

**ANALISIS PERSEPSI KEPUASAN NASABAH BANK BRI
DALAM BERTRANSAKSI MELALUI AGEN BRILINK**

SKRIPSI



**ADRIANSYAH
NIM: 105721135217**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2024**

KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA

JUDUL PENELITIAN :

**ANALISIS PERSEPSI KEPUASAN NASABAH BANK BRI
DALAM BERTRANSAKSI MELALUI AGEN BRILINK**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Oleh:

ADRIANSYAH

NIM: 105721135217

*Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar*

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2024**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“ Jangan Tunda tunda pekerjaan karna pekerjaan tidak ada habisnya”

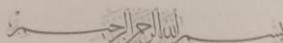
PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas Ridho-Nya serta karunianya sehingga skripsi ini telah terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua tercinta saya Bapak Hamruddin, Ibu Jusni beserta keluarga besar yang telah membantu memberikan dukungan hingga skripsi ini terselesaikan dan Almamater Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
Jl. Sultan Alauddin No.295 gedung iqra Lt.7 Tel. (0411)866972 Makassar



HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Analisis Persepsi Kepuasan Nasabah BANK BRI
Dalam Berinteraksi Melalui Agen BRILINK
Nama Mahasiswa : Adriansyah
No. Stanbuk/ NIM : 105721135217
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa, dan diujikan didepan panitia
penguji skripsi strata satu (S1) pada tanggal 08 Juli 2024 di Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 17 Sepetember 2024

Menyetujui,

Pembimbing I

Moh. Aris Pasigai, S.E., M.M
NIDN. 0008056301

Pembimbing II

Nasrullah, S.E., M.M
MIDN. 0914049104

Mengetahui,

Dekan

Dr. H. Andi Jaman, S.E., M.Si
NBM. 651507

Ketua Program Studi

Nasrullah, S.E., M.M
NBM. 1151132

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
Jl. Sultan Alauddin No.295 gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411)866972 Makassar

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas Nama: Adriansyah, Nim. 105721135217, diterima dan disahkan oleh panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 0010/SK-Y/61201/091004/2024 M, Tanggal 02 Muharram 1446 H/ 08 Juli 2024 M. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 17 September 2024

PANITIA UJIAN

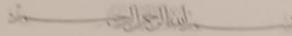
1. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Agusdiwana Suarni, S.E., M.Acc
(Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji : 1. Agusdiwana Suarni, S.E., M.Acc
2. Asri Jaya, S.E., M.M
3. Nasrullah, S.E., M.M
4. Nurlina., S.E., M.M

Disahkan Oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar

Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si
NBM. 651 507



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
Jl. Sultan Alauddin No.295 gedung iqra Lt.7 Tel. (0411)866972 Makassar



SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Adriansyah
Stanbuk : 105721135217
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Persepsi Kepuasan Nasabah BANK BRI Dalam Berinteraksi Melalui Agen BRILINK

Dengan ini menyatakan bahwa:
Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri,
bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapapun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 17 Sepetember 2024

Yang membuat Pernyataan,



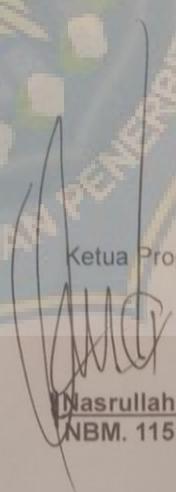
Adriansyah
NIM: 105721135217

Diketahui Oleh:



Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si
NBM. 651/507

Ketua Program Studi



Nasrullah, S.E., M.M
NBM. 1151132

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Makassar saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Adriansyah
NIM : 105721135217
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Dengan pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Makassar **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul

Analisis Persepsi Kepuasan Nasabah BANK BRI Dalam Berinteraksi Melalui Agen BRILINK

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Makassar berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Makassar, 17 September 2024

Yang membuat Pernyataan,


Adriansyah
NIM: 105721135217

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang tiada henti diberikan kepada hamba-Nya serta shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tak ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul “Analisis Persepsi Kepuasan Nasabah Bank Bri dalam Bertransaksi melalui agen Brilink)”

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program sarjana (S1). Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama saya sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua saya. Bapak Jusriadi dan ibu Sulaeha yang senantiasa memberikan semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus. Dan saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, serta dukungan baik materi maupun moral, dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan didunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula bentuk penghargaan yang setinggi – tingginya dan terima kasih

banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Dr. H. Andi Jam'an, SE., M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makkassar.
3. Bapak Nasrullah SE., M.M, Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar Sekaligus Pembimbing II Yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi..
4. Bapak Moh. Aris Pasigai, SE.,M.M. Selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan, sehingga Skripsi selesai sebagaimana mestinya.
5. Bapak/Ibu Asisten/Konsultan Dosen Fakutas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Yang Tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
6. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
7. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen angkatan 2017 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.
8. Bapak/ibu pada pelaku usaha agen brilink dan masyakat sebagai nasabah yang telah memberikan prtunjuk dan ilmunya.

9. Terima kasih teruntuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan dukungan, semangat, kesabaran dan motivasi sehingga penulis dapat merampungkan penulisan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih banyak kekurangan, baik dalam bentuk maupun isi. Olehnya itu penulis sangat menghargai adanya saran dan kritik dari semua pihak yang bersifat membangun guna meyempurnakan skripsi ini. Mudah - Mudahn Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater tercinta Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar,

Penulis,

Adriansyah

ABSTRAK

ADRIANSYAH, Tahun 2024, Analisis Persepsi Kepuasan Naabah Bank Bri Dalam Bertransaksi Melalui Agen Brillink (Studi Kasus Pada Agen Brillink di Kelurahan Mangasa Kecamatan Tamalate Kota Makassar). Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh pembimbing I Moh Aris Pasigai dan pembimbing II Nasrullah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana efektivitas Agen Brillink dalam bertransaksi perbankan baik itu dalam transfer maupun Tarik tunai, apakah bisa memberikan efisiensi dalam bertransaksi perbankan, memberikan kemudahan dalam bertransaksi perbankan, dan menunjang kelancaran dalam bertransaksi perbankan. sesuai dengan kebutuhan, equality, layanan yang berkualitas, meliputi hemat waktu, resiko mengantri rendah, dan responsive serta keamanan

Kata kunci: Agen Brillink, Kepuasan, Nasabah.



ABSTRACT

ADRIANSYAH, 2024, Analysis of Bank Bri Customer Satisfaction Perceptions in Transactions Through Brilink Agents (Case Study of Brilink Agents in Mangasa Village, Tamalate District, Makassar City). Thesis, Faculty of Economics and Business, Department of Management, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by supervisor I Moh Aris Pasigai and supervisor II Nasrullah.

This research aims to analyze the effectiveness of Brillink Agents in banking transactions, both in transfers and cash withdrawals, whether they can provide efficiency in banking transactions, provide convenience in banking transactions, and support smooth banking transactions. quality, including saving time, low risk of queuing, and responsiveness and safety

Keywords: Brilink Agent, Satisfaction, Customer.



DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Tinjauan Teori.....	7
B. Penelitian Terdahulu	19
C. Kerangka Pikir	21
D. Hipotesis.....	21

BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	25
C. Jenis dan Sumber Data.....	25
D. Populasi dan sampel	26
E. Metode Analisis Data	26
F. Metode Pengumpulan Data.....	27
G. Defenisi Operasional Variabel.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	30
B. Hasil Peneltian.....	34
C. Pembahasan.....	50
BAB V PENUTUP	51
A. Kesimpulan	51
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Situasi dalam beberapa sektor ekonomi di Indonesia telah mengalami banyak perubahan dari waktu ke waktu termasuk perbankan. Bank dikenal sebagai Lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi Masyarakat yang membutuhkannya. Disamping itu, bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang seperti transfer uang ke bank lain atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah (Priyono, 2019)

Adanya lembaga keuangan seperti bank, tentu sangat membantu masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi keuangan. Namun, jika berbicara mengenai bank, ada saja permasalahan yang seringkali dirasakan oleh kebanyakan orang jika berkunjung ke bank yaitu harus melakukan antrian yang cukup lama baru dapat menerima pelayanan, sedangkan nasabah berharap bahwa jika mereka ke bank, mereka langsung menerima pelayanan sesuai kebutuhan dan keinginan tanpa harus menunggu lama dalam antrian. Selain itu, adanya keterbatasan jam kerja pada bank menjadi hambatan tersendiri bagi sebagian orang karena tidak semua nasabah bisa melakukan transaksi di waktu yang telah ditentukan. Nasabah berharap bisa melakukan berbagai transaksi perbankan kapanpun mereka inginkan.

Salah satu contoh Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang menjadi salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. BRI

melakukan terobosan baru untuk dapat bersaing, dengan membentuk pola transaksi yang berbeda dengan di kantor BRI yang pada umumnya Bank yaitu mengantri, tatap muka langsung antara nasabah dengan *teller* yang membutuhkan waktu yang tidak sebentar. Strategi tersebut juga dilakukan BRI yaitu dengan cara memperluas layanan *channel* dan layanan Bank BRI, yang belum terakses layanan perbankan. Dimana BRI menjalin kerjasama dengan nasabah untuk menjadi agen yang dapat melayani transaksi perbankan. Inovasi layanan *channel* tersebut adalah *BRILink* (Anita, 2019).

Proses kerja BRILink dibantu dengan adanya alat EDC (Electronic Data Capture) yang merupakan mesin gesek kartu yang dapat digunakan untuk menerima transaksi keuangan, hal ini telah di uji coba sejak tahun 2013 dan resmi diluncurkan pada pekan kedua bulan desember 2014. BRILink tidak hanya memberikan manfaat efisien operasional, namun juga memberikan kemudahan dalam bertransaksi. keberadaan BRILink juga sudah dapat menjangkau berbagai wilayah pedesaan hingga ke wilayah perbatasan yang memiliki akses jaringan sehingga masyarakat ataupun nasabah bank BRI dapat menggunakannya.

Adapun pengertian dari BRILink itu sendiri ialah perluasan layanan BRI di mana BRI menjalin kerjasama dengan nasabah BRI sebagai Agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara *real time online* menggunakan fitur EDC Mini ATM BRI dengan konsep *sharing fee*.

Agen BRILink juga awalnya nasabah yang mempunyai rekening di bank BRI dan mengajukan serta memenuhi semua persyaratan untuk menjadi agen BRILink syarat- syarat untuk menjadi Agen *BRILink*: perseorangan/ instansi non berbadan hukum, memiliki usaha minimal 2 tahun, memiliki rekening simpanan

di BRI (menyetor uang jaminan sebesar 3.000.000,00) dan saldo tersebut diblokir selama menjadi agen, atau, memiliki rekening pinjaman di BRI (tanpa harus menyetor uang jaminan) dengan kolektibilitas lancar selama 6 bulan terakhir, memiliki surat keterangan usaha (sekurang-kurangnya dari perangkat desa), belum menjadi agen dari bank penyelenggara laku pandai (Herman Ahmadi, 2018).

Ketentuan itu berlaku nasional tidak terkecuali di Kota Makassar, dengan data Agen Brilink sudah mencapai ratusan agen, hal ini membuat banyak kemudahan bagi Masyarakat yang ingin bertransaksi melalui Bank Bri. Penulis pun mendapatkan informasi bahwa pengadaan system Brilink juga diadopsi oleh Bank lain seperti Bank BNI dan Mandiri.

