

Strategi, implementasi, dan evaluasi program BSI agen dalam meningkatkan pembiayaan UMKM di bsi KCP Lumajang S. Parman

Mimma Alif Aulya¹, Guntur Kusuma Wardana²

Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

e-mail: mimaalifaulya@gmail.com, guntur@uin-malang.ac.id

Kata Kunci:

Strategi; implementasi; evaluasi; BSI agen; UMKM

Keywords:

Strategy; implementation; evaluation; BSI agent; UMKM

ABSTRAK

Penelitian ini membahas strategi, implementasi, dan evaluasi Program BSI Agen dalam meningkatkan pembiayaan UMKM di BSI KCP Lumajang S. Parman. Program BSI Agen merupakan inovasi Bank Syariah Indonesia untuk memperluas akses layanan keuangan syariah, khususnya di daerah yang jauh dari kantor cabang. Strategi utama meliputi perluasan jaringan agen di lokasi strategis, peningkatan literasi keuangan syariah bagi pelaku UMKM, serta penyediaan produk pembiayaan yang sesuai dengan kebutuhan usaha berbasis akad syariah. Implementasi dilakukan melalui rekrutmen dan pelatihan agen, penyediaan perangkat digital,

serta pendampingan kepada UMKM agar lebih mudah mengakses layanan perbankan. Agen berperan sebagai perpanjangan tangan bank yang memberikan layanan transaksi, pembiayaan, hingga edukasi keuangan. Evaluasi program dilakukan secara berkala melalui pemantauan kinerja agen, pertumbuhan nasabah, serta kelancaran pembayaran pembiayaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program BSI Agen mampu meningkatkan inklusi keuangan syariah, memperluas akses permodalan UMKM, dan berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi daerah. Selain berdampak pada profitabilitas bank, program ini juga memperkuat peran sosial-ekonomi dengan menjunjung nilai-nilai syariah seperti keadilan, transparansi, dan keberlanjutan.

ABSTRACT

This study examines the strategy, implementation, and evaluation of the BSI Agent Program in enhancing MSME financing at BSI KCP Lumajang S. Parman. The BSI Agent Program is an innovation by Bank Syariah Indonesia to expand access to Islamic financial services, particularly in areas far from branch offices. The main strategies include expanding the agent network in strategic locations, improving Islamic financial literacy for MSME actors, and providing financing products tailored to business needs based on Sharia contracts. Implementation is carried out through the recruitment and training of agents, provision of digital devices, and assistance for MSMEs to facilitate access to banking services. Agents act as the bank's extension, providing transaction services, financing, and financial education. Program evaluation is conducted regularly by monitoring agent performance, customer growth, and repayment performance. The findings indicate that the BSI Agent Program is effective in improving Islamic financial inclusion, expanding MSME access to capital, and contributing to regional economic growth. Beyond its impact on bank profitability, the program also strengthens socio-economic roles by upholding Sharia values such as justice, transparency, and sustainability.



This is an open access article under the [CC BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Pendahuluan

Bank syariah sebagai lembaga keuangan memiliki tugas untuk memberikan layanan keuangan dan pembiayaan sesuai dengan prinsip Islam. pembiayaan memiliki peran dan fungsi yang sangat penting dalam mendukung perekonomian nasional (Irmayu et al., 2024). Dalam menjalankan tugasnya, bank syariah melakukan strategi baru, seperti memanfaatkan teknologi informasi untuk memperluas jangkauan kepada masyarakat. Di era financial digital, perbankan syariah dapat memanfaatkan peluang dengan inovasi produk untuk meningkatkan aksesibilitas layanan keuangan bagi masyarakat. Bank Syariah Indonesia merupakan bank syariah terbesar di Indonesia, hasil dari merger tiga bank syariah milik BUMN yaitu BRI Syariah, BNI Syariah dan Mandiri Syariah (Shidqie & Kusuma Wardana, 2022). Adapun agen BSI Smart merupakan salah satu contoh inovasi produk yang memungkinkan masyarakat pedesaan untuk mengakses layanan perbankan syariah dengan lebih mudah. Agen BSI Smart berperan sebagai perpanjangan tangan bank syariah dalam menyediakan layanan perbankan bagi masyarakat pedesaan yang jauh dari kantor cabang bank. Mereka menyediakan berbagai layanan perbankan, seperti tarik tunai, transfer, pembelian pulsa, dan pembayaran tagihan listrik (Nursantri et al., 2018).

