Individu Yang Produktif dan Sejahtera.

## ABSTRAK

Ketimpangan antara faktor-faktor perilaku dengan teori keuangan konvensional menyebabkan munculnya studi mengenai perilaku keuangan (*behavioral finance*). Penelitian ini mengaitkannya dengan kajian mengenai kinerja bisnis perbankan sebagai intermediasi keuangan. Jumlah masyarakat yang belum menggunakan layanan bank (*unbankable people*) di Indonesia dibandingkan negara tetangganya masih cukup tinggi. Salah satu penerapan strategi inovasi untuk mengatasi permasalahan ini adalah strategi *branchless banking* melalui kemitraan bank (*agent banking*). Berdasarkan gap teori dan empiris terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja strategi bisnis ini, maka penelitian ini difokuskan pada permasalahan faktor perilaku agen. Hasil penelusuran studi sebelumnya menunjukkan faktor tingkat literasi keuangan, kompetensi dan perasaan terikat agen pada bank (keterikatan kerja) merupakan isu utama yang memiliki korelasi dengan kinerja bisnis agen. Sehingga dapat dirumuskan tujuan penelitian ini, yaitu untuk mengetahui peran literasi keuangan dan kompetensi dalam mempengaruhi kinerja bisnis agen melalui keterikatan kerja sebagai variabel mediasi.

Penelitian ini dianalisis secara deskriptif dan verifikatif melalui survei yang melibatkan 348 agen bank 'Laku Pandai' di sembilan kabupaten/kota Provinsi Sumatera Selatan, dengan menggunakan metode *proportional random sampling*. Data diperoleh dari hasil observasi, dokumentasi, penyebaran kuesioner dan wawancara dengan beberapa pihak terkait. Teknik analisis dan uji hipotesis menggunakan *Structural Equation Modelling (SEM)* berbasis varians yang disebut dengan *Partial Least Square (PLS)*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa literasi keuangan dan kompetensi mempengaruhi keterikatan kerja agen. Peran keterikatan kerja sebagai pemediasi memperkuat pengaruh literasi keuangan terhadap kinerja bisnis agen. Pengaruh antar variabel secara parsial menunjukkan adanya pengaruh literasi keuangan dan keterikatan kerja terhadap kinerja bisnis agen secara langsung. Sementara variabel kompetensi tidak berpengaruh terhadap kinerja bisnis agen jika tidak melalui keterikatan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa peran keterikatan kerja memediasi secara penuh (*full mediation*) pengaruh kompetensi terhadap kinerja bisnis agen.

Penelitian ini menghasilkan novelty berupa "Model Kinerja Bisnis *Branchless Banking* Berbasis Literasi Keuangan, Kompetensi dan Keterikatan Kerja". Model ini menggambarkan bahwa untuk meningkatkan kinerja bisnis yang terkait dengan bisnis kemitraan bank, perlu didukung oleh tingkat literasi keuangan yang baik dan kompetensi melalui perasaan terikat agen terhadap aktifitas bisnis keagenannya.

Kata Kunci: Literasi Keuangan, Kompetensi, Keterikatan Kerja, Kinerja Bisnis, *Branchless Banking*.

## **ABSTRACT**

The gap between behavioral factors and conventional financial theory led to the emergence of studies on behavioral finance. This research links it to a study about the performance of banking business as financial intermediation. The number of people who have not used bank services (unbankable people) in Indonesia compared to neighboring countries is still quite high. One application of the innovation strategy to overcome this problem is the branchless banking strategy through bank partnerships (agent banking). Based on theoretical and empirical gaps related to factors that influence the performance of this business strategy, this research is focused on the problem of agent behavior factors. The results of previous studies indicate that the level of financial literacy, competency and the feeling of being bound by agents to the bank (work engagement) are the main issues that have a correlation with the agent's business performance. So that the objectives of this study can be formulated, namely to find out the role of financial literacy and competency in influencing the business performance of agents through work engagement as mediating variable.

This research was analyzed descriptively and verificatively through a survey involving 348 'Laku Pandai' bank agents in nine regencies / cities of South Sumatra Province, using the proportional random sampling method. Data obtained from observations, documentation, questionnaires and interviews with several related parties. The analysis and hypothesis testing technique uses variance-based Structural Equation Modelling (SEM) called Partial Least Square (PLS).

The results showed that financial literacy and competency influence the work engagement of agents. The role of work engagement as a mediator strengthens the effect of financial literacy on agent's business performance. The influence between variables partially shows the influence of financial literacy and work engagement on the agent's business performance directly. While the competency variable has no effect on the business performance of agent if not through work engagement. This shows that the role of work engagement fully mediates (full mediation) the effect of competency on agent's business performance.

This research produced a novelty in the form of "Branchless Banking Business Performance Model Based on Financial Literacy, Competency and Work Engagement". This model illustrates that to improve business performance related to bank partnership business, it needs to be supported by a good level of financial literacy and competency through feeling bound to its agency business activities.

**Keywords:** Financial Literacy, Competence, Work Engagement, Business Performance, Branchless Banking.

## KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Puji syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas perkenan-Nya kepada penulis untuk dapat menyelesaikan disertasi ini. Adapun judul penelitian adalah "Model Kinerja Bisnis *Branchless Banking* (Studi Pada Agen Bank Di Provinsi Sumatera Selatan, Indonesia)".

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang tinggi kepada Yang Terhormat Ibu Prof. Dian Masyita, S.E., M.T., Ph.D., sebagai Ketua Promotor yang mengajarkan banyak hal dan memotivasi untuk menyelesaikan disertasi ini. Kepada Yang Terhormat Bapak Dr. Sulaeman Rahman Nidar, S.E., M.B.A., sebagai Anggota Promotor yang senantiasa memotivasi penulis dalam proses penyelesaian studi dan terlebih lagi dalam memberikan masukan, koreksi maupun arahan selama proses penyusunan disertasi ini. Kepada Yang Terhormat Bapak Mokhamad Anwar, S.E., M. Si., Ph.D., sebagai Anggota Promotor yang selalu sabar membimbing dan memberikan masukan dalam proses penyusunan dan penyelesaian disertasi ini.

Terima kasih penulis ucapkan kepada Yang Terhormat Bapak Erie Febrian, S.E., M.B.A., M. Comm., Ph.D., Bapak Aldrin Herwany, S.E., M. M., Ph.D., sebagai Tim Penelaah yang banyak memberikan masukan berharga guna penyempurnaan disertasi ini. Kepada Yang Terhormat Bapak Dr. Herlanto Anggono, S.E., M.B.A., sebagai Penelaah Luar yang telah memberikan waktunya

untuk memberikan masukan, di antara kesibukannya sebagai Dosen di Sekolah Bisnis Manajemen, Institut Teknologi Bandung.

Terima kasih kepada Representasi Guru Besar, Prof. Nury Effendi, S.E., M.A., Ph.D. yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan masukan berharga bagi penulis di tengah kesibukan beliau meneliti dan melaksanakan tugas lainnya.

Terima kasih juga penulis sampaikan kepada Rektor Universitas Padjadjaran, Ibu Prof. Dr. Rina Indiasuti, M.SIE. dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Padjadjaran, Bpk. Prof. Yudi Aziz, S. Si., S.E., S. Sos., M.T., Ph.D., serta Bapak Dr. Sulaeman Rahman Nidar, S.E., M.B.A., selaku Ketua Program Studi Doktor Ilmu Manajemen yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi Doktor Ilmu Manajemen. Tidak lupa juga kepada Yang Terhormat Para Guru Besar dan Dosen Program Doktor Ilmu Manajemen yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan serta wawasan selama proses studi yang penulis jalani.

Kepada Bapak Dr. Suprajarto, S.E., M.M., yang pada saat proses penelitian ini dilakukan sedang menjabat sebagai Direktur Utama Bank Rakyat Indonesia bersama jajarannya, yang telah meluangkan waktu, membantu kelancaran proses penelitian. Juga kepada para agen bank yang menjadi responden dan semua pihak yang telah bersedia memberikan informasi guna penyempurnaan proses pengumpulan data penelitian yang digunakan dalam penyusunan disertasi ini.



Penulis juga mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada Bapak Rektor Universitas Sriwijaya, Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, M.S.C.E., dan Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M. Si. selaku Wakil Rektor Bidang Umum, Kepegawaian dan Keuangan yang telah memberikan izin dan motivasi untuk melanjutkan studi Doktoral kepada kami. Terima kasih kepada Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Sriwijaya, Bapak Prof. Dr. Mohammad Adam, S.E., M.E., yang telah memotivasi dan memudahkan tidak hanya dalam proses untuk melanjutkan studi tapi juga selama bergabung menjadi Dosen di Fakultas Ekonomi, Universitas Sriwijaya.

Terima kasih tak terhingga kepada suami yang penulis cintai dan banggakan, Mas Erwin Priadi Kusmayadi, S.E., M.M. yang tulus ikhlas memberikan kasih sayang dan banyak pengorbanan, memberikan ridho untuk penulis melanjutkan studi, serta motivator utama yang selalu membersamai selama proses studi ini. Kepada dua buah hati kami tersayang Jibrin Anargya Prima dan Qathrunnada Allodia Tara yang selalu mendo'akan proses penyelesaian studi ini, selalu sabar dan ikhlas menunggu, serta menghibur melalui ketekunannya beribadah, belajar dan berprestasi di tengah banyaknya hak dan waktu kalian yang terabaikan oleh ibunya. "Semoga kalian memaafkan kekurangan mama dan tetap dapat mengambil sesuatu yang layak untuk diteladani, manfaat serta hikmahnya".

Kepada orang tua penulis Bapak Ir. H. Robahudin dan Ibu Dra. Hj. Rogaiyah, M. Si., terima kasih atas limpahan kasih sayang, perhatian, teladan, dan do'anya yang membuat penulis semakin kuat untuk menjadi seseorang yang lebih bermanfaat bagi sesama. Kepada bapak mertua Bpk. H. Djadjang Kusmayadi, Ak.

dan ibu mertua Ibu Hj. Sri Hartanti yang telah memberikan do'a, kasih sayang, perhatian dan semangat seperti anak sendiri. Terima kasih kepada kakak kami Zulfikar Arrianda, S.T., M. Si (Han). dan istri, Fitry Octasari, S.E., adik kami Febri Marani Malinda, S. Sos., M.A. dan suami Yansyah Putra, S.H., M.H., yang juga memberikan do'a dan motivasi untuk menyelesaikan disertasi ini.

Kepada yang penulis banggakan seluruh rekan mahasiswa Program Doktor Ilmu Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Padjadjaran, Angkatan 2016, untuk kebersamaan selama menempuh studi. Khususnya kepada sahabat penulis Ibu Dr. Hernawaty, S.E., M.M., yang telah banyak membantu dan menjadi teman terbaik dalam keadaan sedih maupun bahagia selama menempuh studi. Kepada sahabat yang sudah seperti adik sendiri, Adinda Dr. Kharisya Ayu Effendy, S.E., M.S.M. dan suami yang selalu bersedia menjadi teman diskusi, memotivasi dan mendukung penyelesaian studi ini.

Akhirnya, kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu di sini. Terima kasih karena telah menginspirasi, memberikan bantuan dan semangat baik moril maupun materiil, serta do'a untuk penulis sehingga dapat menyelesaikan studi ini. Semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala membalasnya dengan lebih banyak kebaikan.

Penulis berharap disertasi ini dapat memberikan manfaat dan mengisi celah teori yang ada sebelumnya, memberikan sumbangsih nyata bagi berbagai pihak terkait yaitu pemerintah, dunia perbankan dan bangsa Indonesia khususnya, dalam hal peningkatan strategi bisnis *branchless banking* yang ditujukan untuk peningkatan inklusi keuangan.

Penulis menyadari bahwa disertasi ini masih belum sempurna dan terdapat kekurangan serta keterbatasan, oleh karena itu untuk studi selanjutnya disarankan untuk mengeksplorasi faktor-faktor lain terkait teori yang dibahas dalam disertasi ini.

