

**EFEKTIVITAS AGEN BRILINK PADA PROGRAM *BRANCHLESS*
BANKING DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
DI BANK BRI UNIT TEMPUREJO JEMBER**

SKRIPSI

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah



Oleh :

ARTI DWI PRABANDARI

NIM: E20171083

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JULI 2021

**EFEKTIVITAS AGEN BRILINK PADA PROGRAM *BRANCHLESS*
BANKING DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
DI BANK BRI UNIT TEMPUREJO JEMBER**

SKRIPSI

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh :

ARTI DWI PRABANDARI

NIM: E20171083

Disetujui Pembimbing :

ACC 29 April 2021



Dr. Nurul Widyawati Islami Rahayu, S.Sos., M.Si

NIP. 197509052005012003

**EFEKTIVITAS AGEN BRILINK PADA PROGRAM *BRANCHLESS*
BANKING DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
DI BANK BRI UNIT TEMPUREJO JEMBER**

SKRIPSI

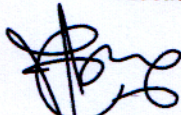
telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Senin

Tanggal : 21 Juni 2021

Tim Penguji

Ketua



Hj. Nurul Setianingrum, SE, MM
NIP. 196905231998032001

Sekretaris



Hj. Khusnul Khotimah, S.Pd, M.Pd
NIP. 197706042014112001

Anggota:

1. Dr. Moch. Chotib, S.Ag., MM
2. Dr. Nurul Widyawati Islami Rahayu, S.Sos., M.Si



Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Dr. Khamdan Rifa'i, SE., M.Si.
NIP. 196808072000031001

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾

Artinya: “Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan orang lain).”¹
(Q.S. Al-Insyirah: 5-7)

IAIN JEMBER

¹ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemah*, (<https://quran.kemenag.go.id/sura/94>), diakses pada selasa, 06 April 2021, pukul 21.24 WIB.

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, saya persembahkan skripsi ini dengan segala usaha dan doa yang tiada habisnya untuk:

1. Diri saya sendiri, Arti Dwi Prabandari yang mau dan mampu bertahan, berjuang, dan berusaha sekuat yang saya bisa, tidak menyerah walau banyak rasa dan godaan datang untuk berhenti, terimakasih karena sudah mau untuk tetap kuat.
2. Orangtua tercinta, Bapak Sukariaji dan Ibu Mutmainnah sebagai motivator terbesar dalam hidup yang tidak pernah jenuh dan lelah mendoakan serta mencurahkan kasih sayangnnya atas segala pengorbanan dan kesabaran sampai saat ini yang tiada habisnya. Tak pernah bisa dan cukup untuk membalas cinta Bapak dan Ibu kepadaku.
3. Saudara kandung tercantik dan tercinta, Arti Sekar Mutia Asih yang senantiasa memeluk hangat dalam doanya, memberi semangat yang tiada henti-hentinya, dan mendorong untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Sahabat tercinta, Intan Andriyani Permadi dan Siti Qiroatul Ainiah yang selalu setia menemani suka dan duka serta membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. *Always be a good listener in every complaint, making something complicated to be simple, you're the best problem solver.*
5. Sahabat tercinta, Maretta Dwi Muriyawati, Fairy Rahma Oktavia, Nadiyah Basyaeb, dan Sinta Agustina yang selalu memberikan keceriaan, semangat, dukungan, serta persahabatan yang begitu hangat dan indah.

6. Institut Agama Islam Negeri Jember yang telah memberikan kesempatan untuk belajar menjadi pribadi yang lebih baik. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya Program Studi Perbankan Syariah yang membantu untuk mendapatkan ilmu yang berguna dan bermanfaat.

Saya ucapkan terimakasih.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Wr. Wb. Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Efektivitas Agen BRILink pada Program *Branchless Banking* dalam Meningkatkan Pelayanan di Bank BRI Unit Tempurejo Jember”. Shalawat serta salam untuk Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember. Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, penulis telah menerima banyak bimbingan, bantuan, saran, serta dukungan dari berbagai pihak. Seiring hal tersebut, dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat yang tinggi, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., MM, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Jember.
2. Dr. Khamdan Rifa’i, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Jember.