Dari beberapa keunggulan yang ditawarkan oleh kehadiran Agen Brilink tentunya banyak perbedaan dengan induknya yaitu Bank Bri itu sendiri, misal dari inspeksi awal yang dijadikan dasar penulis untuk membahas agen Brilink yaitu diantaranya sebagai berikut:

- a) ada beberapa kasus uang palsu yang dipakai transaksi oleh nasabah.
- b) Seringnya ditemui dari penarikan tunai dan setor tunai adanya beberapa lembar uang yang rusak.
- c) Transaksi gagal tapi uang atau saldo terdebit/terpotong
- d) Serta adanya informasi Fee yang di potong 50% jika tidak mencapai target atau adanya masa percobaan.

Berdasarkan dari poin poin dan latar belakang, penulis tertarik untuk meneliti tentang dampak kehadiran Agen Brilink pada masyarakat khususnya pada kecamatan Panakukang Kota Makassar yang menurut data dan pengamatan penulis menjadi salah satu kecamatan dengan agen brilink terbanyak yang ada di

Kota Makassar untuk itu penulis mengikat judul Penelitian :“**Analisis Persepsi Kepuasan Nasabah Bank Bri Dalam Bertransaksi Melalui Agen Brilink**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dapat dikemukakan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Prosedur menjadi agen brilink dan efektivitas penggunaannya?
2. Bagaimana dampak kehadiran agen brilink pada Masyarakat khususnya pada kecamatan Panakukang Kota Makassar?

C. Tujuan penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, penulis bertujuan untuk mengetahui dampak kehadiran baik itu dari segi baik dan kurangnya pada pelayanan agen Brilink..

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan pengetahuan peneliti tentang bagaimna aturan umum dalam hal ini Bank Bri dengan Agen Brilink serta strategi Pelayanan maupun Pemasaran dari layanannya.

2. Bagi pelaku usaha

Hasil dari penelitian ini diharapkan banyak Pelaku usaha Brilink dapat menjadi salah satu acuan tentang dampak adanya Brilink dari versi beberapa sumber terpercaya dan juga menjadi acuan bagi yang ingin menjadi agen brilink itu sendiri.

3. Bagi universitas

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi akademisi dan mahasiswa lain yang berkaitan dengan agen Brillink .



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

A. Persepsi Kemudahan

Menurut Mahendra Adhi Nugroho dan Irmadhani, Persepsi kemudahan penggunaan merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi mudah untuk dipahami. Definisi tersebut juga di dukung oleh Arief Wibowo yang menyatakan bahwa persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan.

Konteks persepsi kemudahan dalam penggunaan BRILink, berarti nasabah percaya bahwa bertransaksi melalui media BRILink mudah dipahami, akan mengurangi usaha (baik waktu maupun tenaga). Dengan demikian, bila layanan BRILink dipersepsikan mudah digunakan oleh para nasabah maka layanan tersebut akan sering digunakan. Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya.

B. Pengukuran Persepsi Kemudahan

Indikator yang digunakan untuk mengukur persepsi kemudahan terhadap penggunaan terhadap suatu sistem, (Mahendra, 2012) yaitu :

- 1) Sistem mudah digunakan (*easy to use*)

Easy to use adalah kemudahan sebuah sistem untuk digunakan. Dalam lingkup BRILink sendiri, hal ini mengacu pada semudah apa transaksi perbankan dapat dilakukan. Persepsi nsabah tentang

kemudahan BRILink menjadi bahan pertimbangan untuk memutuskan ingin menggunakannya atau tidak.

- 2) Interaksi individu dengan sistem jelas dan mudah dimengerti (*clear and understandable*).

Setiap individu tentu menginginkan adanya kejelasan dalam menggunakan suatu sistem. Begitupun nasabah, apabila ingin melakukan berbagai macam transaksi keuangan di BRILink, mereka menginginkan kejelasan berupa bukti atau struk pembayaran bahwa transaksi tersebut benar-benar dilakukan tanpa adanya kesalahan.

- 3) Tidak dibutuhkan banyak usaha untuk berinteraksi dengan sistem tersebut (*does not require a lot of mental effort*)

Pada dasarnya, setiap orang tentu ingin terbebas dari banyaknya usaha dalam melakukan suatu kegiatan begitupun dalam penggunaan terhadap suatu sistem. Adanya informasi yang jelas membuat pengguna lebih mudah dalam memahami caramenggunakan suatu sistem ataupun teknologi. Dengan adanya teknologi dengan sistem yang mudah, dapat membantu meringankan dan menyelesaikan suatu pekerjaan dengan cepat.

- 4) Mudah mengoperasikan sistem sesuai dengan apa yang ingin individu kerjakan (*easy to get the system to do what he/she wants to do*)

Seluruh perusahaan di dunia saat ini menyadari kebutuhan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan untuk pelanggan. Dalam keinginan perusahaan tersebut, mendorong banyak perusahaan terpaksa menciptakan program-program baru dan prosedur untuk memenuhi setiap permintaan pelanggan. Teknologi informasi tepat guna dan proses kerja

yang fleksibel memungkinkan perusahaan untuk menyesuaikan barang atau jasa bagi pelanggan perorangan dalam volume tinggi dan dengan harga yang relatif biaya rendah. Sehingga perusahaan lebih kompetitif dalam memenuhi keinginan setiap pelanggan.

1. Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan tidak akan puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, maka pelanggan akan sangat puas dan senang (Putu Agus, 2016)

Richard Oliver juga mengemukakan bahwa kepuasan adalah respon pemenuhan dari konsumen. Kepuasan adalah hasil dari penilaian dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang (Handi Irawan, 2022).

Dari definisi diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara harapan, kinerja, dan hasil yang dirasakan. Kinerja produk/jasa dapat dinilai memuaskan atau tidak, apabila konsumen telah mencoba dan menggunakannya secara langsung, dan hasilnya sebanding dengan harapan, maka konsumen akan merasa puas. Tetapi sebaliknya, jika kinerja produk/jasa tidak sesuai dengan harapan konsumen bahkan berada dibawah harapan, maka konsumen akan merasa kecewa.

Menurut Budiarto dan Dolly, ada tiga tingkat kepuasan pelanggan yaitu, pelanggan sangat puas, pelanggan puas, dan pelanggan tidak puas. Sehingga dapat diartikan sebagai berikut:

- 1) Pelanggan sangat puas, yaitu jika layanan yang diterima dari perusahaan sesuai dengan layanan yang diharapkan.
- 2) Pelanggan puas, yaitu jika layanan diterima sama dengan layannya yang diharapkan.
- 3) Pelanggan tidak puas, yaitu jika layanan yang diterima tidak sebagus layanannya yang diharapkan.

a. Pengukuran Kepuasan Konsumen

Indikator yang digunakan dalam mengukur atau menilai tingkat kepuasan konsumen ada 4 yaitu (Danang Sunyoto, 2014):

1) Sistem keluhan dan saran

Perusahaan yang berpusat pada pelanggan memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar dan lain-lain. Informasi-informasi ini akan memberikan ide-ide atau masukan bagi perusahaan untuk beraksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang muncul.

2) *Ghost shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan konsumen adalah mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial terhadap perusahaan dan pesaing. Dengan dasar ini mereka akan mendapatkan suatu informasi untuk mengerti kekuatan-kekuatan dan kelemahan perusahaan dan pesaing

berdasarkan pengalaman pembeli produk-produk. selain itu, para *gosht shopper* juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan, baik perusahaan yang bersangkutan ataupun pesaingnya.

3) Analisis kehilangan pelanggan (*Lost costumer analysis*)

Perusahaan sebaiknya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau berpaling kepada pesaing agar dapat memahami mengapa hal itu sampai terjadi. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan tingkat kehilangan pelanggan (*costumer loss rate*) juga penting. Peningkatan *costumer loss rate* menunjukkan adanya kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggan.

Dengan cara ini, perusahaan akan mengetahui hal-hal apa saja yang menyebabkan pelanggan berhenti dan bahkan berpaling. Memperbaiki kesalahan-kesalahan ataupun kekurangan-kekurangan dari setiap produk/jasa yang dimiliki oleh perusahaan adalah cara yang efektif untuk menarik kembali perhatian dan minat pelanggan untuk datang lagi membeli.

C. BRILink

1. Pengertian Brilink

Brilink merupakan perluasan layanan BRI dimana BRI menjalin kerjasama dengan nasabah BRI sebagai Agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara *real time online* menggunakan fitur EDC miniATM BRI dengan konsep *sharing fee*.(Sandini,2022)

Agen BRILink merupakan layanan agen Laku Pandai milik Bank BRI yang diluncurkan pada November 2014. Dengan menggandeng pihak ketiga dalam hal ini nasabah BRI sebagai agen, agen BRILink memberikan berbagai layanan perbankan bagi masyarakat, baik nasabah BRI maupun

non-nasabah BRI melalui pemanfaatan teknologi digital. Tujuan utama dari agen BRILink adalah untuk memberikan pelayanan perbankan khususnya kepada masyarakat yang belum terlayani oleh bank secara administratif (*unbanked* atau *unbankable*).

Melalui agen BRILink, nasabah BRI maupun masyarakat umum lainnya bisa mendapatkan pelayanan yang sama seperti halnya di kantor BRI. Masyarakat dapat melakukan setoran tabungan, penarikan secara tunai serta melakukan transaksi pembayaran melalui agen.

2. Agen

Agen BRILink merupakan perluasan layanan BRI dimana BRI menjalin kerjasama dengan nasabah BRI sebagai agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara real time online menggunakan

Menurut Nota Dinas No. B.961-LYN/KPO/11/2013 menyatakan bahwa: "*BRILink* sebagai salah satu konsep perluasan *delivery channel* BRI diharapkan dapat meningkatkan transaksi dan pelayanan kepada nasaba. Dengan konsep kerja sama berupa pemanfaatan *biller* BRI oleh agenBRILinkbaik melalui sistem perangkat BRI atau sistem agen (pihak 3) BRILink dengan *sharing fee* yang disepakati. Diharapkan dapat meningkatkan pelayanan perbankan bagi para nasaba maupun masyarakat melalui *outlet* dari rekan BRI. Media atau perangkat untuk pelaksanaan transaksi BRILink yang digunakan adalah *Electronick Data capture* (EDC)."⁵⁷

3. Bank Rakyat Indonesia

Merupakan salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inladsche Hoofden* atau "Bank Bantua dan Simpanan Miliki Kaum Priyayi Purwokerto". Suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi).Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang

kemudian dijadikan sebagai hari elahiran BRI (Suyanti,2021).

4. Definisi Pelayanan

Pelayanan adalah produk-produk yang kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.⁵⁹ Atau dapat di artikan dengan tidak kasat mata dan melihat upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan oleh Agen BRILink tersebut. Hal ini bahwa pelayanan adalah bentuk sistem , prosedur atau metode tertentu yang diberikan oleh orang lain pelanggan/ nasabah agar kebutuhan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka.