Wassalamu 'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Bandung, Mei 2020

Penulis,

Shelfi Malinda

## DAFTAR ISI

	<b>Hal</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah, Batasan Masalah dan Rumusan Masalah .....	18
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	18
1.2.2 Batasan Masalah .....	22
1.2.3 Rumusan Masalah .....	24
1.3 Tujuan Penelitian .....	25
1.4 Kegunaan Penelitian .....	25
1.4.1 Kegunaan Teoritis .....	25
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	26
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Kajian Pustaka .....	27
2.1.1 <i>Grand Theory</i> .....	28
2.1.2 <i>Middle Range Theory</i> .....	29
2.1.3 <i>Applied Theory</i> .....	31
2.1.4 Konstruksi Penelitian .....	33
2.1.4.1 Kompetensi ( <i>Competency</i> ) .....	34
2.1.4.2 Literasi Keuangan ( <i>Financial Literacy</i> ) .....	44
2.1.4.3 Keterikatan Kerja ( <i>Work Engagement</i> ) .....	49
2.1.4.4 Kinerja Bisnis Agen ( <i>Agent's Business Performance</i> ) .....	52
2.2 Posisi Penelitian ( <i>State of The Art</i> ) .....	55
2.3 Kerangka Pemikiran .....	77

2.3.1	Pengaruh Kompetensi ( <i>Competency</i> ) terhadap Keterikatan Kerja ( <i>Work Engagement</i> ) .....	77
2.3.2	Pengaruh Kompetensi ( <i>Competency</i> ) terhadap Kinerja Bisnis Agen ( <i>Agent's Business Performance</i> ) .....	78
2.3.3	Pengaruh Literasi Keuangan ( <i>Financial Literacy</i> ) terhadap Keterikatan Kerja ( <i>Work Engagement</i> ) .....	81
2.3.4	Pengaruh Literasi Keuangan ( <i>Financial Literacy</i> ) terhadap Kinerja Bisnis Agen ( <i>Agent's Business Performance</i> ) .....	83
2.3.5	Pengaruh Keterikatan Kerja ( <i>Work Engagement</i> ) terhadap Kinerja Bisnis Agen ( <i>Agent's Business Performance</i> ) .....	85
2.4	Hipotesis .....	88

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Metode yang Digunakan .....	89
3.2	Operasionalisasi Variabel .....	91
3.3	Sumber dan Cara Penentuan Data .....	103
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	112
3.5	Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis .....	113
4.5.1	Rancangan Analisis .....	113
4.5.2	Uji Hipotesis .....	124
3.6	Pengujian Instrumen Penelitian .....	133
4.3.1	Uji Validitas .....	133
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	136

### **BAB IV HASIL PEMBAHASAN DAN NOVELTY**

4.1	Profil <i>Branchless Banking</i> dan Agen Laku Pandai di Indonesia .....	137
4.2	Deskripsi Kompetensi, Literasi Keuangan, Keterikatan Kerja dan Kinerja Bisnis Agen .....	149
4.2.1	Kompetensi Agen Bank dalam Pelaksanaan Strategi <i>Branchless Banking</i> di Provinsi Sumatera Selatan.....	149
4.2.1.1	Kualitas Agen ( <i>Quality of Agent</i> ) .....	150
4.2.1.2	Kenyamanan ( <i>Convenience</i> ) .....	153

4.2.1.3	Kualitas Layanan Konsumen ( <i>Customer Service Quality</i> ) .....	156
4.2.2	Literasi Keuangan Agen Kemitraan Bank dalam Pelaksanaan Strategi Branchless Banking di Provinsi Sumatera Selatan .....	158
4.2.2.1	Perencanaan dan Pengelolaan Keuangan ( <i>Planning and Financial Management</i> ) .....	159
4.2.2.2	Kredit dan Debit ( <i>Credit and Debt</i> ) .....	161
4.2.2.3	Tabungan dan Investasi ( <i>Saving and Investment</i> ) .....	163
4.2.2.4	Tanggung Jawab dan Pembuatan Keputusan Keuangan ( <i>Responsibility and Financial Decision Making</i> ) .....	165
4.2.2.5	Manajemen Resiko dan Asuransi ( <i>Risk Management and Insurance</i> ) .....	167
4.2.2.6	Pendapatan .....	169
4.2.3	Keterikatan Kerja Agen Sebagai Mitra Bank dalam Pelaksanaan Strategi <i>Branchless Banking</i> di Provinsi Sumatera Selatan .....	171
4.2.3.1	Semangat ( <i>Vigor</i> ) .....	171
4.2.3.2	Konsentrasi Mendalam ( <i>Absorption</i> ) .....	172
4.2.3.3	Dedikasi ( <i>Dedication</i> ) .....	173
4.2.4	Kinerja Bisnis Agen di Provinsi Sumatera Selatan .....	174
4.2.4.1	Pelanggan ( <i>Customer</i> ) .....	175
4.2.4.2	Keuangan ( <i>Financial</i> ) .....	177
4.3	Pengujian Hipotesis .....	178
4.3.1	Uji Model Pengukuran/ <i>Outer Model</i> .....	179
4.3.1.1	Uji Model Pengukuran Variabel Kompetensi .....	182
4.3.1.2	Uji Model Pengukuran Variabel Literasi Keuangan .....	187
4.3.1.3	Uji Model Pengukuran Variabel Keterikatan Kerja .....	195
4.3.1.4	Uji Model Pengukuran Variabel Kinerja Bisnis .....	200
4.3.2	Uji Model Struktural/ <i>Inner Model</i> .....	204
4.3.2.1	Pengaruh Kompetensi Terhadap Keterikatan Kerja .....	207
4.3.2.2	Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Keterikatan Kerja .....	209
4.3.2.3	Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Bisnis Agen .....	213

4.3.2.4	Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Kinerja Bisnis Agen .....	216
4.3.2.5	Pengaruh Keterikatan Kerja Terhadap Kinerja Bisnis Agen .....	218
4.3.2.6	Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Bisnis Agen Melalui Keterikatan Kerja .....	219
4.3.2.7	Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Kinerja Bisnis Agen Melalui Keterikatan Kerja .....	223
4.3.2.8	Rancangan Uji Mediasi .....	226
4.4	Novelty .....	235
4.5	Implikasi Penelitian .....	239
4.5.1	Implikasi Teoritis .....	239
4.5.2	Implikasi Praktis .....	243

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Simpulan .....	245
5.2	Saran .....	250
5.2.1	Saran Teoritis.....	250
5.2.2	Saran .....	253

## **Daftar Pustaka**

## DAFTAR TABEL

	<b>Hal</b>
Tabel 1.1 Data Perkembangan Program Laku Pandai.....	13
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	63
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	92
Tabel 3.2 Distribusi dan Persentase Agen Aktif di Kabupaten / Kota Provinsi Sumatera Selatan, Indonesia .....	105
Tabel 3.3. Populasi Penelitian .....	107
Tabel 3.4 Sampel Penelitian Provinsi Sumatera Selatan, Indonesia .....	111
Tabel 3.5 Kategorisasi Indikator Untuk Setiap Skor .....	115
Tabel 3.6 Uji Validitas Instrumen Variabel Kompetensi .....	133
Tabel 3.7 Uji Validitas Instrumen Variabel Literasi Keuangan .....	134
Tabel 3.8 Uji Validitas Instrumen Variabel Keterikatan Kerja .....	135
Tabel 3.9 Uji Validitas Instrumen Variabel Kinerja Bisnis Agen .....	135
Tabel 3.10 Uji Reliabilitas Instrumen .....	136
Tabel 4.1 Jumlah Agen Bank Yang Berpartisipasi Pada Penelitian .....	144
Tabel 4.2 Dimensi Kualitas Agen .....	151
Tabel 4.3 Dimensi Kenyamanan .....	154
Tabel 4.4 Dimensi Kualitas Layanan Pelanggan .....	156
Tabel 4.5 Dimensi Perencanaan dan Pengelolaan Keuangan .....	160
Tabel 4.6 Dimensi Kredit dan Debit .....	162
Tabel 4.7 Dimensi Tabungan dan Investasi .....	164
Tabel 4.8 Dimensi Tanggung Jawab dan Pembuatan Keputusan Keuangan ...	166
Tabel 4.9 Dimensi Manajemen Resiko dan Asuransi .....	167
Tabel 4.10 Dimensi Pendapatan .....	169
Tabel 4.11 Dimensi Semangat .....	171
Tabel 4.12 Dimensi Konsentrasi Mendalam .....	173
Tabel 4.13 Dimensi Dedikasi .....	174
Tabel 4.14 Dimensi Pelanggan .....	175
Tabel 4.15 Dimensi Keuangan .....	177



Tabel 4.16	Validitas Konvergen dan Reliabilitas Konstruk Kompetensi Order Pertama .....	182
Tabel 4.17	Validitas Diskriminan Konstruk Kompetensi Order Pertama .....	185
Tabel 4.18	Validitas Konvergen dan Reliabilitas Konstruk Kompetensi Order Kedua .....	186
Tabel 4.19	Validitas Diskriminan Konstruk Kompetensi Order Kedua .....	187
Tabel 4.20	Validitas Konvergen dan Reliabilitas Konstruk Literasi Keungan Order Pertama .....	188
Tabel 4.21	Validitas Diskriminan Konstruk Literasi Keuangan Order Pertama .....	192
Tabel 4.22	Validitas Konvergen dan Reliabilitas Konstruk Literasi Keuangan Order Kedua .....	193
Tabel 4.23	Validitas Diskriminan Konstruk Literasi Keuangan Order Kedua .....	194
Tabel 4.24	Validitas Konvergen dan Reliabilitas Konstruk Keterikatan Kerja Order Pertama .....	195
Tabel 4.25	Validitas Diskriminan Konstruk Keterikatan Kerja Order Pertama .....	197
Tabel 4.26	Validitas Konvergen dan Reliabilitas Konstruk Keterikatan Kerja Order Kedua .....	198
Tabel 4.27	Validitas Diskriminan Konstruk Keterikatan Kerja Order Kedua .....	199
Tabel 4.28	Validitas Konvergen dan Reliabilitas Konstruk Kinerja Bisnis Agen Order Pertama .....	200
Tabel 4.29	Validitas Diskriminan Konstruk Kinerja Bisnis Agen Order Pertama .....	202
Tabel 4.30	Validitas Konvergen dan Reliabilitas Konstruk Kinerja Bisnis Agen Order Kedua .....	203
Tabel 4.31	Validitas Diskriminan Konstruk Kinerja Bisnis Agen Order Kedua .....	203
Tabel 4.32	Pengujian Multikolinieritas .....	206
Tabel 4.33	Rangkuman Pengujian Predictive Relevance Model Jalur .....	207

Tabel 4.34	Rangkuman Pengaruh Kompetensi Terhadap Keterikatan Kerja .....	208
Tabel 4.35	Rangkuman Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Keterikatan Kerja .....	210
Tabel 4.36	Rangkuman Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Bisnis Agen.....	214
Tabel 4.37	Rangkuman Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Kinerja Bisnis Agen.....	217
Tabel 4.38	Rangkuman Pengaruh Keterikatan Kerja Terhadap Kinerja Bisnis Agen.....	218
Tabel 4.39	Rekapitulasi Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Bisnis Agen Melalui Keterikatan Kerja.....	221
Tabel 4.40	Rekapitulasi Pengaruh Tidak Langsung Literasi Keuangan Terhadap Kinerja Bisnis Agen Melalui Keterikatan Kerja .....	224
Tabel 4.41	Rangkuman Hasil Pengujian Mediasi Keterikatan Kerja Pada Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Bisnis dan Literasi Keuangan Terhadap Kinerja Bisnis .....	227
Tabel 4.42	Rekapitulasi Pengaruh (Total) Kompetensi dan Literasi Keuangan Terhadap Kinerja Bisnis Agen Melalui Keterikatan Kerja .....	229
Tabel 4.43	Rekapitulasi Hasil Uji Mediasi .....	230

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Hal</b>
Gambar 1.1	Persebaran Jumlah Agen Laku Pandai ..... 14
Gambar 1.2	Rata-Rata Saldo Per Rekening <i>Basic Saving Account (BSA)</i> ..... 15
Gambar 2.1	Pengembangan Teori ( <i>Theory Building</i> ) ..... 27
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran ..... 77
Gambar 2.3	Paradigma Penelitian ..... 87
Gambar 3.1	Model Struktural ..... 117
Gambar 4.1	<i>Branchless Banking</i> Model ..... 138
Gambar 4.2	Jumlah Agen Berdasarkan Jenis Kelamin ..... 144
Gambar 4.3	Jumlah Agen Berdasarkan Usia ..... 145
Gambar 4.4	Jenis Bisnis Inti Agen ..... 146
Gambar 4.5	Persentase Agen Berdasarkan Keaktifan Transaksi ..... 147
Gambar 4.6	Jumlah Agen di Tiap Kabupaten / Kota Berdasarkan Keaktifan Transaksi ..... 148
Gambar 4.7	Diagram Jalur Lengkap ..... 181
Gambar 4.8	Ringkasan Diagram Hasil Pengujian <i>Full Model Structural</i> ..... 204
Gambar 4.9	Model Struktural Kompetensi dan Literasi Keuangan Terhadap Kinerja Bisnis Agen Melalui Keterikatan Kerja ..... 233
Gambar 4.10	Temuan Hasil Penelitian ..... 235
Gambar 4.11	Model Kinerja Bisnis <i>Branchless Banking</i> Berbasis Kompetensi, Literasi Keuangan, dan Keterikatan Kerja ..... 239

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Teori Intermediasi Keuangan (*Financial Intermediation Theory*) menjelaskan bahwa bank merupakan perantara keuangan yang berperan mengumpulkan deposit dari pihak yang kelebihan dana dan menyalurkannya kepada pihak yang kekurangan dana. Bank mendapatkan keuntungan dari selisih pendapatan (dana yang berhasil dihimpun) dan dana yang disalurkan (Gurley, G. J. & Shaw, S. E., 1956). Namun demikian, pengelolaan aset bank sebagai perantara keuangan tidak dapat terlepas dari prinsip kehati-hatian yang salah satunya adalah pengelolaan terkait dengan penambahan cabang bank. Leyshon, A., et. al (1998) menjelaskan bahwa cabang bank secara fisik merupakan penyebab utama tingginya rasio biaya terhadap pendapatan (*high cost-income ratio*) bank. Oleh karena itu, bank harus mempertimbangkan dengan sangat komprehensif dalam memutuskan penambahan kantor cabang yang dapat mengakibatkan turunnya keuntungan.