3. Hj. Nurul Setianingrum, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Jember.
4. Dr. Abdul Rokhim, M.E.I, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selama ini telah memberikan bimbingan dan nasihat dalam kegiatan akademik.
5. Dr. Nurul Widyawati Islami Rahayu, S.Sos., M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dan membimbing peneliti, serta memberikan motivasi, saran, dan nasihat yang berharga kepada peneliti.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama menempuh pendidikan.
7. Bapak Bagus Kurniawan Akbar selaku petugas agen BRILink wilayah Tempurejo, Bapak Bambang Septiono, Bapak Sirat Adi Purnomo, dan Bapak Suhartono, selaku pemilik outlet agen BRILink di Tempurejo Jember, Ibu Uci Dwi Lestari dan Intan Agustin selaku masyarakat pengguna agen BRILink yang telah bersedia memberikan sarana dan prasarana kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Semua pihak yang tidak mampu peneliti sebutkan satu-persatu yang secara langsung maupun tidak langsung turut membantu menyelesaikan skripsi ini.
9. Almamater tercinta, Institut Agama Islam Negeri Jember.

Tiada balasan yang dapat penulis sampaikan selain ucapan terimakasih dan semoga Allah SWT memberikan balasan pahala yang berlipat ganda kepada pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari

bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca demi penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat dan menjadi tambahan ilmu pengetahuan bagi yang membacanya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Jember, 20 Maret 2021

Penulis

ARTI DWI PRABANDARI
NIM: E20171083

IAIN JEMBER

ABSTRAK

Arti Dwi Prabandari, Dr. Nurul Widyawati Islami Rahayu, S.Sos., M.Si. 2021:
Efektivitas Agen BRILink pada Program Branchless Banking dalam Meningkatkan Pelayanan di Bank BRI Unit Tempurejo Jember.

BRILink merupakan sebuah program perpanjangan tangan yang diberikan oleh Bank BRI kepada nasabah dengan bantuan agen. BRILink diluncurkan untuk memberikan layanan kepada masyarakat dan memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan dalam melakukan transaksi keuangan perbankan

Peneliti merumuskan beberapa permasalahan, diantaranya: a) bagaimana efektivitas agen BRILink pada program *branchless banking* dalam meningkatkan pelayanan di bank BRI Unit Tempurejo Jember?. b) apa saja kendala agen BRILink pada program *branchless banking* dalam meningkatkan pelayanan di bank BRI Unit Tempurejo Jember?.

Penelitian ini bertujuan untuk: a) untuk mengetahui tentang efektivitas agen BRILink pada program *branchless banking* dalam meningkatkan pelayanan di Bank BRI Unit Tempurejo Jember. b) untuk mengetahui tentang kendala agen BRILink pada program *branchless banking* dalam meningkatkan pelayanan di Bank BRI Unit Tempurejo Jember.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan empat hal diantaranya pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Keabsahan data peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber.

Peneliti memperoleh kesimpulan: a) Berdasarkan empat indikator efektivitas program yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program, maka dapat disimpulkan bahwa agen BRILink pada program *branchless banking* dalam meningkatkan pelayanan sepenuhnya sudah berjalan efektif. Hal ini ditunjukkan dengan empat indikator sudah tercapai. b) Dalam pelaksanaannya, masih terdapat beberapa kendala teknis dan non teknis. Kendala teknisnya seperti kualitas jaringan dan mesin EDC. Untuk kendala non teknisnya seperti kurangnya modal yang dimiliki oleh pemilik outlet agen BRILink.