Tujuan dari adanya Agen BSI Smart adalah untuk memberikan pelayanan perbankan kepada masyarakat yang belum terlayani jaringan kantor bank secara administratif. Dengan adanya Agen BSI Smart, masyarakat umum terutama di daerah pelosok dapat terlayani seperti pada kantor bank tanpa harus mengantri. Namun, dalam praktiknya, terdapat beberapa kesenjangan dan kekurangan pengetahuan yang dihadapi oleh agen BSI Smart dalam melayani masyarakat pedesaan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi peran agen BSI Smart dalam meningkatkan aksesibilitas layanan perbankan syariah bagi masyarakat pedesaan di Indonesia. Hal ini dilakukan agar bank syariah bisa lebih unggul dari pesaingnya yaitu bank umum konvensional (Salsabila, 2024)

Dalam upaya meningkatkan aksesibilitas layanan perbankan bagi masyarakat pedesaan, Bank Syariah Indonesia (BSI) telah mengembangkan program Agen BSI Smart. Agen-agen ini merupakan individu atau usaha kecil yang bekerja sama dengan BSI untuk menyediakan berbagai layanan perbankan, seperti pembukaan rekening, penarikan tunai, pembayaran tagihan, dan transfer dana. Hingga tahun 2023, BSI telah berhasil merekrut lebih dari 86.200 agen BSI Smart di seluruh Indonesia, dengan sekitar 50 agen tersebar di Kecamatan Babussalam saja. Kehadiran agen BSI Smart di Kecamatan Babussalam diharapkan dapat mengatasi keterbatasan akses fisik ke bank dan membantu masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan sehari-hari (Rokibah, 2021).

Program BSI Agen merupakan salah satu strategi inovatif yang dikembangkan oleh BSI untuk memperluas jangkauan layanan perbankan syariah, terutama di wilayah yang jauh dari kantor cabang. Di BSI KCP Lumajang S. Parman, program ini difokuskan untuk mendukung sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), mengingat UMKM berperan vital dalam mendorong perekonomian daerah. Strategi

utama yang diterapkan meliputi penguatan jaringan agen, peningkatan literasi keuangan syariah, serta penyediaan akses pembiayaan yang mudah, cepat, dan sesuai prinsip syariah. Melalui pendekatan ini, BSI berupaya menghadirkan layanan keuangan yang inklusif dengan tetap menjaga nilai-nilai syariah (Salsabila, 2024).

Pembahasan

Strategi Program BSI Agen Dalam Meningkatkan Pembiayaan UMKM di BSI KCP Lumajang S. Parman

Sebuah usaha yang sedang dijalankan oleh suatu organisasi memerlukan berbagai perencanaan kegiatan agar dapat beroperasi dengan mudah tanpa hambatan apapun serta memiliki tujuan yang akan dicapai. Perencanaan dan persiapan yang dimaksud adalah manajemen strategi. Oleh karena itu, satu tujuan yaitu mencapai kesuksesan dalam menjalankan suatu usaha serta berbagai cara yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan tersebut. Oleh karena itu, dalam mencapai keberhasilan sebuah tujuan sangat diperlukan pemahaman dalam pengimplementasian sebuah strategi (Aulya, 2025)

Perkembangan bank syariah di Indonesia meningkat pesat, hal ini dibuktikan adanya penambahan jumlah kantor bank syariah setiap tahun (Fauziyah & Wardana, 2022). BSI KCP Lumajang S. Parman menerapkan strategi yang terarah untuk memperluas akses pembiayaan UMKM melalui Program BSI Agen. Strategi pertama perluasan jaringan layanan perbankan syariah dengan merekrut agen di lokasi yang strategis, seperti pasar tradisional, sentra UMKM, dan daerah yang jauh dari kantor cabang. Tujuannya mendekatkan layanan keuangan kepada masyarakat dan pelaku usaha kecil. Strategi kedua adalah peningkatan literasi keuangan syariah, di mana BSI memberikan edukasi kepada pelaku UMKM mengenai pengelolaan keuangan, pemanfaatan pembiayaan berbasis syariah, serta keunggulan produk BSI. Strategi ketiga yaitu inovasi produk pembiayaan yang disesuaikan dengan kebutuhan UMKM, seperti pembiayaan modal kerja dengan akad murabahah atau pembiayaan investasi dengan akad mudharabah dan musyarakah. Dengan ketiga strategi ini, BSI berupaya mendorong pertumbuhan UMKM sekaligus memperkuat inklusi keuangan di daerah Lumajang (Salsabila, 2024). Salah satu tujuan BSI memberikan pembiayaan yaitu sebagai sumber pendapatan usaha (Wardana & Azhari, 2021)