Di sisi lainnya, teknologi informasi merupakan salah satu faktor yang menjadi kebutuhan masyarakat modern dan faktor substansial dalam pelaksanaan bisnis perbankan untuk menghadapi persaingan di era global saat ini. Penggunaan teknologi informasi dalam inovasi produk dan layanan bagi nasabah bertujuan untuk menggerakkan perubahan perusahaan ke arah yang lebih maju (Markus & Robey, 1988). Sebagaimana yang dijelaskan oleh Davis & North (1970), inovasi secara mikro bertujuan untuk meningkatkan kinerja keuangan yang salah satunya

dengan memaksimalkan laba dan secara makro bertujuan untuk menumbuhkan perekonomian suatu negara.

Berdasarkan sudut pandang makro ekonomi, meningkatkan persebaran layanan keuangan yang konsekuensinya adalah penambahan kantor cabang bank dan peningkatan kualitas teknologi informasi, akan mempengaruhi peningkatan akses dan penggunaan layanan perbankan. Peningkatan akses dan penggunaan layanan perbankan (inklusi keuangan) diharapkan akan meningkatkan produktifitas masyarakat yang pada akhirnya juga berdampak pada peningkatan pendapatan. Peningkatan pendapatan akan berpengaruh pada peningkatan pertumbuhan ekonomi.

Dari sisi mikro yaitu industri perbankan, meskipun keberadaan kantor cabang bank memiliki peran sentral dalam memasuki pasarnya namun biaya operasional yang tinggi akan menyebabkan resiko penurunan kinerja perusahaan. Khususnya ketika jangkauan bank untuk menyampaikan produk jasanya kepada masyarakat yang tersebar luas pada wilayah rural dan belum tersentuh oleh layanan bank (*unbanked*). Oleh karena itu, bank terus berupaya melakukan strategi bisnis yang mengutamakan efisiensi biaya namun sekaligus juga meningkatkan pendapatan melalui peningkatan layanan perbankan. Salah satu upaya peningkatan layanan perbankan melalui pemanfaatan teknologi informasi dewasa ini adalah melalui pelaksanaan strategi layanan bank tanpa cabang (*branchless banking*).

Pelaksanaan *branchless banking* memerlukan beberapa elemen dasar substansial, yaitu: teknologi, agen pihak ketiga, layanan setoran dan penarikan serta layanan pembayaran sebagai tambahan. Hal ini sejalan dengan proses difusi inovasi

yang dijelaskan dalam teori difusi inovasi menurut Rogers, E. M. (1983), dimana keberlangsungan difusi inovasi dimungkinkan karena dipengaruhi oleh unsur - unsur pendukung, yaitu kualitas inovasi itu sendiri, saluran distribusi yang digunakan, waktu dan sistem sosial. Kinerja sebagai proksi keberhasilan difusi inovasi tersebut, sangat bergantung pada sifat inovasi, sifat adopter dan perilaku pengantar perubahan (Mundy, 2000). Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan difusi inovasi tidak terlepas dari peran pengantar perubahan dan perilaku *adopter* sendiri, meskipun inovasi tersebut memiliki potensi peningkatan kinerja tinggi. Sejalan dengan hal tersebut, kesimpulan penelitian Bunch (2001) juga menyatakan bahwa rancangan terbaik di dunia sekalipun tidak akan menjadi program yang berhasil jika petugas/pengantar perubahannya tidak memiliki kemampuan (kompetensi) dan kemauan (perilaku) untuk menjadikannya berhasil.

Apapun strategi inovasi yang memanfaatkan teknologi informasi, tujuannya adalah untuk mengurangi biaya dan meningkatkan keamanan, kenyamanan serta kepercayaan penggunaannya sehingga dapat berdampak pada peningkatan kinerja. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Shahrokhi (2008), bahwa strategi inovasi yang dijalankan harus mempertimbangkan adanya kebutuhan yang jelas untuk memastikan pasar terbuka, meminimalkan biaya *switching*, adanya keuntungan bila dibandingkan dengan penggunaan media lama, meminimalkan biaya dan meningkatkan kinerja bisnis. Seperti halnya pada bisnis perbankan yang menyediakan jasa layanan keuangan, sangat membutuhkan dukungan aspek teknologi informasi dalam upaya persebaran layanan keuangan yang akan berdampak pada kinerja bisnisnya (Trethowan & Scullion, 1997).

*Branchless banking* memiliki beberapa alternatif pelaksanaan yaitu melalui adopsi *internet banking*, *mobile banking* dan *agent banking* (Ivatury & Mass, 2008). Berdasarkan hasil penelusuran penelitian terdahulu, terdapat beberapa kajian mengenai strategi *branchless banking*. Akinci, et. al. (2004) dan Jaruwachirathanakul & Fink (2005) meneliti dari sisi *internet banking*, dimana ditemukan bahwa faktor keamanan dan kenyamanan pengguna merupakan faktor utama yang mempengaruhi terhambatnya pengadopsian *internet banking* di Turkey dan Thailand. Sama halnya dengan hasil penelitian tersebut di atas, Polasik & Wisniewski (2008) dan Chong, et. al. (2010) yang menemukan bahwa pengadopsian *internet banking* masih terhambat oleh faktor keamanan, yaitu kurangnya dukungan pemerintah dalam bentuk perlindungan secara hukum. Pengguna *internet banking* terbatas pada masyarakat yang memiliki akses internet dan dominan digunakan oleh masyarakat urban.

Berbeda dengan beberapa penelitian sebelumnya, Dermish, et. al. (2012), menyimpulkan bahwa teknologi *mobile banking* sebagai bentuk pengurangan cabang bank secara fisik, sangat membantu distribusi pelayanan bank di Kenya melalui produk yang disebut M-PESA. Keberadaan produk ini mampu meningkatkan permintaan nasabah dalam melakukan transfer uang, pembayaran dan pembukaan rekening tabungan baru.

Shabirah & Aldianto (2014) juga meneliti keberadaan *branchless banking* melalui teknologi *mobile banking* di Indonesia dari perspektif nasabah. Penelitian ini dilakukan di Depok, Indonesia, yang memiliki populasi masyarakat yang tidak hanya tersebar di wilayah perkotaan (urban) tapi juga di wilayah pedesaan (rural).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat dua aspek penting yang akan mendukung keberhasilan *branchless banking* di Indonesia, yaitu melalui peraturan pemerintah dan kualitas teknologi saluran distribusi. Sinergi dari perbaikan keduanya akan mengurangi resiko yang mungkin ditimbulkan dalam pelaksanaan *mobile banking* tersebut.

Berdasarkan hasil penelusuran studi terdahulu di atas, kajian mengenai *branchless banking* telah banyak dilakukan. Namun demikian, yang menganalisis khusus mengenai keberadaan *agency banking* masih terbatas. Hal ini disebabkan karena pelaksanaannya yang masih relatif baru dibandingkan dua jenis strategi *branchless banking* lainnya.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa *mobile banking* dan *internet banking* berhasil meningkatkan kinerja bank, namun fakta empiris berdasarkan data The United Nation (2015) menunjukkan bahwa 57% penduduk dunia yang jumlahnya mencapai 3 Milyar lebih masih belum tersentuh internet dan layanan perbankan. Dua per tiga dari jumlah tersebut tersebar di beberapa negara berkembang dan di Amerika Serikat yang merupakan negara maju. Jumlah ini mengindikasikan adanya permasalahan efektifitas pelaksanaan *branchless banking* dalam upaya peningkatan akses dan layanan perbankan yang sekaligus juga menjadi peluang pasar yang besar bagi perbankan. Hal ini juga mengindikasikan bahwa keberadaan *mobile banking* dan *internet banking* belum signifikan menjawab permasalahan makro ekonomi mengenai rendahnya tingkat inklusi keuangan di beberapa negara berkembang.



Berdasarkan *gap* teori dan *gap* empiris yang telah diuraikan di atas, penulis menyimpulkan bahwa keberadaan *agency banking* dewasa ini sangat dibutuhkan, khususnya oleh negara-negara sedang berkembang. Beberapa penelitian terdahulu mengenai *agency banking* menunjukkan keberhasilan pelaksanaannya di beberapa negara berkembang seperti Brazil, Colombia, Peru, Kenya dan India, dimana keberadaan *agency banking* mempengaruhi peningkatan pertumbuhan tingkat inklusi keuangan negara (Mahmood & Sarker, 2015). Pada akhir tahun 2010, Brazil dinyatakan sebagai negara yang memiliki jaringan agen terbesar di dunia, yaitu lebih dari 140.000 agen (CGAP, 2010). Selain Brazil, Kenya juga termasuk negara yang mengalami kesuksesan dalam pengadopsian *agency banking* di negaranya, dimana keberadaan *agency banking* mampu meningkatkan jumlah masyarakat yang menggunakan layanan perbankan (nasabah) dan meningkatkan kinerja keuangan bank (Mwando, S., 2013).

Beberapa penelitian lainnya menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif pelaksanaan *branchless banking* melalui agen pihak ketiga dengan kinerja keuangan bank, meskipun masih terdapat faktor-faktor yang diindikasikan menghambat keberlangsungannya yaitu diantaranya adalah faktor keamanan sistem operasi perbankan yang digunakan dan kualitas agen sendiri (Ndirangu, Duncan K (2013); Aduda, et. al. (2013); Mwando, S. (2013); Mchembere & Jagongo (2014); Ferdous, et. al (2015)). Selain itu, Kitaka (2001) menyebutkan bahwa layanan bagi masyarakat miskin di wilayah rural sering berakibat pada mahalnya biaya yang dikeluarkan, sehingga jumlah dan volume transaksi tidak dapat menutupi biaya

operasional cabang bank. Hal ini mengindikasikan masih terdapat permasalahan kinerja bisnis agen itu sendiri.

Berbeda dengan penelitian-penelitian tersebut di atas, hasil penelitian Kamau (2012) menunjukkan bahwa terdapat korelasi negatif antara jumlah agen dengan kinerja bank pelaksana *agency banking* di Kenya. Sementara itu, Kithuka (2012) mengidentifikasi masih terdapat faktor penghambat yang mempengaruhi keputusan untuk bertransaksi melalui *agency banking* di Kwale County. Hal ini tentunya bertentangan dengan tujuan pelaksanaannya, dimana keberadaan agen pihak ketiga seharusnya memberikan pengaruh positif terhadap kinerja keuangan bank, dampak dari efisiensi biaya operasional dan biaya pembangunan cabang bank.

Berdasarkan teori, *agency banking* memiliki potensi untuk meminimalkan biaya operasional bank dan memperluas distribusi layanan keuangan bagi masyarakat miskin yang tidak terjangkau cabang bank secara fisik atau yang biasa disebut dengan *unbanked society* (Ivatury & Lyman, 2006). Namun demikian, keberhasilannya tidak terlepas dari kompetensi agen itu sendiri. Hasil penelitian terdahulu oleh Ndungu & Njeru (2014) menjelaskan bahwa faktor kompetensi yang dibagi ke dalam dimensi kualitas agen (*agent quality*), kenyamanan (*convenience*) dan kualitas layanan konsumen (*customer service quality*) berpengaruh terhadap keberhasilan pengadopsian *agency banking* di Kajiado North Sub County, Kenya. Oleh karena itu, faktor pertama yang diduga akan mempengaruhi kinerja bisnis agen adalah variabel kompetensi.