Kata kunci: Efektivitas, Agen BRILink, Pelayanan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian.....	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11

E. Definisi Istilah.....	13
F. Sistematika Pembahasan	15
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	17
A. Penelitian Terdahulu	17
B. Kajian Teori	39
1. Efektivitas	39
a) Pengertian Efektivitas	39
b) Pengukuran Efektivitas	40
2. Agen BRILink.....	42
a) Pengertian Agen BRILink.....	42
b) Produk dan Layanan Agen BRILink	44
c) Persyaratan Agen BRILink	46
3. <i>Branchless Banking</i>	48
a) Pengertian <i>Branchless Banking</i>	48
b) Manfaat <i>Branchless Banking</i>	50
4. Pelayanan.....	55
a) Pengertian Pelayanan.....	55
b) Dimensi Kualitas Pelayanan	58
c) Kendala Pelayanan	61

BAB III METODE PENELITIAN63

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian63

B. Lokasi Penelitian.....65

C. Subjek Penelitian.....66

D. Teknik Pengumpulan Data68

E. Analisis Data.....72

F. Keabsahan Data.....75

G. Tahap-tahap Penelitian76

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS.....80

A. Gambaran Obyek Penelitian80

1. Sejarah Bank Rakyat Indonesia80

2. Logo Bank Rakyat Indonesia.....82

3. Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia84

4. Produk-produk Bank Rakyat Indonesia.....85

5. Struktur Organisasi Bank BRI Unit Tempurejo Jember.....89

B. Penyajian dan Analisis Data90

1. Efektivitas agen BRILink pada program *branchless banking* dalam meningkatkan pelayanan di Bank BRI Unit Tempurejo Jember91

2. Kendala agen BRILink pada program *branchless banking* dalam meningkatkan pelayanan di Bank BRI Unit Tempurejo Jember109

C. Pembahasan Temuan.....	112
1. Efektivitas agen BRILink pada program <i>branchless banking</i> dalam meningkatkan pelayanan di Bank BRI Unit Tempurejo Jember	113
2. Kendala agen BRILink pada program <i>branchless banking</i> dalam meningkatkan pelayanan di Bank BRI Unit Tempurejo Jember	124
BAB V PENUTUP	125
A. Kesimpulan.....	125
B. Saran.....	126
DAFTAR PUSTAKA.....	128
LAMPIRAN	
1. Pernyataan Keaslian Tulisan	
2. Matrik Penelitian	
3. Pedoman Wawancara	
4. Jurnal Penelitian	
5. Dokumentasi Kegiatan	
6. Surat Permohonan Izin Penelitian	
7. Surat Keterangan Wawancara	
8. Surat Keterangan Selesai Penelitian	
9. Biodata Penulis	

DAFTAR TABEL

No. Uraian	Hal
Tabel 1.1 Data Peningkatan Kinerja Agen BRILink tahun 2015-2020.....	6
Tabel 1.2 Data Bank Penyelenggara Program <i>Branchless Banking</i>	8
Tabel 1.3 Data Agen BRILink Tempurejo Jember.....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 4.1 Data Nama Karyawan Bank BRI Unit Tempurejo Jember	90

IAIN JEMBER

DAFTAR GAMBAR

No. Uraian	Hal
Gambar 4.1 Logo Bank Rakyat Indonesia	82
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bank BRI Unit Tempurejo Jember	89
Gambar 4.3 Sosialisasi Program Melalui Banner	97
Gambar 4.4 Sosialisasi Program Melalui Neon Box	98
Gambar 4.5 Tampilan Fitur BRILink Mobile	100

IAIN JEMBER

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi seperti sekarang ini, peran sistem keuangan relatif penting dalam perekonomian suatu Negara. Sebagai bagian dari penunjang perekonomian nasional, sektor keuangan mempunyai tugas penting dalam menunjang kegiatan perekonomian masyarakat, agar masyarakat dapat terus melakukan kegiatannya. Lembaga perekonomian bekerja bahu membahu mengelola dan menggerakkan segala potensi ekonomi agar dapat diberdayakan dan dimanfaatkan secara efektif dan optimal. Lembaga keuangan, khususnya lembaga perbankan, memiliki peran strategis yang sangat penting dalam mendorong pembangunan ekonomi suatu Negara.²

Bank disebut sebagai lembaga keuangan, yang kegiatan utamanya adalah menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjamkan uang (kredit) kepada masyarakat yang membutuhkan. Selain itu, bank juga disebut sebagai tempat pertukaran uang, memindahkan uang seperti transfer uang ke bank lain atau menerima berbagai