Selain meningkatkan aksesibilitas, keberadaan agen BSI Smart juga memberikan dampak yang positif dalam memperkuat ekonomi lokal. Dengan adanya akses yang lebih mudah terhadap layanan keuangan, masyarakat di Kecamatan Babussalam dapat lebih mandiri dalam mengelola keuangan mereka dan mengembangkan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Ini memungkinkan UMKM untuk mendapatkan akses lebih luas terhadap modal usaha melalui kredit mikro serta berbagai layanan keuangan lainnya yang mendukung pertumbuhan bisnis mereka. Dengan demikian, agen BSI Smart bukan hanya menjadi perantara transaksi keuangan, tetapi juga agen perubahan sosial yang membantu meningkatkan kualitas hidup dan pemberdayaan ekonomi masyarakat pedesaan di wilayah tersebut (Rangkuti, 2019).

Implementasi Program BSI Agen Dalam Meningkatkan Pembiayaan UMKM di BSI KCP Lumajang S. Parman

Perkembangan teknologi jasa keuangan yang terus berkembang menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi peningkatan inklusi keuangan. Era digital telah memungkinkan masyarakat beralih ke aktivitas serba digital, misalnya kemunculan financial technology (fintech) yang semakin memudahkan masyarakat dalam menjalankan roda perekonomian (Wahyono et al., 2022). Dengan hadirnya Fintech, Pemerintah melalui OJK terus berupaya untuk mendorong dan meningkatkan jumlah masyarakat yang mempunyai akses untuk memanfaatkan layanan keuangan sebagai salah satu alternatif solusi untuk membantu mencapai target inklusi keuangan.

Dalam tahap implementasi, BSI KCP Lumajang S. Parman melakukan rekrutmen dan pelatihan kepada calon agen yang berasal dari berbagai latar belakang, seperti pemilik toko, koperasi, maupun individu yang memiliki potensi menjadi perpanjangan tangan bank. Para agen dilengkapi dengan perangkat digital dan aplikasi yang memudahkan transaksi, mulai dari pembukaan rekening, setor tarik tunai, hingga pembayaran pembiayaan UMKM. Selain itu, bank juga memberikan sosialisasi kepada pelaku UMKM terkait manfaat pembiayaan syariah, prosedur pengajuan dan pendampingan usaha. Melalui implementasi ini, agen menjadi perpanjangan tangan bank dalam memberikan layanan sekaligus mendorong pelaku UMKM memanfaatkan pembiayaan syariah untuk mengembangkan usaha mereka (Salsabila, 2024).

Secara teoritis, hasil penelitian (Wardana et al., 2024) yang menekankan pengaruh simultan NPF, FDR, office channeling, dan inflasi terhadap profitabilitas unit usaha syariah, dapat diposisikan sebagai landasan bagi inovasi program BSI Agen. Konsep office channeling yang terbukti signifikan dalam meningkatkan profitabilitas, pada praktiknya sejalan dengan strategi BSI Agen yang memperluas akses layanan perbankan syariah melalui jaringan agen di masyarakat. Hal ini memungkinkan tercapainya efisiensi operasional, perluasan jangkauan layanan, serta peningkatan akuisisi nasabah, khususnya pada sektor UMKM yang menjadi sasaran utama BSI KCP Lumajang S. Parman. Dengan demikian, BSI Agen dapat dipandang sebagai bentuk konkret dari implementasi office channeling modern yang tidak hanya memperkuat profitabilitas bank syariah, tetapi juga berperan strategis dalam mendukung pembiayaan UMKM dan mendorong pertumbuhan ekonomi daerah.