Beberapa negara berkembang telah berhasil dalam mengimplementasikan *agency banking* sebagai salah satu cara pelaksanaan *branchless banking* dalam bisnis perbankan, namun di beberapa negara lainnya masih menghadapi tantangan yang tidak mudah sehingga masih ditemukan kendala dalam pelaksanaannya. Sebagaimana hasil penelitian pendahuluan yang dilakukan oleh LPEM UI (2015) mengenai pelaksanaan Layanan Bank Tanpa Cabang Melalui Agen Pihak Ketiga (Laku Pandai) di Indonesia. Permasalahan yang paling mendasar adalah perilaku agen dalam menjalankan bisnisnya, dimana ditemukan agen yang berperan sebagai agen pada dua bank berbeda sehingga diduga bahwa ada permasalahan keterikatan agen pada bank mitra.

Hasil penelitian lainnya oleh Stapleton, T. (2013) dalam *Bulletin of Indonesian Economic Studies*, menjelaskan bahwa peraturan pemerintah menjadi faktor utama yang mempengaruhi transformasi *branchless banking* di Indonesia. Berdasarkan penelitian ini, Indonesia memiliki peluang untuk bersaing dalam pasar *branchless banking* selama peraturan pemerintah memudahkan pelaksanaannya dan pihak perusahaan telekomunikasi yang menjadi mitra perbankan dapat menyediakan teknologi yang berkualitas. Peraturan pemerintah terkait pelaksanaan *branchless banking* untuk saat ini telah banyak mengalami perubahan, dimana pada dasarnya upaya perbaikan kebijakan telah dilakukan oleh pemerintah Indonesia, sehingga membantu perbankan untuk dapat meningkatkan inovasi melalui *branchless banking* (Laporan Inklusi Keuangan OJK, 2016).

Namun demikian, proses penyerapan inovasi yang disediakan bank tersebut masih mengalami hambatan dari sisi kemampuan dan perilaku masyarakat

dalam mengadopsi inovasi tersebut. Hal ini dibuktikan oleh masih besarnya jumlah masyarakat Indonesia yang *unbankable* berdasarkan data Bank Indonesia (2015) dimana hanya 60 juta masyarakat Indonesia yang telah memiliki rekening perbankan padahal penduduk Indonesia mencapai 250 juta jiwa, meskipun perbankan dengan dukungan pemerintah telah melaksanakan Laku Pandai sejak tahun 2015 (<http://www.bi.go.id>).

Terkait dengan peluang pertumbuhan nasabah, perbankan di Indonesia masih memiliki peluang yang besar. Berdasarkan data World Bank (2017), tingkat pertumbuhan populasi penduduk usia produktif di Indonesia sejak awal tahun 2007-2016 rata-rata sebesar 1,49% dan mencapai angka 258,2 juta jiwa pada akhir 2015 dan meningkat menjadi 261,1 juta pada pertengahan tahun 2016. Namun demikian, yang menyimpan uangnya di bank baru mencapai 34,8% (Otoritas Jasa Keuangan, 2016). Hal ini sesuai dengan data Badan Pusat Statistik (2017) mengenai rasio tabungan terhadap GDP yang hanya 34,8% yang masih jauh lebih rendah jika dibandingkan dengan Jepang yang mencapai 70% dan negara tetangga di Asia Tenggara yang mendekati 50%, seperti Filipina yang telah mencapai 46% dan 49% di Singapura.

Fakta empiris tersebut mengindikasikan bahwa masih terdapat 60% lebih target pasar yang menjadi peluang perbankan di Indonesia, jika didasarkan pada jumlah penduduk usia produktif yang saat ini sedang mendominasi namun belum tersentuh oleh layanan perbankan (*unbanked*) (<http://www.bi.go.id>). Permasalahannya adalah meskipun pasar telekomunikasi di Indonesia berkembang

pesat dan bersaing, namun masih terkonsentrasi pada wilayah urban saja dalam hal pemanfaatan jaringan internetnya (APJII, 2015).

Data empiris lainnya berdasarkan hasil survey Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2015, juga menunjukkan bahwa penduduk di wilayah urban seperti Pulau Jawa, Sumatera dan Bali menikmati akses internet, sementara wilayah Indonesia yang lain masih berjuang untuk mendapatkan akses tersebut (<https://apjii.or.id>).

Hasil survey Akamai, perusahaan teknologi digital pada Maret 2017, juga menunjukkan indikasi yang sama. Terdapat gap antara jumlah penjualan *smartphone* dan tingkat penetrasi internet. Penjualan *smartphone* di Indonesia sangat tinggi yaitu 55,4 juta di tahun 2015 namun tingkat penetrasi internet Indonesia hanya mencapai 50,4%, berada jauh di bawah Singapura (81,2%), Malaysia (67,7%) dan 60% di Thailand (<http://theconversation.com>). Pasar yang jumlahnya besar tersebut belum maksimal dalam pemanfaatan fungsi internet yang menjadi sarana pemanfaatan teknologi digital, yang dalam hal ini merupakan sarana bank dalam upaya mendistribusikan layanannya melalui inovasi *branchless banking*.

Selain itu juga mengindikasikan bahwa masih diperlukan jalur distribusi untuk mengisi ketimpangan tersebut. Dapat disimpulkan bahwa keberadaan dan keberlanjutan saluran distribusi melalui agen (*agency banking*) di Indonesia sangat penting untuk menjangkau masyarakat di daerah rural.

Hasil analisis Badan Pusat Statistik (2017) menjelaskan bahwa rendahnya rasio tabungan menyebabkan kebutuhan pembiayaan di Indonesia masih

bergantung dengan bantuan hutang luar negeri. Hal ini juga menunjukkan bahwa upaya pemerintah dan dunia perbankan untuk meningkatkan nilai kredit khususnya mikro kecil masih belum sepenuhnya berhasil. Jumlah masyarakat yang menabung merupakan sumber dana yang kemudian dapat digunakan untuk peningkatan jumlah kredit yang akan disalurkan dan peningkatan pendapatan bank. Dengan kata lain, melalui peningkatan rasio tabungan terhadap GDP diharapkan akan meningkatkan pertumbuhan kredit yang pada akhirnya akan mendorong pertumbuhan ekonomi nasional.

Wilayah Indonesia yang secara geografis tersebar ke dalam banyak pulau yang terbagi menjadi wilayah urban dan wilayah rural, menjadi kendala bagi perbankan untuk melakukan ekspansi tersebut. Mengingat tingginya biaya operasional yang harus dikeluarkan. Sementara itu, masyarakat tentunya menginginkan kemudahan dalam mendapatkan dana, prosedur yang mudah dan beban yang ditanggung menjadi lebih ringan. Selama ini untuk melayani masyarakat yang berada di wilayah rural di Indonesia adalah melalui Bank Perkreditan Rakyat (BPR), meskipun pada praktiknya BPR memiliki keterbatasan akses dalam sistem pembayaran dan operasionalnya (Prasetyantoko & Rosengard, 2011).

Secara makro ekonomi, industri perbankan di Indonesia merupakan salah satu bagian integral dari sistem perekonomian yang sangat dipengaruhi oleh dampak globalisasi. Usman, M. & Wahyudi, L. N. dalam Dendawijaya, L. (2005) menjelaskan bahwa bank di Indonesia sangat dipengaruhi oleh dampak globalisasi yang berakibat pada dihadapkannya dua tantangan, yaitu tantangan internal dan

tantangan eksternal. Tantangan internal yang dihadapi industri perbankan di Indonesia, terdiri dari: lemahnya struktur modal bank-bank nasional, rendahnya kualitas aset perbankan nasional (SDM dan teknologi), manajemen dana bank yang tidak profesional dan inefisiensi dalam alokasi kredit. Sedangkan tantangan eksternal meliputi: kondisi sektor riil yang tidak mendukung dan kebijakan pemerintah yang kurang akomodatif terhadap produk jasa perbankan berteknologi canggih, seperti ATM, kartu kredit dan layanan perbankan melalui jaringan telepon dan internet.

Bagaimanapun juga, upaya pemerintah mendorong perbankan untuk meningkatkan pelaksanaan *branchless banking* di Indonesia telah dilakukan, yaitu melalui Program Laku Pandai (layanan keuangan tanpa cabang dalam rangka inklusi keuangan) oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Layanan Keuangan Digital (LKD) oleh Bank Indonesia. Keduanya merupakan bentuk dari *agency banking* yang dilaksanakan untuk peningkatan inklusi keuangan di Indonesia. Adapun tujuan dari inklusi keuangan itu sendiri adalah untuk menurunkan jumlah masyarakat yang belum mengenal, menggunakan dan mendapatkan layanan perbankan (*unbanked society*) di Indonesia yang tercatat sangat tinggi jumlahnya (<http://www.bi.go.id/id/perbankan/keuanganinklusif/Indonesia/>).

Data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menunjukkan bahwa jumlah agen Laku Pandai sebagai salah satu bentuk *agency banking* di Indonesia, berkembang sangat pesat (Laporan Keuangan Inklusif OJK, 2019). Hal ini ditunjukkan oleh data pada tabel berikut ini:

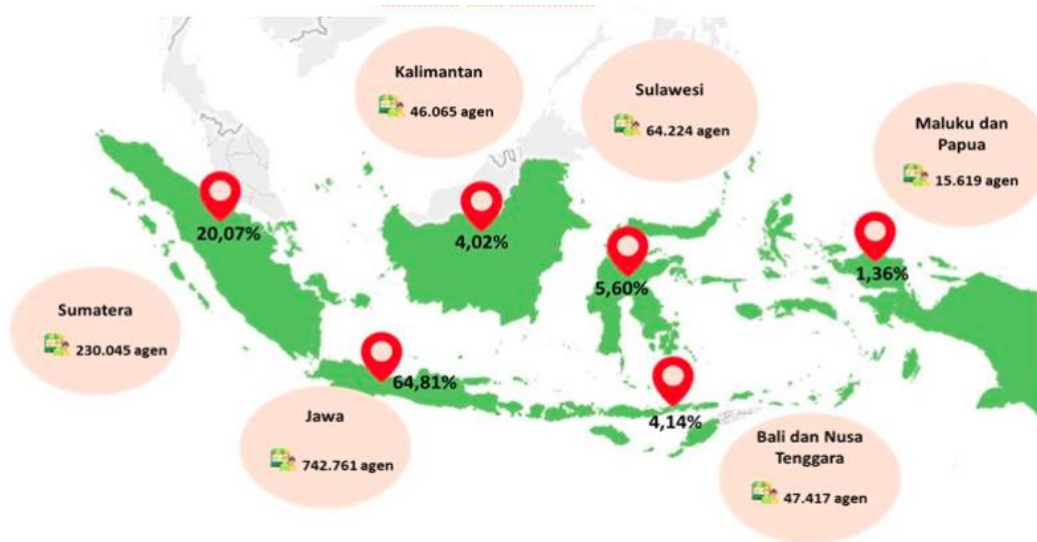
**Tabel 1.1.**  
**Data Perkembangan Program Laku Pandai**

<b>Keterangan</b>	<b>Desember 2015</b>	<b>Desember 2016</b>	<b>Desember 2017</b>	<b>Desember 2018</b>
Jumlah Bank Penyelenggara	7 BUK  (+ BPD Kaltim)	18 BUK  2 BUS  (+Bank Artha Graha, BPD Jatim, BPD NTB, BPD NTT)	25 BUK  2 BUS  (+ BPD Jambi, BPD Bali, BPD Bengkulu, BPD Kalbar)	26 BUK  4 BUS  (+BPD NTB Konversi Menjadi BUS, Bank Syariah Mandiri)
Jumlah Agen Perorangan / Outlet Berbadan Hukum	60.805	275.911	740.121	1.004.547
Jumlah Outstanding Rekening (Nasabah)	1.216.952	3.700.215	13.645.396	22.833.627
Jumlah Outstanding Tabungan (Rp Milliar)	67	216,5	1.030	1.570

Sumber: Diolah Dari Laporan Keuangan Inklusif OJK, 2019.

Permasalahan yang dihadapi sekarang adalah masih belum meratanya persebaran keberadaan agen bank pelaksana, dimana masih terkonsentrasi di Pulau Jawa saja yaitu sebesar 67,96%, disusul Pulau Sumatera 17,34% dan sisanya tersebar di Wilayah Timur Indonesia dengan persentase jumlah agen paling sedikit di Maluku dan Papua sebesar 1,22%. Gambar berikut ini menunjukkan persentase persebaran agen di Indonesia pada awal tahun 2019:





Sumber: Laporan Keuangan Inklusif OJK, 2019.