D. Penelitian Terdahulu

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti / Tahun	Judul Penelitian	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
1	Suyanti (2021)	Pengaruh Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Pendapatan Agen Brilink Di Kota Palopo	Analisis kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada variabel produk diketahui nilai signifikan sebesar 0,002,001 sehingga dapat disimpulkan H1 diterima yang berarti produk memiliki pengaruh terhadap pendapatan berdasarkan uji T. Pada variabel kualitas layanan diketahui nilai signifikan sebesar 0,232>0,05 dan thitung -1,2073,15 sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti produk dan kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap pendapatan berdasarkan uji F
2	Anita,Gustian (2019)	Anita, Gustian (2019) <i>Analisis Implementasi Pengembangan Agen Brilink Dalam Mendukung Perekonomian Masyarakat</i>	Analisis kualitatif	Hasil yang dibahas sangat berguna untuk memahami bagaimana Analisis Implementasi pengembangan Agen BRILink dalam mendukung perekonomian masyarakat. Setelah di wawancara kepada bank, agen BRILink dan nasabah, bank mendapat

				keuntungan adalah edukasi perbankan yang lebih efektif dan menghilangkan batas-batas formal layanan perbankan, keuntungan agen BRILink adalah memperoleh margin, dagangan diwarung menjadi laku, mendapatkan keuntungan dan membantu perekonomian mereka, sedangkan keuntungan bagi nasabah adalah adanya agen BRILink lokasi lebih dekat dari pada bank, mudah untuk dijangkau ataupun bertransaksi, tidak perlu susah payah mengantri dan lainnya
3	Agus Priyono (2019)	Efektivitas Agen Brilink Dalam Peningkatan Pelayanan Di Bri Panca Rijang Kab. Sidrap (Analisis Ekonomi Islam	Analisis kualitatif	1) Bentuk efektifitas Agen BRILink adalah hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar kontribusi dari pada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut. 2) Penerapan BRILink di Panca Rijang merupakan perluasan layanan BRI dimana BRI menjalin kerjasama dengan nasabah bank BRI dalam bentuk Agen. Sistem operasionalnya adalah agen BRILink melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara real time online dengan menggunakan mesin EDC. 3) Penggunaan Agen BRILink dalam peningkatan pelayanan masyarakat pada BRI Panca Rijang telah sesuai dengan prinsip ekonomi Islam seperti kepemilikan, keseimbangan dan juga keadilan.
4	Shofyana Lathifah (2019)	Sistem Bagi Hasil Agen	Analisis kualitatif	sistem bagi hasil pada Agen BRILink Mini ATM ini

		Brilink Mini Atm Pada PT. Gora Internasional Perspektif Etika Bisnis Islam		belum sepenuhnya sesuai dengan prinsip-prinsip etika bisnis Islam yakni diantaranya: keseimbangan (keadilan), itikad baik, dan tanggung jawab.
5	Sandini, Ni Putu Dewi and Dewi Nyoman Indah Kusuma and Rahmanu, I Wayan Eka Dian (2022)	<i>Strategi Pemasaran BRILink Dalam Upaya Pencapaian Target Akuisisi Agen Baru Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Denpasar.</i> Undergraduate thesis, Politeknik Negeri Bali.	Analisis kualitatif	Hasil pemetaan matriks IE menunjukkan perusahaan berada pada posisi sel I growth menerapkan strategi pertumbuhan dengan konsentrasi melalui integrasi vertikal. Hasil matriks SWOT menghasilkan 10 alternatif strategi yang dapat digunakan oleh perusahaan. Hasil analisis QSPM menunjukkan alternatif strategi terbaik dengan memperluas jaringan kerjasama dengan instansi-instansi baik instansi pemerintah maupun non-pemerintah, lembaga masyarakat dan e-commerce melalui brand image dengan total nilai TAS sebesar 7.85. Implikasi bagi perusahaan dapat mempertimbangkan hasil alternatif strategi untuk menentukan strategi pemasaran yang akan digunakan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode survei, dimana peneliti membagikan kuesioner untuk mengumpulkan data pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiono (2017:8), penelitian kuantitatif adalah metode penelitian berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistic, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

2. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sistem observasi langsung pada pelaku usaha Agen Brilink yang terdaftar dikanca Panakukang serta dengan nasabah atau pengguna layanan Brilink yaitu Masyarakat serta yang dianggap dapat memberikan Informasi atau masukan data yang dapat dipergunakan dalam penulisan penelitian.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan tempat usaha agen brilink serta Masyarakat yang menggunakan layanan secara langsung dalam ruang lingkup kecamatan Panakukang Kota. Sedangkan waktu yang dimanfaatkan untuk melaksanakan penelitian dan mengumpulkan sejumlah data-data penelitian yang direncanakan yakni pada bulan Januari-Februari 2023.

C. Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang di perlukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*. Untuk mendapatkan data primer peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer adalah observasi.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data diperoleh dari laporan-laporan transaksi agen brilink yang terkait dengan penelitian ini. Sumber ini berupa buku, koran, jurnal ataupun tesis dan kata-kata statistik yang diterbitkan pemerintah atau swasta.

D. Populasi Dan Sampel

1. populasi

Menurut (Sugiyono, 2014), Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek maupun subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk kemudian di pelajari dan ditarik kesimpulannya. Berdasarkan definisi di atas maka yang ditentukan untuk menjadi populasi dalam penelitian ini adalah 50 Agen Brilink.

2. Sampel

Teknik *Probability sampling* merupakan jenis dalam teknik pengambilan sampel yang melakukan pengambilan sampelnya dengan

random atau acak. Metode ini memberikan seluruh anggota populasi kemungkinan (*probability*) atau kesempatan yang sama untuk menjadi sampel terpilih. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 50 Agen sedangkan sampel yang di pilih sebanyak 30 Agen dan Nasabah 100 Orang.

E. Metode Analisis Data

Aktivitas pengumpulan data dengan cara tertentu dan menggunakan alat tertentu. Teknik uji instrument dapat dilakukan dengan menggunakan uji validasi dan uji reliabilitas.

a. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dihitung dengan membandingkan nilai r hitung (*correlation item-total correlation*) dengan nilai r tabel menggunakan SPSS. Jika r hitung > r tabel dan nilai positif maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid begitupun sebaliknya.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indicator dari variable. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menguji apakah kuesioner yang di bagikan kepada responden yang dapat diandalkan sebagai alat mengukur.

c. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi Linear Berganda adalah model regresi linear dengan melibatkan lebih dari satu variable bebas. Model regresi linear berganda digambarkan dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_n x_n$$

Keterangan :

Y = Penjualan.

X_1 = Promosi

X_2 = Content Markering

α = Konstanta.

β = Slope atau Koefisien estimate

F. Metode Pengumpulan Data

Agar mendapatkan data yang diharapkan, diperlukan teknik pengumpulan data yang sesuai. Penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Obseriasi adalah pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian. Peneliti akan mengadakan pengamatan secara langsung pada tempat pelaku usaha Agen Brilink. Metode pengamatan harus dilakukan secara sistematis guna mendapatkan informasi yang akurat. Kegiatan pengamatan yang dilakukan memiliki karakteristik tersendiri yaitu objektif, faktual dan sistematis.

2. Kuesioner

Kuesioner adalah tekni pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara tertulis kepada responden untuk dijawab dengan tujuan memperoleh data.

3. Dokumentasi

Dalam penelitian dibutuhkan data yang otentik dan menjadi pendukung suatu kebenaran. Peneliti mengumpulkan dokumen yang berbentuk gambar dan dokumen berbentuk lisan yang berkaitan dengan penelitian untuk memperoleh data yang otentik untuk menunjang kebenaran penelitian.

G. Definisi Oprasional Variabel

Dalam Menyampaikan pemahaman yang sama, maka peneliti menyajikan batasan definisi terhadap variabel-variabel yang akan diteliti yaitu Pelayanan dan Dampaknya.¹



¹ Djam'an satori dan Aan, *Komariah, Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2011), hal. 105

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Prosedur menjadi agen Brilink dan konsep pembagian hasilnya.

Lembaga keuangan perbankan di Indonesia berperan penting dalam mengelola keuangan masyarakat karena memiliki misi sebagai agen pembangunan. Sehingga, agen BRILink berperan sebagai lembaga yang menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional demi peningkatan kesejahteraan rakyat banyak. Bertindak sebagai intermediasi keuangan yang menjembatani pihak kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana, perbankan nasional merupakan sarana pemberdayaan masyarakat dan seluruh kekuatan ekonomi nasional, terutama pengusaha kecil, menengah dan koperasi.⁴⁸Namun faktanya menunjukkan bahwa angka “melek” bank di Indonesia masih jauh dari harapan. Angka orang dewasa Indonesia yang telah memiliki rekening hanya 48,9% di tahun 2017. Ini menunjukkan bahwa keterjangkauan masyarakat terhadap jasa keuangan baru mencapai separuh dari total penduduk dewasa.⁴⁹Bank Rakyat Indonesia aktif dan berkomitmen mendukung program inklusi dan literasi keuangan untuk mengurangi keterbatasan masyarakat akan akses perbankan dan keuangan sehingga ekonomi kerakyatan dapat semakin maju PT Bank Rakyat Indonesia Tbk berinovasi membentuk layanan BRILink yakni layanan keuangan tanpa kantor (nirkantor). Program ini merupakan implementasi program OJK untuk mendukung inklusi keuangan. Pemerintah beserta bank Indonesia sejak tahun 2012 sudah mempersiapkan *branchless banking* atau layanan keuangan tanpa kantor dengan menggunakan teknologi yang disebut EDC. Pada tahun

2015, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) selanjutnya meluncurkan program Laku Pandai (Layanan Keuangan Tanpa Kantor Demi Keuangan Inklusif).

Bank Rakyat Indonesia mendukung program OJK dengan meluncurkan program Laku Pandai yang diberi nama BRILink. Hal ini tentu sangat menguntungkan bagi bank BRI karena dapat menjangkau nasabah sampai ke daerah terpencil tanpa harus membangun kantor cabang di wilayah tersebut. Layanan BRILink merupakan perluasan dari BRI yang menjalin kerjasama dengan nasabah yang bertindak sebagai agen, dapat melayani masyarakat secara *real time* menggunakan teknologi EDC dengan konsep *sharing fee*.

BRILink pertama kali diperkenalkan kepada masyarakat pada tahun 2015, latar belakangnya adalah Bank BRI ingin memberikan layanan yang mampu menjangkau seluruh kalangan di semua wilayah di Indonesia, terutama bagi mereka yang *unbanked*. Dalam rangka meningkatkan inklusi dan literasi keuangan, BRI menjadikan masyarakat sebagai agen BRILink dengan pencapaian total sebanyak 422.160 agen yang tersebar di 49.184 desa, atau 66% dari total seluruh desa di Indonesia. Volume transaksi BRILink mencapai 521 juta transaksi dengan nilai transaksi Rp673 triliun pada 2019 adapun mengenai penganturannya yaitu :

1. Landasan Hukum BRILink

a. Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia

Perbankan berperan penting dalam perekonomian suatu Negara. Kondisi sistem perbankan yang sehat akan mendorong perekonomian menuju arah yang lebih maju. Menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang diundangkan tanggal 10

November 1998 melalui Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182 yang selanjutnya pada penulisan ini disingkat UU Perbankan, Pasal 1 Angka (2), disebutkan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Di dalam pasal 5 Ayat (1) UU Perbankan dijelaskan bahwa, bank terbagi menjadi dua jenis yaitu, bank umum dan bank perkreditan rakyat yang selanjutnya disingkat BPR. Definisi bank umum berdasarkan pasal 1 Angka (3) UU perbankan adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sedangkan definisi BPR menurut pasal 1 angka (4) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Bank Rakyat Indonesia atau yang sering disingkat BRI, merupakan salah satu bank umum yang berada di Indonesia. BRI memiliki beberapa layanan dan produk keuangan yang berfungsi memenuhi kebutuhan masyarakat atas layanan jasa perbankan. Diantara layanan dan produk yang disediakan BRI antara lain, EDC Merchant, ATM, E-Banking dan Bill Payment.

Namun, layanan tersebut belum banyak dikenal dan digunakan seluruh masyarakat di Indonesia karena banyaknya masyarakat yang

bertempat tinggal jauh dari lokasi kantor bank, maupun karena adanya persyaratan yang memberatkan. Sehingga untuk memperluas akses layanan keuangan dan terwujudnya keuangan inklusif, diterbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor yang diundangkan pada tanggal 18 November 2014 melalui Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 350 yang selanjutnya disingkat POJK tentang Laku Pandai. Berdasarkan Pasal 1 Angka (3) POJK tentang Laku Pandai, Laku Pandai merupakan singkatan dari Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam rangka keuangan inklusif, yaitu program OJK untuk penyediaan layanan perbankan atau layanan keuangan lainnya melalui kerjasama dengan pihak lain (agen bank) dan didukung dengan penggunaan sarana teknologi dan informasi.