² Herman Ahmadi, "Analisis Penerapan BRILink di Bank BRI Kota Madiun Sebagai Upaya Mendorong Financial Inclusion", *Jurnal Akuntansi*, Vol. 01 No. 02 (April 2018), 212.

bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran tagihan listrik, tagihan telepon, tagihan air, pajak, uang kuliah, dan pembayaran lainnya.³

Selain menghimpun dana dan mengalokasikan dana, bank juga berfungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam melakukan aktivitas keuangan berupa memberikan layanan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Tujuan pemberian layanan perbankan ini adalah untuk memperlancar proses penghimpunan dana dan penyaluran dana untuk menggerakkan perekonomian suatu Negara. Dalam proses perkembangannya, bank menyediakan jasa layanan yang beragam untuk mendapatkan nasabah. Semakin beragam jasa layanan yang diberikan bank, maka akan semakin besar juga keuntungan yang akan diperoleh bank tersebut, karena akan meningkatkan *fee based income* bank tersebut.⁴

Dunia perbankan saat ini telah mengalami banyak perkembangan, hal ini terlihat dari semakin banyaknya produk bank atau jasa yang disediakan oleh bank. Saat ini peran perbankan sangat dibutuhkan baik perorangan maupun perusahaan, sehingga hal tersebut menjadi peluang utama bagi bank untuk menghimpun dana nasabah. Namun di sebagian wilayah pelosok desa, layanan perbankan masih belum dapat dinikmati, yang mengakibatkan masyarakat di pedesaan tidak memiliki kesempatan untuk mendapatkan layanan keuangan yang lebih cepat, aman, dan mudah.⁵

³ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 24.

⁴ Syafril, *Bank dan Lembaga Keuangan Modern Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2020), 115.

⁵ Luke Bella Evita, "Mekanisme Pelayanan Agen BRILink Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Madiun", *Artikel Ilmiah* (2017), 1-2.

Dalam rangka meningkatkan kemudahan layanan keuangan di seluruh wilayah Indonesia, serta untuk meningkatkan akses keuangan masyarakat, pemerintah telah mengeluarkan sebuah program yaitu *Branchless Banking* yang merupakan bagian dari *financial inclusion* (inklusi keuangan). Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Penyelenggaraan Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif bahwa keadaan masyarakat dapat dengan mudah menjangkau akses layanan keuangan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.⁶

Layanan keuangan tanpa kantor atau *Branchless Banking* merupakan layanan perbankan di luar kantor cabang bank melalui kerjasama pihak lain yang bertindak mewakili bank yang disebut agen dengan menggunakan teknologi telepon genggam untuk melayani masyarakat segmen *unbanked* dan *underbanked*.⁷ *Branchless Banking* menjadi program utama untuk pengembangan keuangan perbankan, kegiatannya adalah memberikan jasa layanan keuangan tanpa melalui kantor fisik bank. Melalui penggunaan sarana teknologi atau melibatkan jasa pihak ketiga terutama bagi masyarakat yang belum memperoleh jasa keuangan. Selain meningkatkan efisiensi, nasabah juga dapat memanfaatkan layanan *Branchless Banking* yang tujuannya untuk

⁶ Otoritas Jasa Keuangan, “Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor”, <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/regulasi/peraturan-ojk/Pages/9peraturan-otoritas-jasa-keuangan-tentang-layanan-keuangan-tanpa-kantor-dalam-rangka-keuangan-inklusif.aspx>, diakses pada Senin, 05 Oktober 2020, pukul 13.47 WIB.

⁷ I.G.N Alit Asmara Jaya, *Branchless Banking*, (Jakarta: Expose (PT. Mizan Publika), 2017), 21.

memperoleh kemudahan, kenyamanan dan kecepatan bertransaksi tanpa harus melalui teller bank.⁸

PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk merupakan salah satu lembaga keuangan perbankan yang dimiliki oleh pemerintah Indonesia. PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk, atau Bank BRI, telah mengembangkan inovasi produk dan layanan yang mampu untuk memahami kemudahan, kenyamanan dan keamanan dalam melakukan transaksi secara *online*. Salah satunya adalah dengan cara meluncurkan BRILink.⁹ Bank BRI meluncurkan BRILink, layanan keuangan nirkantor dengan keagenan dalam mendukung program *financial inclusion* tersebut pada tanggal 12 desember 2014.¹⁰ BRILink merupakan sebuah produk layanan perpanjangan tangan yang diberikan oleh Bank BRI kepada nasabah dengan bantuan agen, yaitu pihak ketiga yang memenuhi kriteria sebagai agen dan memenuhi semua persyaratan yang telah ditetapkan oleh Bank BRI.¹¹ Persyaratan bagi nasabah yang ingin menjadi calon agen BRILink adalah perorangan maupun instansi non berbadan hukum memiliki penghasilan utama (bukan dari kegiatan keagenannya), usaha yang dijalankan minimal dua tahun, memiliki surat izin keterangan usaha (minimal dari perangkat desa), dan belum menjadi agen dari bank penyelenggara Laku Pandai, agen harus mempunyai

⁸ Khanan, “Aspek Yuridis Agen Dalam Model *Branchless Banking* di Sistem Perbankan Indonesia”, *Jurnal Ilmiah Privat Law*, Vol. IV No. 1 (Januari-Juni, 2016), 14.

⁹ Ahmadi, “Analisis Penerapan BRILink di Bank BRI Kota Madiun Sebagai Upaya Mendorong Financial Inclusion”, 214.

¹⁰ Bank Rakyat Indonesia, “*BRI AR 2014 – Annual Report*”, <https://bri.co.id/report> diakses pada Kamis, 22 Oktober 2020, pukul 18.30 WIB.

¹¹ Ahmadi, “Analisis Penerapan BRILink di Bank BRI Kota Madiun Sebagai Upaya Mendorong Financial Inclusion”, 214.

rekening tabungan Bank BRI (rekening tabungan atau giro) dilengkapi dengan ATM sebagai rekening operasional dan pelimpahan *fee*, serta mewajibkan agen untuk menyetorkan uang jaminan sebesar Rp. 3.000.000,- yang mana saldo tersebut akan diblokir selama menjadi agen, atau memiliki rekening pinjaman di Bank BRI, dan ketentuan kolektibilitas lancar selama enam bulan terakhir tanpa harus menyetorkan uang jaminan.¹²

Perkembangan BRILink terus meningkat baik dari sisi jumlah agen dan transaksinya. Peningkatan kinerja BRILink yang pesat dapat membuktikan bahwa Bank BRI fokus dalam mengawal bisnis keagenan. Adanya konsep *sharing fee* yang saling menguntungkan antara pihak bank BRI dengan agen BRILink serta peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap layanan keuangan agen BRILink turut mendukung perkembangan kinerja BRILink. Berikut adalah jumlah data peningkatan kinerja agen BRILink.¹³

¹² Evita, “Mekanisme Pelayanan Agen BRILink Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Madiun”, 9.

¹³ Bank Rakyat Indonesia, “BRI AR 2019 – Laporan Tahunan”, <https://bri.co.id/report> diakses pada Senin, 19 Oktober 2020, pukul 15.19 WIB.

Tabel 1.1

Data Peningkatan Kinerja Agen BRILink Tahun 2015-2020

Tahun	Jumlah agen BRILink	Fee based income BRILink (miliar)	Jumlah transaksi BRILink (juta)	Volume transaksi finansial BRILink (triliun)
2015	50.259	19,2	23,6	35,9
2016	84.550	70,585	98,4	139,1
2017	279.750	161,57	202,1	298,0
2018	401.550	448,82	378,7	512,69
2019	422.160	788,71	521,32	672,61
2020	504.233	1.160	728	843

Sumber: Laporan tahunan Bank Rakyat Indonesia tahun 2015-2020

Dapat dilihat dari tabel di atas, hal ini menunjukkan bahwa BRILink yang diluncurkan pada akhir tahun 2014 ini perkembangannya sangat melesat dan mengalami peningkatan, baik dari jumlah agen ataupun jumlah transaksinya. Pada tahun 2015 agen BRILink sebanyak 50.259, dan terus mengalami peningkatan sampai pada tahun 2020, agen BRILink tercatat mencapai 504.233 yang tersebar di lebih dari 54 ribu desa di Indonesia. Peningkatan kinerja BRILink yang pesat membuktikan bahwa Bank BRI fokus dalam mengawal bisnis keagenan. Adanya konsep *sharing fee* yang saling menguntungkan dan kepercayaan masyarakat yang terus meningkat kepada layanan keuangan agen BRILink turut mendukung perkembangan kinerja bisnis BRILink.