**Gambar 1.1.**  
**Persebaran Jumlah Agen Laku Pandai**

Namun demikian, fakta empiris lainnya menunjukkan ketimpangan antara jumlah agen Laku Pandai dan jumlah Nasabah BSA dengan rata-rata saldo rekening Nasabah BSA. Rata-rata saldo paling besar justru terdapat di Pulau Maluku dan Papua yaitu sebesar Rp. 470.302, sementara Pulau Jawa hanya sebesar Rp. 57.567. Hal ini memunculkan dugaan bahwa kinerja agen Laku Pandai perlu dianalisis lebih lanjut, khususnya terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian sebelumnya membuktikan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja agen adalah kompetensinya (Ndungu & Njeru, 2014).

Gambar di berikut ini merupakan jumlah rata-rata saldo per rekening yang dijelaskan pada paragraf sebelumnya:



Sumber: Diolah Dari Laporan Keuangan Inklusif OJK, 2019.

**Gambar 1.2.**  
**Rata-Rata Saldo Per Rekening *Basic Saving Account (BSA)***

Di sisi lainnya, peran agen sebagai pengantar teknologi *branchless banking* dan fungsinya sebagai perantara keuangan sangat membutuhkan pengetahuan keuangan yang mumpuni. Penelitian terdahulu banyak yang telah meneliti tentang keterkaitan literasi keuangan terhadap kinerja individu, namun belum ada yang menggunakan alat analisis yang sama. Beberapa hasil studi terdahulu yang dirangkum oleh Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2011) dalam analisis tinjauan literatur menunjukkan adanya masalah faktor perilaku keuangan masyarakat itu sendiri yang dipengaruhi oleh tingkat literasi keuangan. Hal ini tidak hanya terjadi dalam keputusan investasi namun juga dalam hal pemanfaatan layanan jasa keuangan yang salah satunya adalah layanan perbankan, sebagai salah satu keputusan keuangan individu (rumah tangga). Salah satu faktor yang menyebabkan hal itu terjadi adalah karena rendahnya edukasi keuangan dan perbankan, selain karena rumitnya tata operasional, tingginya biaya administrasi dan jauhnya lokasi bank itu sendiri.

Hal ini melatarbelakangi munculnya dugaan penelitian bahwa selain variabel kompetensi yang disimpulkan penelitian terdahulu mempengaruhi kinerja agen (Ndungu & Njeru, 2014), variabel literasi keuangan (*financial literacy*) juga akan mempengaruhi kinerja bisnis agen dalam pelaksanaan strategi *branchless banking* di Indonesia.

Kajian mengenai literasi keuangan telah banyak dilakukan sebelumnya terkait pengaruhnya terhadap keputusan investasi sebagai bagian dari keputusan keuangan individu, baik pada unit analisis di pasar modal maupun di sektor riil (Huston (2010), Remund (2010), Boon, et al (2011), Rooij, et al (2011), Lusardi (2012), Nidar & Bestari (2012), Hastings, et al (2013), Sayinzoga, et al (2014), Dwiastanti (2015), Theodora & Marti'ah (2016) dan Aribawa (2017)).

Sebagian besar lainnya juga diteliti pada keputusan menabung dan kredit masyarakat serta pengaruhnya terhadap kinerja keuangan baik individu maupun organisasi bisnis (Mandell & Klein (2009), Ibrahim & Alqaydi (2013), Mian (2014), Adomako (2015), Abubakar (2015), Hidajat (2015), Stolper (2017), Widyastuti, et al (2016), dan Kaiser & Menkhoff (2017)).

Sementara yang menganalisis hubungannya dengan keterikatan kerja individu masih sangat terbatas. Padahal fenomena empiris yang ditunjukkan dengan adanya agen yang melaksanakan keagenan pada dua bank berbeda dan hasil survey pendahuluan yang menunjukkan sejumlah besar agen bank terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sudah tidak aktif di lokasi penelitian, menunjukkan gejala masalah mengenai keterikatan kerja pada aktifitas bisnisnya sebagai agen bank.

Penelitian terdahulu yang menganalisis bahwa literasi keuangan mempengaruhi secara positif keterikatan (*engagement*) nasabah terhadap bank di Indonesia pernah dilakukan oleh Astuti & Trinugroho (2016). Hasil penelitian lainnya oleh Arthur, C. (2012) juga menemukan keterkaitan antara variabel literasi keuangan terhadap keterikatan kerja, dimana literasi keuangan berpengaruh positif terhadap tanggung jawab sebagai warga negara dan keterikatan individu tersebut terhadap negaranya. Hal ini menambah dugaan penelitian bahwa selain memiliki pengaruh terhadap kinerja bisnis agen, literasi keuangan juga mempengaruhi keterikatan kerja agen dalam melaksanakan fungsinya sebagai saluran distribusi bank dan sekaligus perannya sebagai nasabah bank.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, variabel keterikatan kerja pada penelitian ini akan berperan sebagai variabel pemediasi (*intervening*) antara pengaruh tingkat literasi keuangan terhadap peningkatan kinerja *branchless banking*. Penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa keterikatan kerja dapat berperan sebagai variabel pemediasi (*intervening*) pada beberapa kajian mengenai hubungannya dengan beberapa variabel lain pernah dilakukan oleh Demski, D., & Arabie, K. (2008) dan Wei, F., et al. (2016). Penelitian-penelitian ini menunjukkan peran keterikatan kerja sebagai pemediasi pengaruh antara kompetensi individu terhadap kinerja perusahaan.

## **1.2. Identifikasi Masalah, Batasan Masalah dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1. Identifikasi Masalah**

Penelitian mengenai strategi *branchless banking* di Indonesia telah dilakukan sebelumnya (Jaya & Setiawina, 2018 dan Santoso & Ahmad, 2016). Namun belum ada yang membahas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja agen dikaitkan dengan teori-teori perilaku. Sementara berdasarkan hasil penelusuran studi - studi sebelumnya terkait diskusi mengenai strategi *branchless banking*, sepanjang yang penulis lakukan hanya menemukan satu artikel (Ndungu & Njeru, 2014) yang membahas masalah faktor - faktor yang mempengaruhi keberhasilan strategi *branchless banking* dari sisi perilaku agen sebagai mitra bank dalam pelaksanaannya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan *branchless banking* dikelompokkan menjadi dua ke dalam faktor internal dan faktor eksternal. Kedua faktor tersebut pernah dikaji pada penelitian terdahulu. Berdasarkan uraian *gap* empiris pada latar belakang dilakukannya penelitian ini, permasalahan utama yang perlu diteliti lebih lanjut adalah faktor-faktor yang akan berpengaruh terhadap keberhasilan pelaksanaan *branchless banking* yang tujuannya untuk meningkatkan kinerja bank. Hal tersebut pernah dibahas oleh penelitian terdahulu khususnya mengenai faktor kebijakan pemerintah dan dukungan teknologi namun penelitian yang fokus pada faktor internal perilaku agen sebagai mitra bank, sepanjang penelusuran literatur yang penulis lakukan belum ditemukan. Oleh karena itu, penelitian ini akan meneliti lebih lanjut.

Di sisi lainnya, fakta empiris mengenai masih tingginya tingkat masyarakat yang belum tersentuh layanan perbankan meskipun dukungan pemerintah dalam pelaksanaan agen *branchless banking* di Indonesia telah dilakukan, mengindikasikan perlu adanya penelitian lebih lanjut terhadap kinerja agen *branchless banking* di Indonesia dalam menjalankan perannya.

Berbeda dengan penelitian-penelitian terdahulu mengenai *branchless banking* melalui internet (*internet banking*) dan telepon seluler (*mobile banking*) yang lebih menitikberatkan pada faktor dukungan teknologi yang tersedia dan peraturan pemerintah yang menaungi dalam rangka keamanan bertransaksi, penelitian ini lebih fokus pada aspek perilaku agen sebagai individu yang menjadi mitra bank untuk melakukan layanan perbankan.

Salah satu studi yang mengkaji dari sisi faktor internal agen adalah penelitian oleh Ndungu & Njeru (2014) yang mengkaji dari aspek kompetensi agen terhadap tingkat keberhasilan agen. Seperti yang dijelaskan dalam Mitchellmore & Rowley (2010), kompetensi merupakan salah satu variabel dari aspek perilaku individu. Jika dikaitkan dengan peran agen sebagai intermediasi dalam distribusi produk perbankan, maka aspek pengetahuan dan keterampilan keuangan (literasi keuangan) agen menjadi faktor yang juga akan menentukan kinerjanya. Oleh karena itu, penelitian ini akan melanjutkan dengan memasukkan variabel literasi keuangan sebagai faktor lain yang berpengaruh terhadap kinerja agen. Hal ini terkait dengan fungsi agen sebagai perantara keuangan yang secara teori memiliki tingkat edukasi keuangan yang mumpuni, sehingga akan memberikan pengaruh positif terhadap kinerjanya.

Berdasarkan penelusuran studi terdahulu menunjukkan bahwa literasi keuangan (*financial literacy*) merupakan salah satu faktor yang banyak dikaji dalam aspek perilaku keuangan terdapat *gap* antara beberapa hasil penelitian terdahulu (Huston, 2010; Lusardi, 2012; Nidar & Bestari, 2012; Sayinzoga, et al, 2014 dan Ariwibawa, 2017).

Beberapa hasil studi terdahulu menunjukkan adanya pengaruh tingkat literasi keuangan terhadap kinerja keuangan individu secara langsung (Mandell & Klein (2009), Ibrahim & Alqaydi (2013), Mian (2014), Adomako (2015), Abubakar (2015), Hidajat (2015), Stolper (2017), Widyastuti, et al (2016), Kaiser & Menkhoff (2017) dan Clark, R. L. et al (2014). Sementara Astuti & Trinugroho (2014) menunjukkan bahwa tingkat literasi keuangan juga berpengaruh terhadap keterikatan individu terhadap bank sebagai lembaga keuangan formal. Namun demikian, belum ada penelitian yang menganalisis pengaruh literasi keuangan (*financial literacy*) dan keterikatan kerja (*work engagement*) terhadap kinerja individu secara bersama-sama.

Di sisi lainnya, agen bank sebagai objek penelitian juga belum pernah dikaji pada studi terdahulu mengenai literasi keuangan (*financial literacy*). Agen bank yang dapat berfungsi sebagai bagian stakeholder internal atau pengganti peran karyawan bank selain berperan sebagai nasabah, tentunya juga mengindikasikan bahwa perasaan terikat agen terhadap aktifitas bisnis keagenannya akan mempengaruhi kinerja agen. Sementara hasil penelitian terdahulu menunjukkan peran keterikatan kerja sebagai pemediasi pengaruh antara variabel kompetensi terhadap kinerja bisnis.

Berdasarkan hasil survey pendahuluan melalui wawancara, terdapat beberapa agen di Kota Palembang yang tidak aktif melakukan perannya sebagai agen. Salah satu alasannya karena merasa belum menikmati perannya dan bahkan ada yang lebih terikat dengan bisnis intinya saja. Bahkan data LPEM UI (2015) juga menunjukkan adanya agen-agen bank yang menjadi agen pada dua jenis keagenan bank berbeda, yaitu Layanan Keuangan Dasar (LKD) dan Layanan Keuangan Tanpa Kantor (Laku Pandai). Hasil wawancara dengan asisten pengelola kemitraan agen salah satu bank di Indonesia juga menunjukkan bahwa sebagian besar agen aktif namun 30% agen masih masuk dalam kategori lemah. Hal ini menguatkan dugaan bahwa terdapat faktor lain yang dalam hal ini menjadi pemediasi pengaruh kompetensi dan literasi keuangan terhadap kinerja agen, yaitu faktor keterikatan kerja agen terhadap bank.

Peran ganda agen baik sebagai nasabah (*customer*) yang memiliki bisnis inti pada tingkat Usaha Kecil Menengah (UKM) maupun sebagai saluran distribusi yang diprosikan sebagai stakeholder internal bank diduga akan mempengaruhi hasil penelitian yang berbeda dari penelitian terdahulu.

Sebagai stakeholder internal, maka keterikatan kerja agen sebagai saluran distribusi bank diduga akan berpengaruh terhadap kinerja. Hal ini didasarkan pada beberapa hasil penelitian terdahulu oleh Bakker, et al (2008); Bakker, et al (2010); Harter, et al (2002); Xanthopoulou (2009) dan Byrne, et al (2016), menyatakan bahwa keterikatan kerja (*work engagement*) berpengaruh baik terhadap kinerja karyawan (*employee performance*) maupun kinerja bisnis (*business performance*) perusahaan.



Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah di atas, terlihat bahwa terdapat beberapa *gap* baik secara teori maupun empiris mengenai kinerja bisnis agen sebagai bagian dalam pelaksanaan strategi '*branchless banking*'. Sehingga penulis sampai pada dugaan sementara bahwa variabel kompetensi, literasi keuangan, dan keterikatan kerja merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja bisnis agen dan akan dianalisis lebih lanjut pada penelitian ini. Meskipun faktor kompetensi, literasi keuangan dan keterikatan kerja terhadap kinerja bisnis telah banyak dilakukan sebelumnya dalam berbagai kajian terkait teori-teori tersebut, namun masih dilakukan secara parsial saja. Sementara penelitian ini menggabungkan ketiga faktor tersebut dan menganalisis pengaruhnya secara langsung terhadap kinerja bisnis serta pengaruhnya secara tidak langsung apabila keterikatan kerja menjadi variabel pemediasi. Sehingga terbentuk kebaruan penelitian berupa model kinerja bisnis "*branchless banking*" berbasis literasi keuangan, kompetensi, dan keterikatan kerja.

### **1.2.2. Batasan Masalah**

Fokus penelitian adalah mengenai analisis faktor internal keberhasilan pengimplementasian *branchless banking* melalui agen sebagai saluran distribusi bank yang diprosikan dengan kinerja bisnis agen (*agent's business performance*). Studi ini ditekankan pada faktor manajemen perilaku yang terdiri dari variabel kompetensi (*competence*), literasi keuangan (*financial literacy*), dan keterikatan kerja (*work engagement*) sebagai variabel pemediasi. Oleh karena itu, variabel penelitian ini nantinya terdiri dari variabel kompetensi (*competency*) agen (X1) dan

tingkat literasi keuangan (*financial literacy*) (X2) sebagai variabel dependen, keterikatan kerja (*work engagement*) (Y) agen terhadap bank sebagai variabel pemediasi dan kinerja bisnis agen (*agent's business performance*) (Z) sebagai variabel independen.

Unit analisis penelitian ini akan dibatasi pada agen bank pelaksana strategi *branchless banking* yang telah melaksanakan layanan kredit mikro kecil melalui agen, dengan unit observasi yaitu agen bank Laku Pandai. Sehingga didapatkan sejumlah populasi penelitian yang terdiri dari agen bank aktif pada bank mitra yang telah menyediakan tidak hanya layanan tabungan (*saving*) dan transaksi perbankan lainnya seperti transfer dan pembayaran, namun juga layanan kredit mikro bagi masyarakat di Indonesia.

Adapun lokasi penelitian yang dipilih adalah Provinsi Sumatera Selatan yang merupakan salah satu Provinsi di Pulau Sumatera. Latar belakang pemilihan lokasi didasarkan pada data Laporan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tahun 2016 yang menunjukkan bahwa persentase persebaran agen di Pulau Sumatera masih kecil (18,31%) jika dibandingkan dgn Pulau Jawa yang mencapai 60,2%. Padahal Provinsi Sumatera Selatan merupakan penyumbang terbesar ketiga PDB Indonesia pada tahun 2016. Selain itu, jumlah populasi penduduk Provinsi Sumatera Selatan yang tersebar pada wilayah rural dan urban dapat mewakili populasi masyarakat di Pulau Sumatera khususnya dan Indonesia pada umumnya.

### 1.2.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang, identifikasi dan batasan masalah dalam penelitian ini, maka permasalahan yang akan dianalisis dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kompetensi (*competency*) berpengaruh terhadap keterikatan kerja (*work engagement*)?
2. Apakah literasi keuangan (*financial literacy*) berpengaruh terhadap keterikatan kerja (*work engagement*)?
3. Apakah kompetensi (*competency*) berpengaruh terhadap kinerja bisnis agen (*agent's business performance*)?
4. Apakah literasi keuangan (*financial literacy*) berpengaruh terhadap kinerja bisnis agen (*agent's business performance*)?
5. Apakah keterikatan kerja (*work engagement*) berpengaruh terhadap kinerja bisnis agen (*agent's business performance*)?
6. Apakah kompetensi (*competency*) berpengaruh terhadap kinerja bisnis agen (*agent's business performance*) melalui keterikatan kerja (*work engagement*)?
7. Apakah literasi keuangan (*financial literacy*) berpengaruh terhadap kinerja bisnis agen (*agent's business performance*) melalui keterikatan kerja (*work engagement*)?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis:

1. Pengaruh kompetensi (*competency*) terhadap keterikatan kerja (*work engagement*).
2. Pengaruh literasi keuangan (*financial literacy*) terhadap keterikatan kerja (*work engagement*).
3. Pengaruh kompetensi (*competency*) terhadap kinerja bisnis agen (*agent's business performance*).
4. Pengaruh literasi keuangan (*financial literacy*) berpengaruh terhadap kinerja bisnis agen (*agent's business performance*)?
5. Pengaruh keterikatan kerja (*work engagement*) terhadap kinerja bisnis agen (*agent's business performance*).
6. Pengaruh kompetensi (*competency*) terhadap kinerja bisnis agen (*agent's business performance*) melalui keterikatan kerja (*work engagement*).
7. Pengaruh literasi keuangan (*financial literacy*) terhadap kinerja bisnis agen (*agent's business performance*) melalui keterikatan kerja (*work engagement*).

### **1.4. Kegunaan Penelitian**

#### **1.4.1. Kegunaan Teoritis**

Bagi dunia penelitian dan akademis diharapkan dapat memberikan referensi maupun sumber informasi bagi penelitian selanjutnya yang ingin

melakukan penelitian tentang kinerja bisnis, yang pada penelitian ini fokus pada kinerja bisnis agen bank dalam kaitannya dengan keberlanjutan pelaksanaan strategi *branchless banking*. Di sisi lainnya, juga diharapkan untuk mengisi celah teoritis pada ilmu manajemen perilaku khususnya kajian mengenai literasi keuangan dalam kaitannya dengan kajian mengenai kompetensi dan keterikatan kerja serta pengaruhnya terhadap kinerja bisnis.

Selain itu juga diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan dokumentasi untuk melengkapi sarana penyediaan bahan studi bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

#### **1.4.2. Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat secara umum untuk meningkatkan pemerataan pendapatan melalui peningkatan penggunaan layanan perbankan oleh masyarakat, sehingga berdampak pada menurunnya jumlah masyarakat *unbankable*. Di sisi lainnya, diharapkan akan memberikan manfaat bagi perkembangan perbankan dalam menghadapi era digitalisasi dalam kaitannya dengan peningkatan inklusi keuangan melalui keberlanjutan strategi *branchless banking*. Sementara bagi pembuat kebijakan, diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam menentukan strategi layanan serta regulasi yang tepat untuk mengantisipasi kinerja agen, dalam rangka meningkatkan jumlah nasabah dan transaksi melalui agen *branchless banking* tersebut.

## Daftar Pustaka

- Absah, Y. 2007. Pengaruh Kemampuan Pembelajaran terhadap Kompetensi, Tingkat Diversifikasi dan Kinerja Perguruan Tinggi Swasta di Sumatera Utara, *Disertasi*
- Abubakar, A. H. (2015). Entrepreneurship Development and Financial Literacy in Africa. *World Journal of Entrepreneurship, Management and Sustainable Development*. Vol. 11 (4), 281-294.
- Adomako, S., Danso, A. & Damoah, O. J. (2016). The Moderating Influence of Financial Literacy on The Relationship Between Access to Finance and Firm Growth in Ghana. *Venture Capital*. Vol. 18 (1), 43-61.
- Aduda, J., Kiragu, D. & Ndwiga, J. M. (2013). The Relationship Between Agency Banking and Financial Performance of Commercial Banks in Kenya. *Library Department. Repository UONBI*.
- Akerlof, G.A. & Shiller, R.J. (2009). *Animal Spirits: How Human Psychology Drives the Economy, and Why It Matters for Global Capitalism*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Akinci, S., Aksoy, S. & Atilgan, E. (2004). Adoption of Internet Banking Among Sophisticated Consumer Segments in an Advanced Developing Country. *International Journal of Bank Marketing*. Vol. 22(3), 212-232.
- Alhenawi, Y., & Elkhal, K. (2013). Financial Literacy of US Households: Knowledge vs. Long-Term Financial Planning. *Financial Services Review*. Vol. 22(3), 211-245.
- Al-Tamimi, H. A. H., & Kalli, A. A. B. (2009). Financial Literacy and Investment Decisions of UAE Investors. *The Journal of Risk Finance*. Vol 10(5), 500-516.
- Amdani, D., Sinulingga, S., Absah, Y., & Muda, I. (2019). The Effect of Competence and Organizational Culture on Employee Performance of Ganesha Medan Polytechnic. *International Journal of Scientific and Technology Research*. 8(04), 155-159.
- Amit, R. & Schoemaker, P. (1993). Strategic Assets and Organizational Rent. *Strategic Management Journal*. Vol. 14. 33-46.
- Anderson, W. T. (1972). Convenience Orientation and Consumption Behaviour. *Journal of Retailing*. Vol.48 (Fall): 49-71.

- Anitha J., (2014) "Determinants of employee engagement and their impact on employee performance", *International Journal of Productivity and Performance Management*, 63(3), 308-323.
- Anyasi, F.I. & Otubu, P.A. (2009). *Research Journal of Information Technology*. ISSN: 2041-3114, Vol. 1(1), 1-5.
- Ariwibawa, D. (2017). Y Generations Financial Literacy Indexes in Indonesia. *International Journal Technology and Business*. pp. 1-9.
- Arthur, C. (2012). Financial Literacy Education for Citizens: What Kind of Responsibility, Equality, and Engagement. *Citizenship, Social and Economics Education*. 11(3), 163-176.
- Ashraf, N., Camerer, F. C. & Loewenstein, G. (2015). Adam Smith, Behavioral Economist. *Journal of Economics Perspectives*. Vol. 19 (3), 131-145.
- Astuti, H. P. & Trinugroho, I. (2016). Financial Literacy and Engagement in Banking. *Journal of Economics and Economic Education Research*. Vol. 17(1), 1-6.
- Atkinson, A. & Messy, F. A. (2012). Measuring Financial Literacy: Results of the OECD/International Network and Financial Education (INFE) Pilot Study. *OECD Working Paper*. Washington D.C: International Monetary Fund.
- Atik & Ratminko. (2005). Manajemen Pelayanan Disertai dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. *Pustaka Pelajar*. Yogyakarta.
- Bakker, B. A., Albrecht, L. S. & Leiter. P. M. (2010). Key Questions Regarding Work Engagement. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. Vol. 20 (1), 4-28.
- Bakker, B. A., Schaufeli, B. W., Leiter P. M. & Taris, W. T. (2008). Work Engagement: An Emerging Concept in Occupational Health Psychology. *Work and Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations*. Vol. 22 (3), 187-200.
- Bakker, A. B. & Bal, P. M. (2010). Weekly Work Engagement and Performance: A Study Among Starting Teachers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. Vol. 83, 189–206.
- Banks, S. (2010). Financial Inclusion and Consumer Protection in Peru The branchless banking business. *A Joint SBS/CGAP Report*, (February).

- Barney, J. B. (1991). Firm Resources and Sustained Competitive Advantage. *Journal of Management*. Vol. 17. 99–120.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The Moderator - Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*. Vol. 51, 1173.
- Behrman, J. R., Mitchell, O. S., Soo, C. K., & Bravo, D. (2012). How Financial Literacy Affects Household Wealth Accumulation. *American Economic Review*. Vol. 102(3), 300-304.
- Berry, L.L., Parasuraman, A. & Zeithaml, V.A. (1999). Improved Service Quality in America: Lesson Learned. *Academy of Management Executive [online]* from: <http://areas.kenanflagler.unc.edu/marketing/facultystaff/zeithaml>.
- Best, R. (2014). *Market-Based Management* (Edisi 6th, intern): Pearson.
- Bindra, S. (2007). *Crown Your Customer*. Storymoja: Nairobi.
- Black, N. J., et. al. (2002). Modelling Consumer Choice of Distribution Channel: An Illustration from Financial Services. *International Journal of Bank Marketing*. Vol 20(4), 161-173.
- Boon, H. T., Yee, S. H. & Ting, W. H. (2011). Financial Literacy and Personal Financial Planning in Klang Valley, Malaysia. *International Journal of Economics and Management*. Vol. 5 (1), 149-168.
- Bowman, H. E. (1980). *A Risk/Return Paradox for Strategic Management*. Cambridge, Mass: Massachusetts Institute of Technology. 1980.
- Braunstein, S., & Welch, C. (2002). Financial Literacy: An Overview of Practice, Research, and Policy. *Federal Reserve Bulletin*. Issue Nov, 445-457.
- Brigham, E. F. & Ehrhardt, M. C. (2005). *Financial Management Theory and Practice*. Eleventh Edition. South Western Cengage Learning. Ohio.
- Bunch, R. (2001). Achieving the Adoption of Green Manure/Cover Crops: System that are Attractive to Farmers. *Workshop on Shifting Cultivation: Towards Sustainability and Resource Conservation in Asia*, International Institute for Rural Reconstruction (IIRR), Cavite (Philippines).
- Byrne, S. Z., Peters, M. J. & Weston, W. J. (2016). The Struggle with Employee Engagement: Measures and Construct Clarification Using Five Samples. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 101 (9), 1201-1227.