Keuangan inklusif menurut pasal 1 Angka (5) POJK tentang Laku Pandai adalah suatu keadaan dimana masyarakat dapat menjangkau akses layanan perbankan secara mudah, dan memiliki budaya untuk mengoptimalkan penggunaan jasa keuangan. BRI turut serta mewujudkan tercapainya keuangan inklusif tersebut dengan mengeluarkan produk bernama BRILink. Berdasarkan pasal 16 Ayat (1) POJK Tentang Laku Pandai, bank penyelenggara Laku Pandai bekerjasama dengan agen untuk menyediakan produk bank bagi masyarakat yang belum terlayani jaringan kantor bank.

2. Konsep Keagenan BRILink

Konsep yang ditawarkan bank BRI kepada agen disebut *sharing fee*. Maksud dari *sharing fee* yaitu komisi yang diberikan oleh bank BRI

kepada agen yang didapatkan dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Sistem *sharing fee* yang ditetapkan adalah *fifty-fifty*, yaitu dengan pembagian 50% untuk bank BRI dan 50% untuk agen. Semakin banyak produk dan layanan jasa yang ditawarkan oleh agen BRILink, semakin banyak pula *fee* yang diperoleh dari setiap transaksi yang dilakukan.

Sharing fee yang didapat pada setiap transaksi yang dilakukan oleh agen dikenai biaya admin bank yang nantinya akan dibagi 50:50 antara bank dan agen. Sebagai contoh pada transaksi transfer sesama bank dikenai biaya admin sebesar Rp 3.000,00. Biaya inilah yang akan dibagi dua sebagai pendapatan agen dan bank. Bagian *sharing fee* untuk agen akan langsung didebet ke rekening agen yang sudah didaftarkan kecuali jika agen melakukan transfer menggunakan rekening nasabah.

Adapun besaran biaya administrasi Bank dan perolehan *sharing fee* yang ditetapkan oleh pihak BRI adalah:

1. Transfer sesama Bank BRI Rp3.000,00.

Dengan admin Rp3.000,00, *sharing fee* yang diperoleh adalah Rp1.500,00 per transaksi.

1. Transfer ke Bank Lain:

- a. Rp15.000,00 untuk nominal transaksi maksimal Rp2.000.000,00.
- b. Rp20.000,00 untuk nominal transaksi maksimal Rp5.000.000,00.

Karena jenis transaksinya adalah transfer ke Bank Lain maka transaksi tersebut terkena PPN 10%. Jadi, dengan admin Rp15.000,00 hingga Rp20.000,00, maka *sharing fee* yang diterima

adalah Rp6.000,00 - Rp9.000,00 per transaksi.

- Untuk pembayaran-pembayaran tagihan maupun cicilan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.1

Perolehan *sharing fee* pada pembayaran tagihan maupun cicilan

No	Fitur	Fee dari sistem/nasabah	Fee Setelah Dikurangi PPN 10%	Fee yang diterima Agen BRILink (50%)
Pembayaran Tagihan				
1.	Telkom dan Flexi pasca bayar	Rp2.500,00	Rp2.250,00	Rp1.125,00
2.	PLN Postpaid	Rp3.000,00	Rp2.700,00	Rp1.350,00
3.	PLN Prepaid	Rp3.000,00	Rp2.700,00	Rp1.350,00
4.	PLN Non Tagihan Listrik	Rp3.000,00	Rp2.700,00	Rp1.350,00
5.	PLN Cetak Token	-	-	-
6.	Hallo Telkomsel	Rp1.750,00	Rp1.575,00	Rp788,00
7.	Matrix & IM3 Bright	Rp 2.500,00	Rp2.250,00	Rp1.125,00
Pembayaran Cicilan/ Multifinance dan lain-lain				
1.	Personal Loan Citibank	Rp4.450,00	Rp4.005,00	Rp2.003,00
2.	Citibank Ready Cash	Rp4.450,00	Rp4.005,00	Rp2.003,00
3.	Personal Loan HSBC	Rp5.000,00	Rp4.500,00	Rp2.250,00
4.	KTA RBS	Rp5.000,00	Rp4.500,00	Rp2.250,00
5.	FIF	Rp3.000,00	Rp2.700,00	Rp1.350,00
6.	BAF	Rp5.000,00	Rp4.500,00	Rp2.250,00
7.	Verena	Rp5.000,00	Rp4.500,00	Rp2.250,00
8.	Finansia	Rp4.000,00	Rp3.600,00	Rp1.800,00
9.	WOM	Rp4.000,00	Rp3.600,00	Rp1.800,00
10.	OTO	Rp5.000,00	Rp4.500,00	Rp2.250,00
11.	Pembayaran Asuransi BPJS	Rp2.500,00	Rp2.250,00	Rp1.125,00

12.	BRIVA	Rp1.000,00	-	Rp500,00
-----	-------	------------	---	----------

Data di atas adalah *fee* tambahan bagi Agen BRILink Mini ATM yang didapat dari kebijakan Bank BRI dan diperoleh secara langsung saat terjadinya transaksi pada EDC Mini ATM. Semakin banyak melakukan transaksi pada EDC Mini ATM, maka semakin banyak pula *fee* yang akan diperoleh.

Sedangkan pelaksanaan bagi hasil untuk pihak-pihak yang terlibat pada Agen BRILink ini diperoleh berdasarkan keuntungan yang diperoleh dari biaya jasa pada setiap transaksi yang dilakukan. Adapun biaya jasa yang dibebankan atas transaksi dapat dilihat dalam tabel di bawah ini.

1. Transfer Sesama BRI

Tabel 4.2

Biaya Transfer Sesama BRI

Nominal Trasfer	Biaya Jasa
≤ Rp500.000,00	Rp7000,00
Rp550.000,00 - Rp1.000.000,00	Rp10.000,00
Rp1.100.000,00 - Rp1.500.000,00	Rp12.000,00
Rp1.600.000,00 - Rp2.500.000,00	Rp14.000,00
Rp2.600.000,00 - Rp3.500.000,00	Rp17.000,00
Rp3.600.000,00 - Rp5.000.000,00	Rp20.000,00
Rp5.100.000,00 - Rp6.000.000,00	Rp22.000,00
Rp6.100.000,00 - Rp8.000.000,00	Rp25.000,00
Rp8.100.000,00 - Rp10.000.000,00	Rp30.000,00

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa penetapan biaya untuk transaksi transfer sesama BRI pada Agen BRILink Mini ATM Kampus mengalami peningkatan bersama dengan naiknya nominal transaksi. Dapat diketahui bahwa data di atas menunjukkan semakin besar nominal jumlah transaksi, maka semakin ringan biayanya.

2. Transfer ke Bank Lain

Tabel 4.3

Biaya Transfer ke Bank Lain

Nominal Transfer	Biaya Jasa
≤ Rp500.000,00	Rp12.000,00
Rp550.000,00 - Rp1.500.000,00	Rp15.000,00
Rp1.500.000,00 - Rp5.000.000,00	Rp20.000,00
Rp5.100.000,00 - Rp8.000.000,00	Rp25.000,00
Rp8.100.000,00 - Rp10.000.000,00	Rp35.000,00

Sedangkan untuk transaksi transfer ke Bank Lain selain BRI, dapat dilihat bahwa biaya yang dibebankan kepada nasabah lebih besar dibanding transfer sesama BRI. Hal ini disebabkan karena adanya kliring antara kedua Bank tersebut.

3. Pembayaran-Pembayaran

Tabel 4.4

Biaya Jasa Pembayaran Tagihan

Cicilan Motor/Mobil	Rp5.000,00
BPJS per kartu	Rp3.000,00
PLN Pasca Bayar	Rp3.000,00
BRIVA	Rp5.000,00
Virtual Account	Rp5.000,00

Kemudian untuk pembayaran tagihan maupun cicilan, biaya yang ditetapkan berbeda-beda, karena biaya administrasi yang ditetapkan oleh Bank terhadap pembayaran cicilan maupun tagihan pun berbeda.

4. Tarik tunai Rp4000,00 per Rp1.000.000,00.¹¹²

Untuk transaksi tarik tunai, biaya yang ditetapkan adalah Rp 5,000 dan berlaku kelipatan. Itu artinya, apabila ada seorang nasabah yang ingin melakukan transaksi tarik tunai misal di bawah Rp1.000.000 nasabah tersebut terkena biaya sebesar Rp5.000 tetapi di atas nominal tersebut akan berlaku kelipatan.

Untuk masyarakat yang ingin menjadi agen BRILink harus melengkapi persyaratan dan dokumen-dokumen yang diperlukan. Untuk agen perorangan harus memenuhi persyaratan paling sedikit yaitu:

- a. Memiliki kemampuan, reputasi, kredibilitas, dan integritas yang baik.
- b. Memiliki sumber penghasilan utama yang berasal dari kegiatan usahadan/atau kegiatan tetap lainnya selama paling singkat dua tahun.
- c. Belum menjadi agen dari bank penyelenggara yang kegiatan usahanya sejenis.

- d. Lulus proses uji tuntas sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang dimiliki oleh bank penyelenggara.

Sedangkan dokumen persyaratan yang perlu disiapkan untuk menjadi agen BRILink yaitu:

- a. Fotokopi identitas pemilik seperti KTP atau NPWP untuk badan usaha
- b. Fotokopi dokumen legalitas usaha : Surat Keterangan Usaha minimal dari RT/RW, atau SIUP, SITU, TDP dan izin usaha lainnya.
- c. Fotokopi bukti kepemilikan rekening tabungan bank BRI
- d. Mengisi formulir pengajuan menjadi agen BRILink.

3. Fitur Mesin EDC Agen BRILink

Layanan pada agen BRILink memanfaatkan e-banking (Electronic Banking) yaitu layanan operasional yang disediakan oleh jasa perbankan seiring dengan perkembangan teknologi dan globalisasi. Meningkatnya pengguna e-banking memberikan manfaat bagi industri perbankan antara lain menghasilkan pendapatan dari fee-based income, mengurangi biaya transaksi, pengembangan bisnis, dan meningkatkan kepercayaan/loyalitas nasabah.

Agar dapat melayani masyarakat yang ingin melakukan transaksi, agen BRILink diberikan mesin EDC (*Electronic Data Capture*) oleh bank BRI. Mesin EDC diberikan saat awal menjadi agen, namun agen harus mencapai target minimal 200 transaksi dalam sebulan. Apabila tidak, maka akan diberikan surat peringatan sampai tiga kali dan pihak BRI akan menarik mesin EDC serta izin menjadi agen BRILink apabila sudah tiga kali mendapat surat peringatan. Agen harus mengetahui apa saja fitur-fitur yang terdapat pada mesin EDC yang digunakan untuk

melakukan transaksi. Fitur-fitur yang terdapat pada mesin EDC yaitu:

- a. Mini ATM adalah layanan transaksi perbankan non tunai dan *self service*, sebagaimana halnya fitur-fitur yang terdapat pada mesin ATM, seperti transaksi informasi saldo, informasi mutasi, transfer maupun transaksi pembayaran tanpa uang tunai
- b. Tunai merupakan transaksi langsung menggunakan uang tunai. Fitur yang terdapat pada Tunai diantaranya setoran simpanan, setoran pinjaman, dan penarikan tunai.
- c. T-Bank yaitu melakukan transfer dan tarik tunai, meskipun tidak memiliki rekening bank, tetapi menggunakan nomor HP sebagai rekening bank yang sudah terlebih dahulu didaftarkan pada bank BRI.
- d. BRIZZI adalah uang elektronik bank BRI, yang merupakan sarana pembayaran di merchant-merchant yang telah bekerjasama dengan BRI.