BRILink merupakan perluasan layanan Bank BRI, dimana Bank BRI menjalin kerjasama dengan nasabah untuk menjadi agen yang dapat melayani transaksi-transaksi perbankan bagi masyarakat secara *real time online* menggunakan fitur EDC (*Electronic Data Capture*) mini ATM BRI dengan

konsep *sharing fee* yang saling menguntungkan antara kedua belah pihak.¹⁴ Berdasarkan perjanjian kerjasama antara Bank BRI dengan agen BRILink, telah dicapai kesepakatan bahwa bagi hasil atau *sharing fee* antara kedua belah pihak adalah 50:50, yang artinya adalah sebesar 50% bagi Bank BRI, dan 50% bagi agen BRILink. Selain itu, Bank BRI juga memperbolehkan agen BRILink untuk memberlakukan pengenaan tarif tambahan kepada nasabah pada saat melakukan transaksi.¹⁵

Peneliti memilih agen BRILink dikarenakan Bank BRI sebagai bank terkemuka yang pertama kali meluncurkan agen BRILink dalam mewujudkan program *Branchless Banking* yang dapat menjangkau nasabah hingga pelosok Negeri. Melalui agen BRILink, bank BRI turut serta memperluas layanan jasa perbankan yang dapat dinikmati oleh seluruh nasabah, terutama bagi nasabah yang memiliki keterbatasan akses untuk menuju kantor cabang atau unit kerja untuk melakukan transaksi. Selain itu, perkembangan peningkatan kinerja agen BRILink sangat melesat dibandingkan dengan bank umum lainnya. Hal ini dapat dilihat dari data berikut:

¹⁴ Bank Rakyat Indonesia, “*Tentang BRILink*”, <https://bri.co.id/tentang-brilink>, diakses pada Rabu, 07 Oktober 2020, pukul 21.53 WIB.

¹⁵ Evita, “Mekanisme Pelayanan Agen BRILink pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Madiun”, 13.

Tabel 1.2

Data Bank Penyelenggara Program *Branchless Banking*

Nama Agen Bank	Tahun	Jumlah Agen
Agen BRILink	Desember 2014	504.233
Agen 46 BNI	Juni 2015	170.16
Agen Mandiri	Maret 2015	134.518
Agen BTPN Wow	Maret 2015	195.000
Agen Griya BTN	2015	7.077
Agen B-Tunai Bukopin	Maret 2016	2.766

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan data di atas, dapat dilihat bahwa jumlah agen BRILink paling besar dibandingkan dengan bank penyelenggara program *branchless banking* lainnya dikarenakan jumlah agen BRILink tercatat mencapai 504.233 agen. Jumlah agen 46 BNI sebanyak 170.16 agen. Jumlah agen Mandiri sebanyak 134.518 agen. Jumlah agen BTPN Wow sebanyak 195.000 agen. Jumlah agen Griya BTN sebanyak 7.077 agen. Jumlah agen B-Tunai Bukopin sebanyak 2.766 agen.

Peneliti memilih Bank BRI Unit Tempurejo Kabupaten Jember sebagai objek penelitian adalah BRILink ditujukan untuk daerah 3T (Tertinggal, Terdepan, dan Terluar).¹⁶ Berdasarkan hasil pendataan pada Kementerian Desa, Tempurejo termasuk daerah tertinggal yang ada di Kabupaten Jember.¹⁷ Masyarakat Tempurejo mengalami kesulitan untuk melakukan transaksi keuangan karena jauh dari perkotaan. Kehadiran agen BRILink di Tempurejo

¹⁶ Bank Rakyat Indonesia, “*Tentang BRILink*”, <https://bri.co.id/tentang-brilink>, diakses pada Rabu, 07 Oktober 2020, pukul 21.53 WIB.