- Carrigan, M. & Szmigin, I. (2006). Mothers of Invention: Maternal Empowerment and Convenience Consumption. *European Journal of Marketing*. Vol. 40(9/10), 22-42.
- Chong, A.Y., et. al. (2010). Online Banking Adoption: An Empirical Analysis. *International Journal of Bank Marketing*. Vol. 28(4), 267-287.
- Chrupala-Pniak, M., Grabowski, D., & Sulimowska-Formowicz, M. (2017). Trust on Effective International Business Cooperation: Mediating Effect of Work Engagement. *Entrepreneurial Business and Economics Review*. Vol. 5(2), 27-50.
- Clark, R. L., Lusardi, A. & Mitchell, O. S. (2014). Financial Knowledge and 401(K) Investment Performance. *National Bureau of Economic Research - Working Paper 20137*. Cambridge.
- Cook, S. (2008). *The Essential Guide to Employee Engagement: Better Business Performance Through Staff Satisfaction*. Kogan Page Limited, USA.
- Creswell & Jhon, W. (2014). *Research Design, Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approach*. Fourth Edition. Sage Publication, Inc.
- Dahmen, P. & Rodriguez, E. (2014). Financial Literacy and The Success of Small Businesses: An Observation from A Small Business Development Center. *Numeracy: Advancing Education in Quantitative Literacy*. Vol 7(1), Art. 3.
- Damashek, A., Bard, D., & Hecht, D. (2011). Provider Cultural Competency, Client Satisfaction, and Engagement in Home-Based Programs to Treat Child Abuse and Neglect. *Child Maltreatment*. Vol. 17(1), 56-66.
- Darian, J. C. & Cohen, J. (1995). Segmenting by Consumer Shortage. *Journal of Consumer Marketing*. Vol. 12(1), 32-45.
- Davis, L. & North, D. (1970). Institutional Change and American Economic Growth. *The Journal of Economic History*. Vol. 30(1), 131-149.
- Demski, D. & Arabie, K. (2008). Employee Competency Development and Engagement: The Surprising Impact on Sustainability, HSE Performance and Financial Results.
- Dendawijaya, L. (2005). *Manajemen Perbankan*. Edisi Ke-2. Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor.
- Dermish, A. et al. (2012). Branchless and Mobile Banking Solutions for the Poor: A Survey of the Literature. Vol. 6(4), 81-98.

- Dubey, R. & Ali, S. S. (2011). Study on Effect of Functional Competency on Performance of Indian Manufacturing Sector. *International Journal of Engineering Business Management*. Vol. 3(3), 1-15.
- Dwiastanti, A. (2015). Financial Literacy as The Foundation for Individual Financial Behavior. *Journal of Education and Practice*. Vol. 6 (33), 99-105.
- Endres, G. M., & Smoak, L. M. (2008). The human resource craze: Human performance improvement and employee engagement. *Organization Development Journal*. Vol. 26.
- Farquhar, D. J. & Rowley, J. (2009). Convenience: A Services Perspective. *Marketing Theory*. Vol.9, 425-437.
- Ferdinand, A. (2014). Metode Penelitian Manajemen. (Edisi 5). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ferdous, J., R. Al Mosharrafa & N. Farzana (2015). Agent Banking in Bangladesh - A New Era in Financial Institution by Enhancing Customer's Accessibility and Profitability of Banks. *The International Journal of Business And Management*. Vol. 3 (3), 206-218.
- Fernandes, B.H., J.F. Mills & M.T. Fleury. (2005). Resources that Drive Performance: An Empirical Investigation. *International Journal of Productivity and Performance Management*. Vol.54 (5/6), 340-354.
- Fisher, P. J. & Montalto, C. P. (2010). Effect of saving motives and horizon on saving behaviors. *Journal of Economic Psychology*. Vol. 31, 92–105.
- Fong, T. C.-t., & Ng, S.-m. (2012). Measuring engagement at work: Validation of the Chinese version of the Utrecht Work Engagement Scale. *International Journal of Behavioral Medicine*, Vol. 19 (3), 391-397.
- Fruhan, W. E., Jr. (1979). Financial Strategy. *Homewood, IL: Richard D. Irwin*.
- Geladi, P., & Kowalski, B. R. (1986). Partial Least Square Regression: A Tutorial. *Analytica Chimica Acta*, Vol. 185, 1-17.
- Ghozali, I. (2019). Mediasi dan Moderasi Dalam Analisis Statistik Menggunakan Program IBM SPSS 25 Process Versi 3.1 & WarpPLS 6.0. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). Partial Least Squares (Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan SmartPLS 3.0. Untuk Penelitian Empiris. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Githemo, M. W. (2014). The Effect of Agency Banking on Financial Performance of Small and Medium Sized Enterprises in Nairobi County. *Library Department UONBI*, <http://erepository.uonbi.ac.ke>.
- Goffman, E. (1961). *Asylums*. New York: Doubleday & Co.
- Gurley, G. J. & Shaw, S. E. (1956). Financial Intermediaries and The Saving-Investment Process. *The Journal of Finance*. Vol. 11 (2), 257-276.
- Gurley, G. J. & Shaw, S. E. (1960). *Money in a Theory of Finance*. M W Books, The Brookings Institution.
- Hair, Jr, J.F., W.C. Black, B. J. Babin & R. E. Anderson. (2014). *Multivariate Data Analysis*. Seventh Edition. Prentice Hall. New Jersey.
- Hair, Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2016). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*: Sage Publication.
- Hamel, G. & Heene, A. (1994). *Competence-based Competition*. New York: Wiley.
- Harter, K. J., Schmidt, L. F. & Hayes, L. T. (2002). Business-Unit-Level Relationship Between Employee Satisfaction, Employee Engagement and Business Outcomes: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 87 (2), 268-279.
- Haruna, A. Y., & Marthandan, G. (2017). Foundational Competencies fo Enhancing Work Engagement in SMEs Malaysia. *Journal of Workplace Learning*. 29(3), 165-184). doi: 10.1108/jwl-07-2016-0066.
- Hastings, S. J., Madrian, C. B. & Skimmyhorn, L. W. (2013). Financial Literacy, Financial Education and Economic Outcomes. *The Annual Review in Advance*. Vol (5), 347-373.
- Hidajat, T. (2015). An Analysis of Financial Literacy and Household Saving Among Fishermen in Indonesia. *Mediterranean Journal of Social Sciences*. Vol. 6 (5), 216-222.
- Hubbard, G. & P. Beamish. (2011). *Strategic Management: Thingking, Analysis, Action*. Frechs Forest, N.S.W. Pearson Australia.
- Huston, J. S. (2010). Measuring Financial Literacy. *The Journal of Consumer Affairs*. Vol. 44 (2), 296-316.
- Ibrahim, E. M. & Alqaydi, R. F. (2013). Financial Literacy, Personal Finance Attitude, and Forms of Personal Debt Among Residents of the UAE.

*International Journal of Economics and Finance*. Vol. 5 (7), 126-138.

- Ivatury, G. & Mass, I. (2008). The Early Experience with Branchless Banking, CGAP Focus Note. No. 46.
- Ivatury, G. & Lyman, T. (2006). Use of Agents in Branchless Banking for the Poor: Rewards, Risk and Regulation. Washington D.C: CGAP Focus Note. No. 38.
- Jaruwachirathanakul, B. & Fink, D. (2005). Internet Banking Adoption Strategies for A Developing Country: The Case of Thailand. *Internet Research*. Emerald Group Publishing Limited. Vol. 15(3), 295-311.
- Jaya, A. A. N. G. I. & Setiawina, D. N. (2018). *International Journal of Sosial Sciences and Humanities*. Vol. 2(2), 194-213.
- JumpStart Coalition. (2007). National Standard in K-12 Personal Financial Education (3<sup>rd</sup>). Retrieved 2007. <http://www.jumpstart.org/guide.html>
- Kahneman, D. (2000). A psychological point of view: Violations of rational rules as a diagnostic of mental processes (Commentary on Stanovich and West). *Behavioral and Brain Sciences*, 23, 681–683.
- Kaiser, T. & Menkhoff, L. (2017). Does Financial Education Impact Financial Literacy and Financial Behavior, and If So, When? *The World Bank Economic Review*. Vol. 31 (3), 611-630.
- Kamau, J. N. (2012). The relationship between agency banking and financial performance of commercial banks in Kenya. *E-Repository UONBI*.
- Kaplan, R. S. & Norton, D. P. (1992). The Balanced Scorecard -Measures that Drive Performance. *Harvard Business Review* (January - February), 71-79.
- Kelley, E. J. (1958). The Importance of Convenience in Cunsomer Purchasing. *Journal of Marketing*. Vol: 23(1), 3-28.
- Kitaka, P. (2001). A Survey of the Use of Financial Performance Indicators by Microfinance Institutions in Kenya, Unpublised MBA Research Project, University of Nairobi.
- Kithuka, B. K. (2012). Factors Influencing Growth of Agency Banking in Kenya: the Case of Equity Bank, Kwale County, Kenya. MA Thesis, University of Nairobi.
- Kogut, B. & Zander, U. (1992). Knowledge of The Firm, Combinative Capabilities, and The Replication of Technology. *Organizations Science*. Vol. 3 (3), 383-

397.

- Kotler, P. & Zaltman, G. (1971). Social Marketing: An Approach to Planned Social Change. *Journal of Marketing*. Vol. 35(3), 3-12.
- Latan, H. (2013). Model Persamaan Struktural (Teori dan Implementasi AMOS 21.0. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Leland, E. H. & Pyle, H. D. (1977). Informational Asymmetries, Financial Structure and Financial Intermediation. *The Journal of Finance*. Vol. 32(2), 16-18.
- Leyshon, A, Thrift, N. and Pratt, D.J. 1998: Reading financial services: texts, consumers and financial literacy. *Environment and Planning D: Society and Space*. Vol. 16, 29-55.
- Louw, J., Fouche, J. & Oberholzer, M. (2013). Financial Literacy of South African Third Year University Students. *International Business and Economics Research Journal*. Vol. 12 (4), 439-449.
- Lusardi, A. (2012). Numeracy, Financial Literacy, and Financial Decision Making. *NBER Working Paper*. No. 17821.
- Lusardi, A. & Mitchell, O. S. (2007). Baby Boomer retirement security The roles of planning, financial literacy, and housing wealth. *Journal of Monetary Economics*. Vol. 54. 205–224.
- Lusardi, A. & Mitchell, O. S. (2011). Financial Literacy Around the World: An Overview. *Cambridge University Press*. Vol. 10 (4), 497-508.
- Lusardi, A. & Mitchell, O. S. (2014). The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence. *Journal of Economic Literature*. Vol. 52(1), 5-44.
- Lyman, T., Ivatury, G. & Staschen, S. (2006). Use of Agents in Branchless Banking for The Poor: Rewards, Risk and Regulation. *Consultative Group to Assist the Poor*.
- Mahmood, R. & Sarker, S. (2015). Inclusive Growth through Branchless Banking: A Review of Agent Banking and Its Impact. *Journal of Economics and Sustainable Development*. Vol. 6(23).
- Maholtra, P. & Singh, B. (2009). The Impact of Internet Banking on Bank Performance and Risk: The Indian Experience. *Eurasian Journal of Business and Economics*. Vol. 2(4), 43-62.