B. Analisis Dampak Kehadiran Agen Brilink dalam Transaksi Perbankan Transaksi Perbankan di Kelurahan Mangasa Kecamatan Tamalate

1. Hasil Penelitian dan Pembahasan

- a. Wawancara dengan Agen BRILink di Kelurahan Mangasa Kecamatan Tamalate

Hasil dari wawancara agen BRILink di Kelurahan Mangasa Kecamatan Tamalate menyatakan bahwa, “sebelum kehadiran agen BRILink banyak masyarakat Kelurahan Mangasa Kecamatan Tamalate yang lebih memilih menyimpan uang dirumah daripada di bank. Hal ini dilatar belakangi akses menuju bank di Kelurahan Mangasa Kecamatan Tamalate membutuhkan waktu selama 1 jam belum lagi resiko mengantri

lama”.

“Masyarakat Kelurahan Mangasa Kecamatan Tamalate itu mayoritas petani yang bekerja dari pagi hingga sore hari. Sehingga mereka tidak dapat pergi ke bank untuk melakukan transaksi belum lagi akses menuju bank BRI membutuhkan waktu selama 1 jam, maka dengan adanya BRILink ini, saya bertujuan untuk membantu dan memudahkan masyarakat Kelurahan Mangasa Kecamatan Tamalate dalam melakukan proses transaksi secara mudah, cepat, aman, dan tanpa mengantri lama. Untuk itu juga saya memberikan pelayanan secara ramah dan sopan agar para nasabah selalu melakukan transaksi di BRILink saya”.

Wawancara dengan Pengguna Jasa Agen BRILink

2. Data nasabah dalam melakukan transaksi tarik tunai

Nama nasabah	Jumlah transaksi
Ibu Kalsum	Rp600.000
Ibu Ida	Rp1.000.000
Ibu Linda	Rp200.000
Ibu Hasni	Rp1.500.000
Ibu Julaeha	Rp2.000.000

Dengan melihat data nasabah diatas maka kita ketahui bahwa ada sejumlah 5 nasabah di Kelurahan Mangasa Kecamatan Tamalate yang telah melakukan transaksi tarik tunai. Untuk peran agen BRILink dalam transaksi perbankan di Kelurahan Mangasa Kecamatan Tamalate dapat dikelompokkan menjadi lima (5) kategori, meliputi efektivitas, efesiensi, kemudahan, aksesibilitas dan keamanan.

1) Memberikan Efektifitas dalam Bertransaksi Perbankan

Efektifitas merupakan tingkat keberhasilan agen BRILink dalam mencapai tujuannya. Maksudnya efektifitas adalah standar pengukuran yang menggambarkan tingkat keberhasilan agen BRILink untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Tingkat efektifitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan

hasil nyata yang dilakukan yang telah diwujudkan. Agen BRILink memberikan keefektivitasan terhadap pengguna jasa agen BRILink dalam bertransaksi perbankan diantaranya:

a. Sesuai Kebutuhan

BRILink merupakan perluasan layanan BRI dimana BRI akan menjalin kerjasama dengan nasabah BRI sebagai agen untuk dapat melayani transaksi perbankan bagi pengguna jasa agen BRILink secara *real time online* dengan menggunakan fitur EDC mini ATM BRI secara *sharing fee*. Dengan kejelasan dari adanya kerjasama antara bank dan nasabah dalam bentuk agen BRILink hal ini dimaksudkan agar pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan dapat tercapai.

Melalui wawancara yang dilakukan oleh penulis bahwa diketahui dengan adanya agen BRILink hasil yang dicapai telah efektif. Dalam hal ini bentuk efektifitasnya dapat dilihat dari adanya agen BRILink sangat membantu pengguna jasa agen BRILink yang ada di Kelurahan Mangasa Kecamatan Tamalate untuk melakukan transaksi yang seperti ada di Bank BRI.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan pengguna jasa agen BRILink bahwa beliau tertarik untuk melakukan transaksi di agen BRILink yaitu menurut Ibu Tun kebutuhan mengenai transaksi perbankan beliau serahkan seluruhnya kepada agen BRILink dan pelayanan yang diberikan sesuai apa yang dibutuhkan. Hal ini sesuai dengan wawancara Ibu Tun yang menyatakan

“pelayanan yang diberikan sesuai apa yang dibutuhkan dan menyerahkan kebutuhan tentang transaksi seluruhnya kepada agen BRILink”

Wawancara dengan Ibu Wasingah yang menyatakan

“selama saya melakukan proses transaksi tarik tunai ke agen BRILink lebih efektif sesuai apa yang saya butuhkan”

Wawancara dengan Ibu Dwi yang menyatakan

“saya memilih melakukan transaksi tarik tunai diagen BRILink yang lebih efektif, dibandingkan ke bank BRI”

Wawancara dengan Mbak Fitri yang menyatakan

“proses transaksinya efektif gak ribet dan sesuai apa yang saya butuhkan yaitu transaksi tarik tunai”

Wawancara dengan Ibu Mustika yang menyatakan

“sesuai apa yang saya butuhkan, dan benar-bener efektif proses transaksi di agen BRILink”

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa proses transaksi di agen BRILink sangat efektif dan sesuai apa yang dibutuhkan oleh pengguna jasa agen BRILink yaitu dengan menyerahkan kebutuhan tentang transaksi seluruhnya kepada agen BRILink.

b. Equality

Dalam bertransaksi agen BRILink harus dapat memberikan pemenuhan harapan dan kebutuhan pengguna jasa agen BRILink. Dimana transaksi ini dapat dikatakan berkualitas jika memenuhi sebagian besar harapan pengguna jasa agen BRILink. Dengan ini agen BRILink dapat dikatakan baik jika dapat memberikan pelayanan bertransaksi sesuai

dengan keinginan pengguna jasa agen BRILink.

Kualitas kinerja layanan yang baik dari agen BRILink akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa agen BRILink. Kualitas pelayanan dianggap baik jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna jasa agen BRILink namun jika melebihi apa yang diharapkan oleh pengguna jasa agen BRILink dalam melakukan transaksi maka dapat dikatakan pelayanan yang diberikan oleh agen BRILink sangat memuaskan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan pengguna jasa agen BRILink bahwa menurut Ibu Mustika ketika melakukan transaksi di agen BRILink tidak ada perbedaan kualitas layanan yang berikan baik dari pengguna jasa agen BRILink menengah ke atas ataupun menengah kebawah serta agen BRILink menjelaskan mengenai masalah-masalah yang terjadi pada saat melakukan transaksi. Hal ini sesuai dengan wawancara Ibu Mustika yang menyatakan

“transaksi di agen BRILink tidak ada perbedaan kualitas layanan baik dari pengguna jasa agen BRILink menengah ke atas ataupun menengah ke bawah”

Wawancara dengan Ibu Dwi yang menyatakan

“ketika saya melakukan transaksi di agen BRILink tidak ada perbedaan mengenai kualitas layanan, semua sama”⁹

Wawancara dengan Ibu Tun yang menyatakan

“selama adanya BRILink dan saya melakukan transaksi di BRILink, Alhamdulillah kualitas layanan nya seperti pada bank umum lainnya tidak ada perbedaan”

Wawancara dengan Mbak Pitri yang menyatakan

“baik dari pengguna jasa agen BRILink menengah, atas, bawah kualitas yang diberikan sama, tidak ada perbedaan”

Wawancara dengan Ibu Wasingah yang menyatakan

“untuk masalah kualitas layanan yang saya tahu selama ini tidak ada perbedaan baik dari kalangan menengah, atas, bawah semuanya sama”

Berdasarkan penjelasan diatas dapat *diketahui* bahwa tidak ada perbedaan baik pengguna jasa agen BRILink menengah ke atas atau menengah ke bawah dan layanan yang diberikan sudah mencapai maksimal dalam melayani pengguna jasa agen BRILink dalam bertransaksi seperti halnya kepuasan dan kepercayaan masyarakat serta loyalitas masyarakat dalam menggunakan jasa agen BRILink.

c. Layanan yang Berkualitas

Ramah adalah sikap yang tidak asing lagi dilakukan. Bersikap ramah akan menularkan banyak hal positif untuk diri sendiri dan juga membuat hidup lebih bermakna. Sikap ramah tamah merupakan perilaku dan sifat seseorang yang akrab disebut dengan pergaulan seperti senyum, sopan, hormat, ringan tangan, menyapa, suka membantu tanpa pamrih. Dengan sikap ramah yang dilakukan agen BRILink dalam memberikan pelayanan transaksi kepada pengguna jasa agen BRILink sangat penting.

Hal tersebut akan membuat pengguna jasa agen BRILink

yang datang dan ingin melakukan transaksi akan merasa senang jika melihat sikap agen BRILink dalam melayani transaksi sangat ramah yang akan berdampak positif kepada agen BRILink, misalnya memberikan senyuman ketika pengguna jasa agen BRILink tiba untuk melakukan transaksi dan berkata sopan sewaktu melayani transaksi dan mengucapkan terima kasih bila proses pembayaran telah selesai.

Menurut Ibu Dwi ketika melakukan transaksi di agen BRILink pelayanan yang diberikan oleh agen BRILink baik seperti halnya sikap yang ramah dalam menjelaskan mengenai transaksi perbankan. Sebagaimana wawancara dengan Ibu Dwi yang menyatakan

“dalam pelayanan yang diberikan oleh agen BRILink terhadap pengguna jasa agen BRILink pada saat melakukan transaksi, pelayannya baik dan ramah”

Wawancara dengan Mbak Pitri yang menyatakan

“ketika saya melakukan transaksi tarik tunai di agen BRILink pelayanan yang diberikan baik dan sikapnya ramah”

Wawancara dengan Ibu Tun yang menyatakan

“pelayanan yang diberikan oleh pihak agen BRILink terhadap pengguna jasa agen BRILink yang akan melakukan transaksi pelayannya sangat baik”

Wawancara dengan Ibu Wasingah yang menyatakan

“pelayannya baik, dengan menjelaskan beberapa masalah yang mengenai transaksi perbankan walaupun kadang beberapa ada yang tidak saya mengerti, tapi dengan penjelasan tersebut saya bisa mengenal mengenai transaksi yang ada di bank”

Wawancara dengan Ibu Mustika yang menyatakan

“pelayanan yang diberikan oleh agen BRILink sangat baik terhadap pengguna jasa agen BRILink yang ingin melakukan transaksi perbankan dan juga memberikan sikap yang ramah”

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa pelayanan yang diberikan agen BRILink di Kelurahan Mangasa Kecamatan Tamalate dalam melayani pengguna jasa agen BRILink dengan sikap yang ramah dan tetap memenuhi kebutuhan sesuai apa yang diharapkan mengenai transaksi yang ingin dilakukan oleh pengguna jasa agen BRILink yaitu transaksi tarik tunai.

d. Menjangkau Daerah Terpencil

Dalam meningkatkan efektivitas, agen BRILink harus dapat melakukan apa yang telah diketahui jika dalam melakukan berbagai upaya untuk dapat mencapai sasaran yang telah ditentukan. Bank BRI kemudian menindaklanjuti layanan ini dengan meluncurkan program BRILink. Hal ini akan menguntungkan bagi BRI karena BRI memiliki nasabah di seluruh Indonesia hingga ke daerah pelosok negeri.