¹⁷ Kementerian Desa, “*Data 5000 Desa Sangat Tertinggal*”, www.kemendes.go.id, diakses pada Senin, 02 November 2020, pukul 17.05 WIB.

menjadi salah satu bentuk kemudahan bagi masyarakat. Pada kabupaten Jember, khususnya kecamatan Tempurejo, terdapat lebih dari 10 agen BRILink yang beroperasi. Berikut adalah data agen BRILink yang beroperasi di kecamatan Tempurejo Kabupaten Jember:

Tabel 1.3
Data Agen BRILink Tempurejo Jember

Nama Agen	Alamat	Jarak
Suhartono	Desa Mandilis Sanenrejo-Tempurejo	7 KM
Lasiman	Dusun Krajan RT 01 RW 07 Curah	10 KM
Shodiq	Dusun Krajan I RT 03 RW 17	3 KM
UD Assiddiqi	Dusun Punco RT 01 RW 19 Curah takir	6 KM
Toko Indah	Dusun Krajan III RT 02 RW 03 Sanenrejo	4 KM
Bio Net Sodikin	Dusun Kraton RT 01 RW 01 Wonoasri	7 KM
Sunardi	Dusun Jatirejo RT 06 RW 04 Sidodadi	8 KM
Sirat Adi	Jalan Mangga 30 Kauman Tempurejo	2,5 KM
Vendi Cell	Dusun Krajan I RT 01 RW 04 Desa Andongrejo	12 KM
Toko Fatmawati	Dusun Krajan II RT 002 RW 005 Andongrejo	15 KM
Mutiara	Dusun Jatirejo RT 03 RW 04 Sidodadi	9,5 KM
Sirat Cell	Jalan Mangga 30 Kauman Tempurejo	3,5 KM

Sumber: Agen BRILink Tempurejo Jember

Dapat dilihat pada tabel di atas, melalui keberadaan lebih dari 10 agen BRILink yang beroperasi di Tempurejo Jember ini, diharapkan adanya kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang langsung ke kantor bank. BRILink menjadi media yang mudah dalam melakukan transaksi perbankan. Kantor BRI akan terasa dekat dengan masyarakat, karena BRILink bisa mengatasi kebutuhan transaksi perbankan. BRILink adalah inovasi dari Bank BRI yang bertujuan untuk memberikan kemudahan masyarakat hingga pelosok Negeri.

Berdasarkan pernyataan tersebut, kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan melalui agen BRILink dapat meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat karena masyarakat dapat mengakses layanan perbankan tanpa melalui kantor bank. Oleh karena itu, peneliti tertarik meneliti BRILink yang ada di kecamatan Tempurejo untuk mengetahui keefektifan agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan serta kendala agen BRILink di kecamatan Tempurejo kabupaten Jember. Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti menetapkan judul **“Efektivitas Agen BRILink pada Program *Branchless Banking* dalam Meningkatkan Pelayanan di Bank BRI Unit Tempurejo Jember”**.

B. Fokus Penelitian

Masalah yang muncul dalam penelitian kualitatif disebut dengan istilah fokus penelitian. Bagian ini mencantumkan semua fokus permasalahan yang hendak dicari jawabannya melalui proses penelitian.¹⁸ Peneliti menetapkan permasalahan yang dijadikan fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas agen BRILink pada program *Branchless Banking* dalam meningkatkan pelayanan di Bank BRI Unit Tempurejo Jember?
2. Apa saja kendala agen BRILink pada program *Branchless Banking* dalam meningkatkan pelayanan di Bank BRI Unit Tempurejo Jember?