Evaluasi Program BSI Agen Dalam Meningkatkan Pembiayaan UMKM di BSI KCP Lumajang S. Parman

Program BSI Agen dapat dipahami sebagai strategi pemasaran syariah yang menekankan transparansi, kejujuran, dan tanggung jawab sosial untuk mendukung inklusi keuangan masyarakat. Strategi yang dijalankan tidak hanya sebatas promosi produk perbankan syariah, tetapi juga pada diferensiasi layanan melalui pendekatan jemput bola, edukasi keuangan, serta optimalisasi bauran pemasaran (produk,

harga, promosi, distribusi) yang sesuai prinsip syariah. Implementasi program ini terlihat dari kemitraan BSI dengan agen-agen di tingkat lokal yang menjadi jembatan bagi pelaku UMKM agar lebih mudah mengakses pembiayaan, sehingga mampu meningkatkan daya saing usaha mereka secara halal dan berkelanjutan. Evaluasi dilakukan melalui pemantauan transparansi transaksi, kepatuhan terhadap prinsip syariah, serta pengukuran dampak program terhadap peningkatan akses pembiayaan dan kesejahteraan masyarakat sekitar. Dengan demikian, BSI Agen di KCP Lumajang S. Parman berperan penting dalam memperluas jangkauan layanan perbankan syariah sekaligus memperkuat peran sosial-ekonomi melalui dukungan nyata kepada UMKM (Ahla et al., 2025).

Evaluasi program dilakukan secara berkala untuk memastikan efektivitas strategi yang dijalankan. BSI KCP Lumajang S. Parman melakukan monitoring kinerja agen melalui indikator seperti jumlah transaksi, pertumbuhan nasabah UMKM, serta tingkat kelancaran pembayaran pembiayaan. Melalui evaluasi yang berkesinambungan, BSI dapat meningkatkan kualitas program agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, bank juga mengidentifikasi kendala yang dihadapi agen, seperti keterbatasan teknologi, kurangnya pemahaman masyarakat, atau kendala administratif. Berdasarkan hasil evaluasi, BSI memberikan pelatihan lanjutan, pembaruan sistem digital, dan strategi promosi yang lebih agresif untuk meningkatkan efektivitas program. Evaluasi ini juga digunakan sebagai dasar untuk memberikan pelatihan lanjutan, memperbaiki layanan, dan mengidentifikasi kendala yang dihadapi di lapangan, seperti rendahnya literasi keuangan atau kendala teknologi. Fungsinya memperbaiki produk pembiayaan agar lebih sesuai dengan kebutuhan UMKM di Lumajang (Salsabila, 2024).

Kesimpulan dan Saran

Dengan penerapan strategi yang matang, implementasi yang terstruktur, dan evaluasi yang berkesinambungan, Program BSI Agen di BSI KCP Lumajang S. Parman mampu memberikan dampak signifikan bagi perkembangan UMKM di wilayah tersebut. Strategi yang disusun dengan baik memungkinkan bank memperluas jaringan agen, menghadirkan layanan keuangan yang lebih dekat dengan pelaku UMKM, serta menawarkan produk pembiayaan yang sesuai dengan kebutuhan usaha dan berbasis prinsip syariah. Implementasi program yang didukung oleh pelatihan agen, pemanfaatan teknologi digital, dan sosialisasi intensif kepada masyarakat membuat proses pengajuan pembiayaan menjadi lebih mudah, cepat, dan transparan. Evaluasi rutin yang dilakukan memastikan setiap kendala dapat segera diatasi, meningkatkan kualitas layanan, serta memperbaiki skema pembiayaan agar lebih adaptif terhadap kondisi pasar. Oleh sebab itu, akses UMKM terhadap sumber permodalan semakin terbuka, tingkat literasi keuangan meningkat, inklusi keuangan syariah meluas, dan kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi daerah menjadi nyata dengan tetap berlandaskan nilai-nilai syariah yang menjunjung keadilan dan keberlanjutan.