Dengan BRILink, BRI dapat mencapai nasabahnya yang berada di area terpencil tanpa harus membangun bank di area tersebut. Melalui agen BRILink pengguna jasa agen BRILink dapat melakukan transaksi tarik tunai. Berdasarkan penelitian menurut Mbak Pitri selama menggunakan agen BRILink proses transaksinya sesuai kebutuhan dan tentu nya efektif tanpa jauh-jauh ke bank BRI. Sebagaimana wawancara dengan Mbak Pitri yang menyatakan

“dengan adanya BRILink di desa terpencil sangat efektif dalam proses transaksi perbankan karena tanpa harus ke bank BRI lagi”

Wawancara dengan Ibu Tun yang menyatakan

“hadirnya agen BRILink di Kelurahan Mangasa Kecamatan Tamalate yang termasuk desa pedalaman maka sangat membantu proses transaksi perbankan secara efektif”

Wawancara dengan Ibu Mustika yang menyatakan

“agen BRILink sangat menjangkau daerah terpencil, tanpa harus jauh-jauh ke bank BRI, belum lagi masyarakat yang biasanya tinggal di desa terpencil jarang melakukan transaksi ke bank langsung, jadi dengan adanya BRILink ini saya sangat terbantu”

Wawancara dengan Ibu Wasingah yang menyatakan

“BRILink sangat menjangkau daerah terpencil, khususnya di Kelurahan Mangasa Kecamatan Tamalate, karena mayoritas masyarakat disini aktivitasnya sebagai petani, jadi jarang sekali ke bank”

Wawancara dengan Ibu Dwi yang menyatakan

“sangat menjangkau daerah terpencil, dan sangat efektif dalam melakukan transaksi perbankan”

Dengan adanya BRILink menjadi hal yang efektif bagi pengguna jasa agen BRILink di Kelurahan Mangasa Kecamatan Tamalate karena telah menjangkau daerah terpencil. Bentuk pelayanan yang diberikan melalui agen BRILink adalah membantu transaksi perbankan yaitu tarik tunai, tanpa harus ke bank BRI.

2) Memberikan Efisiensi dalam Bertransaksi Perbankan

Efisiensi adalah memberikan pelayanan yang terbaik secara efisien, produktivitas, cepat, hemat waktu dan tepat. Pengguna

jasa agen BRILink di Kelurahan Mangasa Kecamatan Tamalate merasakan manfaatnya dengan adanya agen BRILink dalam proses kelancaran transaksi dengan tidak membutuhkan waktu lama tanpa harus datang langsung ke bank.

Bahkan agen BRILink berperan penting dan diterima baik oleh pengguna jasa agen BRILink karena pelayanannya cepat dan bertanggung jawab dalam transaksi terhadap pengguna jasa agen BRILink. Adapun beberapa pelayanan secara efisiensi yang agen BRILink berikan kepada pengguna jasa agen BRILink di Kelurahan Mangasa Kecamatan Tamalate Kecamatan Metro Kibang, diantaranya:

a. Hemat Waktu

Hemat selain berhubungan dengan uang adalah hemat waktu. Hemat waktu merupakan memanfaatkan waktu sebaik mungkin agar dapat mengerjakan banyak hal secara efisien. Untuk itu pengguna jasa agen BRILink dapat melakukan transaksi melalui agen BRILink tanpa memerlukan waktu yang lama.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan pengguna jasa agen BRILink yaitu menurut Ibu Wasingah pelayanan yang diberikan oleh agen BRILink cepat dan tidak membutuhkan waktu yang lama hal ini yang membuat beliau melakukan transaksi di agen BRILink tanpa harus ke bank. Hal ini sesuai wawancara dengan Ibu Wasingah yang menyatakan

“adanya BRILink proses transaksi tarik tunai saya lebih cepat tanpa menguras waktu”

Wawancara dengan Ibu Dwi yang menyatakan

“ketika saya melakukan transaksi tarik tunai di agen BRILink proses transaksinya sangat cepat”

Wawancara dengan Mbak Pitri yang menyatakan

“sangat cepat dan efisien banget proses transaksinya”

Wawancara dengan Ibu Mustika yang menyatakan

“transaksi di agen BRILink proses transaksinya cepat dan tanpa butuh waktu yang lama”

Wawancara dengan Ibu Tun yang menyatakan

“bener-bener membantu saya ketika ingin tarik tunai, karena prosesnya yang cepat”

Dari penjelasan dapat diketahui bahwa agen BRILink berperan penting bagi pengguna jasa agen BRILink di Kelurahan Mangasa Kecamatan Tamalate karena proses transaksi yang dilakukan sangat membantu para pengguna jasa agen BRILink dan sangat cepat tanpa harus ke bank BRI lagi.

Layanan yang diberikan sesuai apa yang diharapkan oleh pengguna jasa agen BRILink. Melayani secara tepat yaitu melayani dalam batasan waktu yang normal dan pelayanan untuk setiap transaksi sudah memiliki standar waktu.

Jika dalam pelayanan proses transaksi yang terlalu lama dan berbelit-belit akan membuat pengguna jasa agen BRILink menjadi tidak betah dan malas untuk melakukan transaksi ke agen BRILink. Maka agen BRILink harus berusaha meminimalisir kesalahan baik dalam hal pembicaraan atau penyampaian yang akan membuat pengguna jasa agen

BRILink merasa kesal yang dapat menimbulkan anggapan agen BRILink dalam melayani tidak profesional.

b. Resiko Mengantri Rendah

Antrian adalah suatu kondisi dimana adanya keterlambatan dalam pelayanan dari Bank akibat adanya antrian panjang yang menyebabkan timbulnya kesibukan. Namun dengan hadirnya agen BRILink di Kelurahan Mangasa Kecamatan Tamalate membuat pengguna jasa agen BRILink tanpa harus mengantri untuk melakukan transaksi.

Menurut Ibu Tun bahwa transaksi di agen BRILink tidak perlu mengantri lama seperti halnya di bank dan dengan adanya BRILink pengguna jasa agen BRILink sangat terbantu dalam melakukan transaksi perbankan. Hal ini sesuai wawancara dengan Ibu Tun yang menyatakan

“layanan BRILink sangat membantu dalam melakukan transaksi tanpa mengalami antrian panjang seperti di bank BRI”

Wawancara dengan Ibu Mustika yang menyatakan

“tidak perlu mengantri lama ketika transaksi di agen BRILink, cukup memberitahukan kepada agen BRILink transaksi apa yang ingin kita lakukan”

Wawancara dengan Ibu Dwi yang menyatakan

“proses transaksi di agen BRILink tanpa perlu antrian panjang, seperti di bank. Maka dari itu, saya lebih memilih melakukan transaksi di BRILink karena resiko mengantri nya rendah”

Wawancara dengan Ibu Wasingah yang menyatakan

“tanpa mengantri lama untuk melakukan transaksi di agen BRILink jadi saya tidak perlu khawatir lagi masalah antrian panjang”

Wawancara dengan Mbak Pitri yang menyatakan

“selama saya melakukan transaksi di agen BRILink tidak perlu mengantri lama, karena resiko mengantri di agen BRILink sangat rendah”

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa layanan BRILink memudahkan pengguna jasa agen BRILink dalam melakukan transaksi perbankan dikarenakan resiko mengantri yang rendah tanpa harus ke bank BRI yang resiko mengantri nya sangat lama, hal ini yang membuat para masyarakat lebih memilih melakukan transaksi di agen BRILink dibandingkan ke bank BRI langsung.

c. Responsif

Agan BRILink harus memiliki sikap responsif terhadap pengguna jasa agen BRILink ketika melakukan transaksi. Sikap responsif dari agen BRILink yaitu dengan memberikan bentuk tanggapan, kerelaan, pertolongan dalam pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa agen BRILink.

Menurut Ibu Wasingah ketika melakukan transaksi di agen BRILink sikap yang dilakukan oleh agen BRILink yaitu menolong, maksudnya adalah menjelaskan mengenai transaksi perbankan bagi pengguna jasa agen BRILink terutama yang masih awam mengenai transaksi perbankan. Sebagaimana wawancara dengan Ibu Wasingah yang menyatakan

“sikap agen BRILink menolong pengguna jasa agen BRILink yang belum mengerti mengenai transaksi perbankan”

Wawancara dengan Ibu Dwi yang menyatakan

“selama saya melakukan transaksi di BRILink, pihak agen BRILink memberikan tanggapan yang sangat baik kepada setiap pengguna jasa agen BRILink”

Wawancara dengan Ibu Mustika yang menyatakan

“awal ketika saya melakukan transaksi di agen BRILink pihak agen BRILink sangat baik karena memberikan tanggapan ketika saya bertanya terkait

Wawancara dengan Ibu Tun yang menyatakan

“agen BRILink memberikan tanggapan yang baik ketika para pengguna jasa agen BRILink bertanya mengenai transaksi perbankan seperti tarik tunai”

Wawancara dengan Ibu Mbak Pitri yang menyatakan

“ketika saya melakukan transaksi di BRILink pernah mengalami kesulitan karena pertama kalinya melakukan transaksi di agen BRILink dimana sebelumnya di bank BRI, akan tetapi pihak agen dengan sigapnya memberikan pertolongan dalam proses transaksi tarik tunai yang saya lakukan”

Berdasarkan hasil wawancara narasumber dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan agen BRILink bagi pengguna jasa agen BRILink selama bertransaksi menolong dengan menjelaskan mengenai transaksi perbankan terutama bagi pengguna jasa agen BRILink yang masih awam tentang transaksi perbankan.

3) Memberikan Kemudahan dalam Bertransaksi Perbankan

Agen BRILink memberikan pelayanan yang mudah bagi pengguna jasa agen BRILink di Kelurahan Mangasa Kecamatan Tamalate dalam bertransaksi perbankan. Dimana agen BRILink sangat membantu masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi sebagai perluasan layanan perbankan tanpa

harus datang langsung dan mengantri di bank.

Penggunaan mesin EDC (*Electronic Data Capture*) yaitu mesin gesek kartu yang digunakan untuk menerima transaksi pembayaran dengan kartu kredit, kartu debit, dan kartu prepaid yang diletakkan di *merchants*. Mesin EDC dapat memberikan kemudahan, memperlancar, mempersingkat proses transaksi pengguna jasa agen BRILink.

Untuk itu pengguna jasa agen BRILink hanya perlu menggesek kartu pada mesin EDC dan memasukkan PIN rahasia, maka transaksi akan segera diproses dan berhasil dalam waktu yang singkat. Hal ini penggunaan EDC dapat mempermudah proses transaksi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan pengguna jasa agen BRILink menurut Mbak Fitri bertransaksi di agen BRILink tidak perlu bersentuhan langsung dengan mesin EDC, cukup memberitahukan kepada agen BRILink jika ingin melakukan transaksi. Hal ini sesuai wawancara dengan Mbak Fitri yang menyatakan

“saya bertransaksi di agen BRILink tidak bersentuhan langsung dengan alat mesin yang digunakan agen BRILink, jadi benar-bener mudah”

Wawancara dengan Ibu Mustika yang menyatakan

“adanya BRILink membuat transaksi tarik tunai saya sangat mudah, karena hanya memberitahukan kepada agen BRILink transaksi yang ingin kita lakukan”

Wawancara dengan Ibu Tun yang menyatakan

“bertransaksi di agen BRILink sangat mudah, tanpa bersentuhan dengan mesin gesek”

Wawancara dengan Ibu Dwi yang menyatakan

“bertransaksi di BRILink mudah banget, cukup meyodorkan kartu ATM kita ke agen BRILink dan kita tinggal memasukkan kata sandi”

Wawancara dengan Ibu Wasingah yang menyatakan

“proses transaksi di agen BRILink mudah dan praktis, hal inilah yang membuat saya lebih memilih bertransaksi di agen BRILink”

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa pengguna jasa agen BRILink dalam bertransaksi di BRILink sangat mudah, praktis tanpa bersentuhan langsung dengan mesin EDC cukup dengan memberitahukan transaksi apa yang ingin kita lakukan kepada agen BRILink.