- Malinda, S., Masyita, D., Rahman, S., & Anwar, M. (2018). Agent's Competency to Work Engagement on Branchless Banking Implementation. *Academy of Accounting and Financial Studies Journal*. 22(6), 1-9.
- Malinda, S., Masyita, D., Rahman, S., & Anwar, M. (2018). Financial Literacy and Work Engagement as Mediating Variable to Bank Agent's Performance. *European Research Studies*. Vol. 21(Spec Issue 3), 503-518.
- Mandell, L. & Klein, S. L. (2009). The Impact Financial Literacy Education on Subsequent Financial Behavior. *Journal of Financial Counseling and Planning*. Vol. 20 (1), 15-24.
- Markos, S. & Sridevi, M. S. (2010). Employee Engagement: The Key to Improving Performance. *International Journal of Business and Management*. Vol. 5 (12).
- Markus, M. L. & Robey, D. (1988). Information Technology and Organizational Change: Causal Structure in Theory and Research. *Management Science*. Vol. 34(5), 583-598.
- May, R.L. & L. H. Gilson. (2004). The psychological conditions of meaningfulness, safety, and availability and the engagement of the human spirit at work. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. Vol. 77. 11-37
- Mchembere, D. & Jagongo (2017). Effect of Agency Banking Operation on Profitability of Commercial Banks: A Case Of Selected Commercial Banks in Nairobi County. *International Journal of Finance*, Vol. 2(21), 107-126.
- McClelland, D. C. (1973). Testing for Competence Rather Than for Intelligence. *American Psychologist*, Vol. 28(1), 1.
- Mehra, Y. P. (1996). A Federal Funds Rate Equation. *Working Paper 95-3. Federal Reserve Bank of Richmond Economic Inquiry*. (forthcoming 1996).
- Mian, S. T. (2014). Examining The Level of Financial Literacy Among Saudi Investors and Its Impact on Financial Decisions. *International Journal of Accounting and Financial Reporting*. Vol. 4 (2), 312-328.
- Mishra, A. A. & Shah, R. (2009). In Union Lies Strength: Collaborative Competence in New Product Development and Its Performance Effects. *Journal of Operations Management*. Vol. 27(4), 324-338.
- Mitchelmore, S. & Rowley, J. (2010). Entrepreneurial Competencies: A Literature Review and Development Agenda. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*. Vol. 16(2), 92-111.

- Mundy, Paul. (2000). Adopsi dan Adaptasi Teknologi Baru. *PPATP3*. Bogor, Indonesia.
- Mwando, S. (2013). Contribution of Agency Banking on Financial Performance of Commercial Banks in Kenya. *Journal of Economics and Sustainable Development*. ISSN: 2222-2855, Vol. 4(20).
- Myers, C. S. (1984). Finance Theory and Financial Strategy. *Interfaces*. Vol. 14(1), 126-137.
- Ndirangu, D. K. (2013). The Effect of Agency Banking on Financial Performance of Commercial Banks in Kenya. *Library Department. Repository UONBI*.
- Ndungu, C. G. & Njeru, A. (2014). Assesment of Factors Influencing Adoption of Agency Banking in Kenya: The Case of Kajiado North Sub County. *International Journal of Business and Commerce*. ISSN: 2225-2436, Vol. 3(8), 91-111.
- Nidar, R. S. & Bestari, S. (2012). Personal Financial Literacy Among University Students (Case Study at Padjadjaran University Students, Bandung, Indonesia. *World Journal of Social Sciences*. Vol. 2 (4), 162-171.
- O'Regan, N., & Ghobadian, A. (2004). Small business, corporate culture, manufacturing, leadership, short-term strategic management. *International Journal of Productivity and Performance Management*. Vol. 53 (5/6), 405.
- Pace, E.S. Ulrich, D. Meirelles & L. Creuz Basso. (2005). The Contributions of Specific Resources from the Firm in its Competitive Performance: A Resource-Based View Approach in the Software Sector. *Working Paper Series*. Sao Paulo: Mackenzie Presbyterian University.
- Parasuraman, A. Z. & Berry, L.L. (1995). Understanding Customer Expectations of Service. *Campgemini Consulting[Online]* Accessed from: <http://sloanreviewmit.edu/article/understanding-customer-expectations-of-service>.
- Perez-Lopez, S., & Alegre, J. (2012). Information Technology Competency, Knowledge Processes and Firm Performance. *Industrial Management & Data Systems*, 112(4), 644-662. doi: 10.1108/026355712111225521
- Polasik, M. & Wisniewski, T. P. (2009). Empirical Analysis of Internet Banking Adoption in Poland. *International Journal of Bank Marketing*. Vol. 27(1), 32-52.

- Prahalad, C.K. & Hamel, G. (1990). The core competence of the corporation. *Harvard Business Review*, (May-June), 79-91
- Prasetyantoko & Rosengard, J. K. (2011). If The Banks Are Doing So Well, Why Can't I Get A Loan? Regulatory Constraints to Financial Inclusion in Indonesia. *Digital Access to Scholarship at Harvard. Asian Economic Policy Review*. Vol 6(2), 273-296.
- Prendergast, G. & Marr, N. (1994). Towards a Branchless Banking Society? *International Journal of Retail and Distribution Management*. Vol. 22(2), 18-26.
- Remund, L. D. (2010). Financial Literacy Explicated: The Case for A Clearer Definition in An Increasingly Complex Economy. *The Journal of Consumer Affairs*. Vol. 44 (2), 276-295.
- Robbins, J. C., Bradley, H. E., Spicer, M., Mcklenburg, A. G. (2001). *Journal of Healthcare Management*. Vol. 46(3), 188.
- Robinson, D., Perryman, S. & Hayday, S. (2004). The Drivers of Employee Engagement Report 408. *Institute for Employment Studies, UK*.
- Robinson, B. R. J., & Pearce, A. J. (1983). The Impact of Formalized Strategic Planning on Financial Performance in Small Organization. *Strategic Management Journal*. Vol. 4(3), 197-207.
- Rogers, E. M. (1983). Diffusion of Innovation: A Cross-Cultural Approach. *The Free Press, Collier MacMillan Publisher*. London.
- Rogers, E. M. (2003). Diffusion of Innovation (5th ed.). *Free Press*. New York, USA.
- Rooij, V. M., Lusardi, A. & Alessie, R. (2011). Financial Literacy and Stock Market Participation. *Journal of Financial Economics*. Vol. 101, 449-472.
- Rothbard, P. N. (2001). Enriching or Depleting? The Dynamics of Engagement in Work and Family Roles. *Administrative Science Quarterly*. Vol. 46, 655-684.
- Salanova, M. & Schaufeli, W. B. (2008). A Cross-National Study of Work Engagement as A Mediator Between Job Resources and Proactive Behaviour. *The International Journal of Human Resource Management*. Vol. 19(1), 116-131.
- Santosa, P. I. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif (Pengembangan Hipotesis dan Pengujiannya Menggunakan SmartPLS). Yogyakarta: Penerbit Andi.



- Santoso, B. & Ahmad, K. (2016). Islamic Microfinance Branchless Banking Model in Indonesia. *Intellectual Discourse*. Vol. 24 (Special Issue), 409-433.
- Sayar, C. & Wolfe, S. (2007). Internet Banking Market Performance: Turkey Versus the UK. *International Journal of Bank Marketing*. ISSN: 0265-2323, Vol. 25(3), 122-141.
- Sayinzoga, A., Bulte, H. E. & Lensink, R. (2014). Financial Literacy and Financial Behaviour: Experimental Evidence From Rural Rwanda. *The Economic Journal*. Vol. 126(594), 1571-1599.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A Confirmative Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies*. Vol 3. 71-92.
- Schaufeli, W. B. & Bakker, B. A. (2006). The Measurement of Work Engagement with A Short Questionnaire: A Cross-National Study. *Educational and Psychological Measurement*. Vol. 66 (4), 701-716.
- Seiders, K., Berry, L. L. & Gresham, L. (2000). Attention Retailers: How Convenient is Your Convenience Strategy? *Sloan Management Review*. Vol. 49(3), 79-90.
- Seiders, et. al. (2007). SERVCON: Development and Validation of a Multi-dimensional Service Scale. *Journal of The Academy of Marketing Science*. Vol. 35(1), 144-156.
- Shabirah, I. & Aldianto, L. (2014). The Suitable Model of Branchless Banking Implemetation in Indonesia. *Journal of Business and Management*. Vol. 3(6). 633-645.
- Shahrokhi, M. (2008). E-finance: Status, innovations, resources and future challenges. *Managerial Finance*. 34 (6), 365-398.
- Shefrin, H. M. & R. H. Thaler. (1988). The behavioral life-cycle hypothesis. *Economic Inquiry* Vol. 26. 609-643.
- Shiller, R. J. (1984). Stock Prices and Social Dynamics. *Brookings pap. Econ. Act*. 457-498.
- Shrout, P. E., & Bolger, N. (2002). Mediation in Experimental and Nonexperimental Studies: New Procedures and Recommendations. *Psychological Methods*. Vol. 7(4), 422.
- Song, J. H., Kolb, J. A., Lee, U. H., & Kim, H. K. (2012). Role of Transformational Leadership in Effective Organizational Knowledge Creation Practices:

- Mediating Effect of Employees' Work Engagement. *Human Resource Development Quarterly*. Vol 23(1), 65-101.
- Spencer, L. and Spencer, S. (1993). *Competencies at Work: Models for Superior Performance*. New York: John Wiley and Sons.
- Stapleton, T. (2013). Unlocking The Transformative Potential of Branchless Banking in Indonesia. *Bulletin of Indonesian Economic Studies*. Vol. 49(3).
- Stolper, O. (2017). It Takes Two to Tango: Households' response to Financial Advice and The Role of Financial Literacy. *Journal of Banking and Finance*.
- Sugiyono (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Szymanski, M. D., Bharadwaj, G. S. & Varadarajan, R. P. (1993). Standardization Versus Adaptation of International Marketing Strategy: An Empirical Investigation. *Journal of Marketing*. Vol. 57 (4), 1-17.
- Theodora, D. B. & Marti'ah, S. (2016). The Effect of Family Economic Education Towards Lifestyle Mediated by Financial Literacy. *Dinamika Pendidikan*. Vol. 11 (1), 18-25.
- Torney-Putra, J., et al. (2015). Assessing Civic Competency and Engagement in Higher Education: Research Background, Frameworks, and Directions for Next-Generation Assessment. *ETS Research Report Series*. Vol. 2, 1-48.
- Trethowan, John & Scullion, G. (1997). *Strategic Responses to Change in Retail Banking in The UK and The Irish Republick*, *International Journal of Bank Marketing*. Vol. 15 (2), 60-68.
- Truss, et al. (2013). Employee Engagement, Organisational Performance and Individual Well-being: Exploring The Evidence, Developing The Theory. *The International Journal of Human Resource Management*. Vol. 24 (14), 2657–2669.
- Walsh, S., and Linton, D. J. 2002. The measurement of Technical Competencies. *Journal of High Technology Management Research*. 13(1), 63-86.
- Warde, A. (1999). Convenience Food: Space and Timing. *British Food Journal*. Vol 101(7), 18-27.
- Wei, F., Li, Y., Zhang, Y., and Liu, S. (2018). The Interactive Effect of Authentic Leadership and Leader Competency on Followers' Performance: The Mediating Role of Work Engagement. *Journal of Business Ethics*. Springer. 153(3), 763-773.

- Wheelen, T. L. & Hunger, J. D. (2012) *Strategic Management and Business Policy: Concepts*. 13th edition. Pearson/Prentice Hall.
- Widhiarso, W. (2012). Memperkenalkan Program G\* Power untuk Mengkalkulasi Berapa Ukuran Sampel untuk Penelitian. Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta. Melalui <http://widhiarso.staff.ugm.ac.id/files/program%206%20power%20untuk%20power%20uji%20statistik.pdf> [1 Oktober 2018].
- Widyastuti, U., Suhud, U. & Sumiati, A. (2016). The Impact of Financial Literacy on Student Teacher's Saving Intention and Saving Behaviour. *Mediterranean Journal of Social Sciences*. Vol. 7 (6), 41-48.
- Xanthopoulou, D., et al. (2009). Reciprocal Relationships Between Job Resources, Personal Resources, and Work Engagement. *Journal of Vocational Behavior*. Vol. 74, 235–244.
- Yale, L. & Venkatesh, A. (1986). Toward The Construct of Convenience in Consumer Research. *Advances in Consumer Research*. Vol. 13(40), 3-8.
- Yang, S., Ishtiaq, M. & Anwar, M. (2018). Enterprise Risk Management Practices and Firm Performance, The Mediating Role of Competitive Advantage and The Moderating Role of Financial Literacy. *Journal of Risk and Financial Management*. Vol. 11(3), 35.
- Zikmund, W. G., Babin, B. J., Carr, J. C., & Griffin, M. (2009). *Business Research Methods*. (Edisi 8): Cengage Learning.

[www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id)

[www.bps.go.id](http://www.bps.go.id)

<http://www.cgap.org>

<https://apjii.or.id>

<http://theconversation.com>

<http://www.bi.go.id>

<http://m.bisnis.com>