Sebagai saran agar BSI terus memperkuat kapasitas agen melalui pelatihan berkelanjutan terkait literasi keuangan syariah, penggunaan teknologi digital, dan pelayanan nasabah, sehingga kualitas layanan semakin optimal; selain itu, pengembangan aplikasi yang lebih sederhana, cepat, dan aman perlu dilakukan untuk mendukung efisiensi transaksi, sementara program pendampingan UMKM juga harus diperluas tidak hanya pada aspek pembiayaan tetapi juga manajemen usaha, pemasaran, dan inovasi produk agar pelaku UMKM semakin berdaya saing; di sisi lain, evaluasi kinerja agen harus dilakukan secara rutin dengan indikator yang jelas serta ditindaklanjuti dengan perbaikan sistem dan kebijakan yang responsif, dan untuk memperluas jangkauan, BSI perlu meningkatkan sosialisasi serta edukasi kepada masyarakat mengenai manfaat pembiayaan syariah agar inklusi keuangan dapat terwujud lebih merata dan berkelanjutan.

Daftar Pustaka

- Ahla, H., Eka Aprilia, F., Faricha, R., & Sri Rahayu, Y. (2025). Bauran pemasaran (marketing mix) syaria'ah. *Maliki Interdisciplinary Journal (MIJ) EISSN*, 3(3), 357–366. <http://urj.uin-malang.ac.id/index.php/mij/index>
- Aulya, M. A. (2025). Implementasi manajemen strategi dalam meningkatkan kinerja perbankan syariah. *Maliki Interdisciplinary Journal (MIJ) EISSN*, 2(2), 60–67. <http://urj.uin-malang.ac.id/index.php/mij/index>
- Fauziyah, N., & Wardana, G. K. (2022). Pengaruh Return On Assets, Bank Size dan Inflasi terhadap Efisiensi Bank Syariah di Indonesia dan Malaysia. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(2), 605–619. <http://etheses.uin-malang.ac.id/34733/>
- Irmayu, F., Kusuma Wardana, G., Bahanan Politeknik Negeri Jember, M., & Aisyah Berlian, N. (2024). PENGARUH PEMBIAYAAN RAHN DAN QARDH TERHADAP PROFITABILITAS BMT MANDIRI SEJAHTERA JAWA TIMUR. *I'thisom :Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(2), 170–186. <http://etheses.uin-malang.ac.id/22335/>
- Nursantri, Y., Al-Ulum, S., & Medan, T. (2018). Pengaruh SBI, SBIS, Inflasi dan Nilai Tukar Rupiah Terhadap Transaksi Pasar Uang Antar Bank Syariah. *At-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, Volume (3), Nomor 1(1), 120–141. <https://doi.org/10.30821/ajei.v3i1.1699>
- Rangkuti, F. (2019). *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Malang. Gramedia Pustaka Utama.
- Rokibah, S. (2021). ANALISIS SWOT PERBANKAN SYARIAH MENGHADAPI PERKEMBANGAN FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH) (Studi Kasus di PT. Bank BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1).
- Salsabila, R. (2024). Strategi Agen BSI Smart Dalam Memberikan Layanan Kepada Masyarakat Pedesaan (Studi Kasus di Kecamatan Babussalam Kabupaten Aceh Tenggara). *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan)*, 8(3). <https://doi.org/10.29408/jpek.v8i3.27854>
- Shidqie, A., & Kusuma Wardana, G. (2022). Pengaruh Budaya Islami, Kemampuan Kerja Dan Kepribadian Terhadap Kinerja Pelayanan Karyawan Pada Bank Syariah Indonesia (Cabang Malang Soekarno-Hatta eks BRIS). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 8(1), 65–75. <http://repository.uin-malang.ac.id/11339/>

- Sidik Wahyono, K., Robinson Sihombing, P., & Muchtar, M. (2022). *PINJAMAN FINTECH: PENGARUH PADA PEREKONOMIAN DAN INKLUSI KEUANGAN DAERAH DI INDONESIA*. 2(4), 2022.
- Wardana, G. K., & Azhari, A. (2021). *Peran Bank Syariah dalam Perkembangan UMKM di Indonesia*. Jakarta . Afanin Media Utama. <http://repository.uin-malang.ac.id/21775/>
- Wardana, G. K., Hafizi, M. R., Asianingrum, A. H., & Susiana, S. (2024). Profitabilitas unit usaha syariah dipengaruhi non performing financing, financing to deposit ratio, office channeling dan inflasi. *Jurnal Cendekia Keuangan*, 3(2), 104–115. <https://doi.org/10.32503/jck.v3i2.5197>