4) Menunjang Kelancaran dalam Bertransaksi Perbankan

Aksesibilitas merupakan salah satu penunjang dalam meningkatnya proses transaksi. Semakin mudah akses menuju agen BRILink hal ini akan memberikan rasa nyaman kepada pengguna jasa agen BRILink dalam perjalanan untuk melakukan transaksi perbankan.

- Memiliki Jaringan Internet yang Lancar

Ketika melakukan transaksi perbankan di agen BRILink jaringan internet nya stabil dan lancar sehingga pengguna jasa agen lebih memilih bertransaksi ke BRILink daripada ke BRI. Sebagaimana menurut Ibu Mustika ketika melakukan transaksi

agen BRILink jaringan internet nya lancar dan bagus. Hal ini sesuai wawancara dengan Ibu Mustika yang menyatakan

“selama bertransaksi di agen BRILink jaringan internet lancar, maka proses transaksi tarik tunai pun lancar”

Wawancara dengan Mbak Pitri yang menyatakan

“terkait masalah jaringan internet dalam bertransaksi di agen BRILink lancar-lancar saja”

Wawancara dengan Ibu Tun yang menyatakan

“jaringan internet stabil dan lancar sehingga transaksi pun lancar jaya”

Wawancara dengan Ibu Wasingah yang menyatakan

“untuk jaringan internet ketika saya ingin melakukan tarik tunai lancar, stabil dan cukup mendukung”

Wawancara dengan Ibu Dwi yang menyatakan

“ketika saya bertransaksi di agen BRILink jaringan internet nya lancar, stabil tidak ada kendala sekalipun”

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa pengguna jasa agen BRILink dalam bertransaksi di BRILink jaringan internet yang digunakan lancar sehingga BRILink dapat lebih meningkatkan kestabilan jaringan dalam bertransaksi dan bagi masyarakat lainnya yang belum pernah melakukan transaksi di agen BRILink agar tertarik untuk melakukan transaksi di agen BRILink.

5) Menjaga Keamanan dalam Bertransaksi Perbankan

Pada era kekinian, keamanan digital dapat lebih ditingkatkan dengan cara memberikan metode verifikasi pada setiap akses yang akan dilakukan. Terutama keamanan yang dapat dijaga dengan

cara yang sederhana yaitu penggunaan PIN atau password saat mengakses akun yang dimiliki atau melakukan transaksi.

Agen BRILink adalah suatu program keagenan dari bank BRI yang secara resmi terdaftar dan terpercaya. Adanya agen BRILink akan membantu setiap pengguna jasa agen BRILink untuk melakukan transaksi tarik tunai tanpa harus ke kantor cabang terdekat.

Untuk itu pengguna jasa agen BRILink harus tetap melindungi data diri dan memperhatikan mengenai keamanan dalam bertransaksi seperti keaslian uang yang diterima, ketepatan nominal yang diterima, memastikan tentang vasilitas data transaksi, menjaga kerahasiaan PIN, berhati-hati saat melakukan input PIN, menyimpan uang tunai dan kartu ATM, dan keamanan lainnya.

Berdasarkan penelitian menurut Ibu Dwi selama bertransaksi di agen BRILink tidak ada masalah dan aman yang membuat beliau lebih tertarik untuk melakukan transaksi di BRILink. Sebagaimana wawancara dengan Ibu Dwi yang menyatakan

“setahu saya selama bertransaksi di agen BRILink tidak ada masalah apapun aman-aman saja, dan mudah-mudahan tidak ada kejadian yang diinginkan”.

Wawancara dengan Ibu Tun yang menyatakan

“Alhamdulillah, selama ini saya bertransaksi di agen BRILink aman terkendali”

Wawancara dengan Ibu Mustika yang menyatakan

“selama ini saya melakukan transaksi tarik tunai di agen BRILink aman-aman saja”

Wawancara dengan Ibu Wasingah yang menyatakan

“Alhamdulillah aman-aman saja, dan yang terpenting kita harus pandai-pandai merahasiakan sandi ATM kita dimanapun itu agar tidak terjadi hal yang kita inginkan”

Wawancara dengan Mbak Pitri yang menyatakan

“selama saya melakukan transaksi di agen BRILink proses nya aman dan tidak ada kendala apapun”

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa pengguna jasa agen BRILink terbantu dalam melakukan transaksi di agen BRILink dan tentunya dapat meningkatkan teknologi yang memotivasi pengguna jasa agen BRILink dalam menggunakan teknologi yang lebih canggih dengan meningkatkan keamanan dalam bertransaksi.

BRILink merupakan suatu program Laku Pandai yang dijalankan oleh bank BRI dengan memanfaatkan agen pada wilayah tertentu untuk memudahkan nasabah mendapatkan layanan perbankan dengan lebih mudah serta menggunakan teknologi EDC.

Agen Brilink merupakan suatu pihak yang bekerjasama dengan bank penyelenggara Laku Pandai dalam berperan menjadi tangan bank untuk menyediakan layanan perbankan bagi masyarakat baik nasabah atau non-nasabah BRI yang melalui pemanfaatan teknologi digital.

Tujuan agen BRILink yaitu memberikan pelayanan perbankan khususnya pada masyarakat yang belum terlayani oleh bank secara administratif. Dengan melalui agen BRILink nasabah

BRI akan mendapatkan pelayanan yang sama seperti di kantor BRI untuk melakukan setoran tabungan, penarikan secara tunai dan melakukan pembayaran melalui agen.

Transaksi merupakan bagian dari suatu kegiatan perusahaan, baik dalam skala besar ataupun skala kecil. Dengan terjadinya transaksi pada perusahaan maka akan terjadi perubahan pada posisi keuangan perusahaan. Semua transaksi yang dilakukan membutuhkan alat pembayaran sebagai tanda tukar menukar barang dan jasa.

Sebelum hadirnya agen BRILink di Kelurahan Mangasa Kecamatan Tamalate masyarakat melakukan transaksi belum terlalu lancar akan tetapi setelah adanya agen BRILink yang terletak di tengah pedesaan masyarakat dengan mudah melakukan transaksi perbankan. Hal ini agen BRILink berperan penting bagi masyarakat dalam bertransaksi dan diterima baik oleh masyarakat Kelurahan Mangasa Kecamatan Tamalate.

Terdapat layanan yang disediakan agen BRILink di Kelurahan Mangasa Kecamatan Tamalate yaitu Mini ATM. Mini ATM adalah salah satu produk dari bank BRI yang dikhususkan untuk nasabah yang telah bergabung menjadi agen BRILink. Dengan ATM Mini ini menggunakan mesin EDC seperti alat yang kita jumpai pada tempat perbelanjaan yang digunakan oleh kasir. Maka, pengguna jasa agen BRILink hanya memberikan semua kebutuhan transaksi tarik tunai kepada agen BRILink tanpa harus bersentuhan langsung dengan mesin EDC.

Terdapat 5 kategori dalam transaksi perbankan di Kelurahan Mangasa Kecamatan Tamalate Kecamatan Metro Kibang sebagai berikut:

a. Efektivitas

Efektivitas merupakan tingkat keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Maksudnya efektivitas adalah standar pengukuran yang menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

Efektivitas memberikan pelayanan sesuai kebutuhan, tepat guna, memberikan efek dan hasil sesuai yang diharapkan pengguna jasa agen BRILink dalam melakukan transaksi perbankan. Agen BRILink di Kelurahan Mangasa Kecamatan Tamalate memberikan jasa layanan dengan melihat situasi dan kebutuhan pengguna jasa agen BRILink untuk melakukan transaksi perbankan.

Dalam hal ini masyarakat di Kelurahan Mangasa Kecamatan Tamalate sangat terbantu dengan hadirnya agen BRILink ditengah pedesaan terutama bagi masyarakat yang masih belum paham mengenai transaksi perbankan. Terdapat 1 agen BRILink yang beroperasi di Kelurahan Mangasa Kecamatan Tamalate yang melayani proses transaksi perbankan yaitu transaksi tarik tunai dari pengguna jasa agen BRILink, maka agen BRILink dengan tetap memenuhi kebutuhan masyarakat dalam proses transaksi perbankan

dengan tidak adanya perbedaan kualitas pelayanan bahkan pelayanan yang diberikan baik serta agen BRILink dapat menjangkau daerah terpencil.

Untuk itu apa yang dibutuhkan masyarakat Desa Margajaya lebih ke transaksi tarik tunai dimana mereka tanpa jauh-jauh lagi untuk melakukan tarik tunai ke inilah yang membuat masyarakat di Kelurahan Mangasa Kecamatan Tamalate lebih memilih melakukan transaksi di agen BRILink dibandingkan ke bank BRI karena di agen BRILink pun menyediakan transaksi yang mereka butuhkan.

Bahkan BRI terus mengembangkan layanan BRILink untuk dapat menjangkau masyarakat di daerah terpencil pedesaan. Hal ini BRILink sangat dibutuhkan untuk membantu masyarakat dalam bertransaksi, sehingga tidak perlu lagi datang ke bank.

Adanya BRILink di Kelurahan Mangasa Kecamatan Tamalate sangat membantu masyarakat (pengguna jasa agen BRILink) dalam bertransaksi perbankan dan jasa layanan yang diberikan sesuai apa yang dibutuhkan yaitu tarik tunai dan sebagai tempat transaksi yang sangat efektif tanpa harus datang ke bank langsung.

b. Efisiensi

Efisiensi adalah rasio antara output dan input, yaitu suatu penerapan cara-cara baru dengan tujuan meningkatkan produktivitas. Dengan tujuan organisasi dalam memberikan

pelayanan terbaik kepada nasabah serta upaya tersebut dimulai dari internal organisasi. Jika organisasi mampu merangkul para agen dengan baik yang melalui edukasi menjadi agen dan memberikan fasilitas layanan transaksi.

Efisiensi adalah memberikan pelayanan yang terbaik secara cepat, hemat waktu dan tepat. Pengguna jasa agen BRILink di Kelurahan Mangasa Kecamatan Tamalate merasakan manfaatnya dengan adanya agen BRILink dalam proses kelancaran transaksi dengan tidak membutuhkan waktu lama tanpa harus datang langsung ke bank.

Dalam hal ini agen BRILink dianggap berperan penting bagi masyarakat di Kelurahan Mangasa Kecamatan Tamalate salah satunya untuk kelancaran transaksi perbankan dan membuat masyarakat mengenal tentang keuangan digital. Dimana masyarakat atau pengguna jasa agen BRILink di Kelurahan Mangasa Kecamatan Tamalate merasa pelayanan yang diberikan oleh agen BRILink selama melakukan proses transaksi cepat, memberikan tanggapan (pertolongan), dan resiko mengantri rendah.

Untuk pengguna jasa agen BRILink di Kelurahan Mangasa Kecamatan Tamalate tidak perlu menghabiskan waktu, tenaga yang lama untuk melakukan transaksi karena bentuk transaksi yang dilakukan dapat dilakukan melalui ATM yang membuat pengguna jasa agen BRILink lebih memilih melakukan transaksi di BRILink yang dapat dilakukan kapan

saja dan dimana saja.

