

ABSTRAK

Industri perbankan, khususnya model distribusi berbasis agen seperti BRILink, mengalami transformasi signifikan dalam menghadapi tantangan globalisasi dan teknologi, dengan BRILink berperan penting dalam meningkatkan inklusi keuangan di daerah terpencil, meskipun masih ada tantangan terkait biaya transaksi dan persepsi negatif terhadap peran agen sebagai *middleman*. Meskipun BRILink berkontribusi pada akses layanan perbankan di daerah terpencil, terdapat tantangan dalam hal efisiensi biaya dan persepsi negatif terhadap agen sebagai *middleman*, yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan serta kinerja agen itu sendiri. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melihat faktor-faktor apa saja yang dapat memengaruhi kinerja *middleman* dan peran *knowledge sharing* di dalam dinamikanya. Sebanyak 593 orang Agen BRILink di Regional Semarang diminta untuk mengisi kuesioner penelitian. Hasil uji menunjukkan bahwa persepsi diri dan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja *middleman*, motivasi kerja memengaruhi *knowledge sharing*, namun persepsi diri memiliki pengaruh negatif terhadap *knowledge sharing*, sementara *knowledge sharing* sendiri tidak memengaruhi kinerja.

Kata Kunci: Agen BRILink, Kinerja *Middleman*, Persepsi Diri, *Knowledge Sharing*, Motivasi Kerja