Dan tujuan utama dari agen BRILink di Kelurahan Mangasa Kecamatan Tamalate untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat atau pengguna jasa agen BRILink dengan meningkatkan kinerja dan volume transaksi serta kualitas layanan yang diberikan agen BRILink terhadap masyarakat maksimal baik dari segi kepuasan, kepercayaan, loyalitas dalam menggunakan jasa agen BRILink.

c. Kemudahan

Kemudahan adalah tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan terhadap suatu sistem merupakan suatu hal yang tidak sulit untuk dipahami serta tidak memerlukan usaha keras dari pemakai yang dapat menggunakannya. Maka konsep kemudahan yaitu apabila suatu teknologi mudah digunakan dan penggunaanya cenderung dalam menggunakan teknologi tersebut.⁵¹

Agen BRILink memberikan pelayanan yang mudah bagi pengguna jasa agen BRILink di Kelurahan Mangasa Kecamatan Tamalate dalam bertransaksi perbankan. Dimana agen BRILink sangat membantu masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi sebagai perluasan layanan perbankan tanpa harus datang langsung ke bank dan tanpa bersentuhan langsung dengan mesin EDC. Hal ini dapat meningkatkan teknologi yang memotivasi masyarakat dalam menggunakan teknologi yang lebih canggih.

d. Aksesibilitas

Aksesibilitas adalah ukuran kenyamanan, kemudahan untuk mencapai suatu lokasi dalam waktu yang relatif singkat antara jarak dan waktu yang digunakan untuk mencapai sesuatu.⁵² Dengan adanya BRILink di Kelurahan Mangasa Kecamatan Tamalate membuat pengguna jasa agen BRILink lebih memilih melakukan transaksi di agen BRILink dibandingkan di bank BRI karena di BRILink juga proses transaksinya didukung dengan jaringan internet yang lancar.

e. Keamanan

Secara etimologis, keamanan (security) berasal dari bahasa latin yaitu *securus* yang berarti terbebas dari bahaya dan terbebas dari rasa ketakutan. Maka, dapat disimpulkan bahwa keamanan adalah suatu kondisi yang bebas dari ancaman dan bahaya.

Agen BRILink adalah suatu program keagenan dari bank BRI yang secara resmi terdaftar dan terpercaya. Adanya agen BRILink akan membantu setiap pengguna jasa agen BRILink untuk melakukan transaksi tarik tunai tanpa harus ke bank BRI. Pengguna jasa agen BRILink di Kelurahan Mangasa Kecamatan Tamalate selama melakukan transaksi di agen BRILink aman-aman saja tidak ada kendala apapun.

Akan tetapi, pengguna jasa agen BRILink harus tetap melindungi data diri dan memperhatikan mengenai keamanan dalam bertransaksi seperti keaslian uang yang diterima,

ketepatan nominal yang diterima, memastikan tentang vasilitas data transaksi, menjaga kerahasiaan PIN, berhati-hati saat melakukan input PIN, menyimpan uang tunai dan kartu ATM, dan keamanan lainnya.



BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Peran agen BRILink di Kelurahan Mangasa Kecamatan Tamalate dalam bertransaksi perbankan yaitu memberikan efektivitas dalam bertransaksi perbankan, memberikan efisiensi dalam bertransaksi perbankan, memberikan kemudahan dalam bertransaksi perbankan, dan menunjang kelancaran dalam bertransaksi perbankan. *Pertama*, efektivitas dalam bertransaksi perbankan meliputi sesuai kebutuhan, equality, layanan yang berkualitas, dan menjangkau daerah terpencil. *Kedua*, efisiensi dalam bertransaksi perbankan meliputi hemat waktu, resiko mengantri rendah, dan responsif. *Ketiga*, kemudahan dalam bertransaksi perbankan meliputi penggunaan mesin EDC dimana pengguna jasa agen BRILink tanpa bersentuhan langsung dengan mesin EDC ketika melakukan transaksi. *Keempat*, kelancaran dalam bertransaksi perbankan (aksesibilitas) yaitu memiliki jaringan internet yang lancar. *Kelima*, menjaga keamanan dalam bertransaksi perbankan, hal ini pengguna jasa agen BRILink harus dapat menjaga kerahasiaan PIN, keaslian uang yang diterima, ketepatan nominal yang diterima, memastikan tentang vasilitas data transaksi, berhati-hati saat melakukan input PIN, menyimpan uang tunai dan kartu ATM serta untuk pengajuan menjadi agen Brilink cukup mudah dan konsep pembagian hasilnya pun Transparan.

B. Saran

1. Bagi agen BRILink diharapkan melayani pengguna jasa agen BRILink dengan baik agar para nasabah dapat merasakan peran agen BRILink

dalam kelancaran transaksi perbankan di masyarakat, dan agen BRILink dapat selalu berhati-hati pada saat terjadi kegagalan dalam transaksi yang muncul pada pelayanan agen BRILink agar tidak mengurangi kenyamanan dan kepercayaan nasabah.

2. Bagi pengguna jasa agen BRILink diharapkan dapat meminta penjelasan kepada agen BRILink ketika terjadi masalah pada saat melakukan transaksi agar lebih memahami dan tidak menyalahkan agen BRILink.
3. Bagi peneliti semoga dapat membantu para peneliti selanjutnya dan menjadi referensi terdahulu yang bermanfaat dan dapat dijadikan perbandingan antara penelitian yang dilakukan dengan penelitian ini.



DAFTAR PUSTAKA

Anita, G. (2019). *Analisis Implementasi Pengembangan Agen Brilink Dalam Mendukung Perekonomian Masyarakat* (Doctoral dissertation, IAIN Curup).

Agus Priyono. *Efektivitas Agen Brilink Dalam Peningkatan Pelayanan Di Bri Panca Rijang Kab. Sidrap Analisis Ekonomi Islam*, 2019. Insitut Islam Negeri Pare-Pare.

Djam'an satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta , 2013)

Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*, Cet. 1, (Yogyakarta: CAPS, 2014

Herman Ahmadi, "Analisis Penerapan BRILink di Bank BRI Kota Madiun sebagai Upaya Mendorong Financial Inclusion", (Universitas PGRI Madiun, 2018), Jurnal Akuntansi, Vol. 1, No. 2.

Mahendra Adhi Nugroho dan Irmadhani, "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Computer Self Efficac, Terhadap Penggunaan Online Banking", (Universitas Negeri Yogyakarta, 2012), Jurnal, Vol.1, No. 3

Priyono, A. (2019). *Efektivitas Agen BRILink dalam Peningkatan Pelayanan di BRI Panca Rijang Kabupaten Sidrap (Analisis Ekonomi Islam)* (Doctoral dissertation, IAIN Parepare).

Sandini, N. P. D., Dewi, N. I. K., & Rahmanu, I. (2022). *Strategi Pemasaran BRILink Dalam Upaya Pencapaian Target Akuisisi Agen Baru Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Denpasar* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).

Suyanti, S. (2021). *Pengaruh Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Pendapatan Agen Brilink Di Kota Palopo* (Doctoral Dissertation, Institut Agama Islam Negeri Palopo)

Website

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, <http://bri.co.id/tentang-brilink>. diakses pada tanggal 25 November 2023 Pukul 01.35 Wita.

<https://www.publikasimedia.com/resiko-jadi-agen-brilink> diakses pada tanggal 25 November 2023 Pukul 01.35 Wita.

L

A

M

P

I

R

A

N









MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.066972 Fax (0411)065580 Makassar 90221 e-mail lp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 4635/05/C.4-VIII/VII/1445/2024

17 July 2024 M

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

11 Muharram 1446

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
 di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 392/05/A.2-II/VII/45/2024 tanggal 15 September 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : ADRIANSYAH

No. Stambuk : 10572 1135217

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"ANALISIS PERSEPSI KEPUASAN NASABAH BANK BRI DALAM BERTRANSAKSI MELALUI AGEN BRILINK"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 17 Juli 2024 s/d 17 September 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,

Universitas Muhammadiyah Makassar
 Dr. Muh. Arief Muhsin, M.Pd.
 NBM 1127761



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat kantor: Jl.Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Adriansyah

Nim : 105721135217

Program Studi : Manajemen

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	10 %	10 %
2	Bab 2	24 %	25 %
3	Bab 3	0 %	10 %
4	Bab 4	8 %	10 %
5	Bab 5	0 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperti halnya.

Makassar, 12 Juli 2024

Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



Nursinah, Hum, M.L.P

NBM. 964 591

BAB I ADRIANSYAH

105721135217

by TahapTutup

Submission date: 12-Jul-2024 08:05AM (UTC+0700)

Submission ID: 2415458471

File name: BAB_1_69.docx (24,04K)

Word count: 850

Character count: 5282

BAB I ADRIANSYAH 105721135217

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

9%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.um-palembang.ac.id Internet Source	3%
2	docplayer.info Internet Source	2%
3	repository.ibs.ac.id Internet Source	2%
4	Karina H. Sondakh, Debby Ch. Rotinsulu, Tri Oldy Rotinsulu. "ANALISIS KINERJA KEUANGAN PEMERINTAH PROVINSI SULUT SERTA DAMPAKNYA TERHADAP PERTUMBUHAN EKONOMI" JURNAL PEMBANGUNAN EKONOMI DAN KEUANGAN DAERAH, 2019 Publication	1%
5	www.scribd.com Internet Source	1%
6	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	1%



BAB II ADRIANSYAH

105721135217

by TahapTutup



Submission date: 12-Jul-2024 08:06AM (UTC+0700)

Submission ID: 2415458812

File name: BAB_II_-_2024-07-12T090329.156.docx (82.07K)

Word count: 1848

Character count: 12308

BAB II ADRIANSYAH 105721135217

ORIGINALITY REPORT

24%

SIMILARITY INDEX

24%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.pnb.ac.id Internet Source	6%
2	e-theses.iaincurup.ac.id Internet Source	5%
3	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	3%
4	repositori.unindo.ac.id Internet Source	3%
5	Submitted to Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang Student Paper	2%
6	repo.iain-tulungagung.ac.id Internet Source	2%
7	repository.unj.ac.id Internet Source	2%
8	andiedison.blogspot.co.id Internet Source	2%

BAB III ADRIANSYAH

105721135217

by TahapTutup



Submission date: 12-Jul-2024 08:07AM (UTC+0700)
Submission ID: 2415459109
File name: BAB_III_-_2024-07-12T090330.961.docx (22.12K)
Word count: 707
Character count: 4620

BAB III ADRIANSYAH 105721135217

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

7%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Muhammadiyah Sinjai Student Paper	3%
2	id:uin-antasari.ac.id Internet Source	3%
3	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	2%
4	ejournal.stiepena.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes

Off

Exclude matches

Exclude bibliography

Off



BAB IV ADRIANSYAH

105721135217

by TahapTutup



Submission date: 12-Jul-2024 08:08AM (UTC+0700)
Submission ID: 2415459548
File name: BAB_IV_HASIL_PENELITIAN.docx (155.78K)
Word count: 4643
Character count: 29771

BAB IV ADRIANSYAH 105721135217

ORIGINALITY REPORT

8%	8%	0%	4%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilib.unila.ac.id Internet Source	6%
2	e-theses.iaincurup.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes On Off
Exclude bibliography On Off
Exclude matches On Off



BAB V ADRIANSYAH

105721135217

by TahapTutup

Submission date: 12-Jul-2024 08:09AM (UTC+0700)

Submission ID: 2415459777

File name: BAB_V_PENUTUP_4.docx (16.65K)

Word count: 184

Character count: 1273

BAB V ADRIANSYAH 105721135217

ORIGINALITY REPORT

0%

SIMILARITY INDEX

0%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

Exclude quotes

Exclude bibliography

Exclude matches



BIOGRAFI PENULIS



Adriansyah, panggilan Adri lahir di Sinjai pada tanggal 15 September 1999 dari pasangan suami istri Bapak Jusriadi dan Ibu Sulaeha. Peneliti adalah anak Pertama dari 2 bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Jl. Mamoja Raya No. 22 Makassar. Pendidikan yang ditempuh oleh peneliti yaitu SD Negeri 232 Koro tamat tahun 2011, SMP Negeri 5 Sinjai Selatan lulus tahun 2014, SMA Negeri 1 Tellu Limpoe lulus tahun 2017 dan mulai tahun 2017 mendaftar dan kuliah pada Program S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar sampai dengan sekarang. Sampai dengan penulisan skripsi ini peneliti masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