¹⁸ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (IAIN Jember: IAIN Jember Press, 2017), 44.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu dan konsisten dengan masalah-masalah yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah.¹⁹

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui tentang efektivitas agen BRILink pada program *Branchless Banking* dalam meningkatkan pelayanan di Bank BRI Unit Tempurejo Jember.
2. Mengetahui tentang kendala agen BRILink pada program *Branchless Banking* dalam meningkatkan pelayanan di Bank BRI Unit Tempurejo Jember.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian mencakup tentang kontribusi yang akan diberikan setelah penelitian selesai dilakukan. Kegunaannya bisa berupa kegunaan yang bersifat teoritis dan praktis, seperti kegunaan bagi penulis, instansi, dan masyarakat secara keseluruhan dan manfaat penelitian harus realistis.²⁰ Penelitian ini diharapkan memberi manfaat secara teoritis dan praktis terhadap berbagai pihak, diantaranya:

¹⁹ Ibid., 45.

²⁰ Ibid., 45.

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan maupun pengembangan ilmu pengetahuan di bidang keuangan khususnya terkait tentang efektivitas agen BRILink pada program *branchless banking* dalam meningkatkan pelayanan. Penelitian ini juga diharapkan mampu menjadi referensi bagi penelitian sejenis sehingga mampu untuk dikembangkan dengan menghasilkan penelitian-penelitian yang lebih mendalam.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Manfaat dari penelitian ini adalah dapat menambah pengalaman dan pengetahuan yang lebih mendalam lagi bagi peneliti mengenai efektivitas agen BRILink pada program *branchless banking* dalam meningkatkan pelayanan.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi dan masukan bagi Bank BRI dalam mengambil langkah-langkah dalam memecahkan persoalan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan serta membantu perusahaan dalam menentukan arah kebijakan yang tepat untuk masa yang akan datang.

c. Bagi Institut

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pihak Institut Agama Islam Negeri Jember serta memberikan kontribusi dan menambah pengetahuan tentang efektivitas agen BRILink pada program *branchless banking* dalam meningkatkan pelayanan.

d. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan yang lebih luas mengenai efektivitas agen BRILink pada program *branchless banking* dalam meningkatkan pelayanan.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah mencakup tentang pengertian dari istilah-istilah penting yang menjadi fokus perhatian peneliti di dalam judul penelitian. Tujuannya adalah agar tidak terjadi kesalahpahaman tentang makna istilah yang dimaksud oleh peneliti.²¹ Definisi istilah tersebut diuraikan sebagai berikut:

1. Efektivitas

Menurut Siagian, efektivitas mengacu pada penggunaan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditentukan terlebih dahulu untuk menghasilkan berbagai barang untuk kegiatan yang dilakukannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi

²¹ Ibid., 45.

tercapai atau tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati tujuan atau sasaran, berarti lebih efektif.²²

2. Agen BRILink

BRILink merupakan perluasan layanan dari Bank BRI, dimana Bank BRI menjalin kerjasama dengan nasabahnya sebagai agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara *real time online* dengan menggunakan fitur EDC (*Electronic Data Capture*) melalui penerapan konsep *sharing fee* diantara kedua pihak. Nasabah yang disebutkan disini adalah pihak yang secara langsung menjadi nasabah Bank BRI, dan telah diberikan hak untuk melakukan transaksi tunai maupun non tunai di jaringan layanan BRILink oleh Bank BRI.²³

3. *Branchless Banking*

Branchless banking secara umum dapat diartikan sebagai layanan perbankan yang dilakukan di luar kantor bank melalui kerjasama dengan pihak ketiga yang bertindak mewakili bank melalui penggunaan sarana teknologi.²⁴

²² Brejita Mamujaja, “Analisis Efektivitas Penerapan Sistem Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah Di Dinas Pendapatan Kota Manado”, *Jurnal EMBA*, Vol. 4 No. 1 (Maret, 2016), 168.

²³ Rosa Kumalasari, Paramita Pranintyas, dan Bagus Rahmanda, “Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Layanan Agen BRILink Pada Kegiatan Perbankan di Kantor Cabang BRI Parakan”, *Jurnal Law Reform*, Vol. 14 No. 1 (2018), 45.

²⁴ Jaya, *Branchless Banking*, 2.

4. Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang memiliki sifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat dari adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan penyedia layanan yang bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan konsumen atau pelanggan.²⁵

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan mencakup tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Format penulisan sistematika pembahasan adalah dalam bentuk deskriptif naratif, bukan seperti daftar isi.²⁶ Adapun sistematika pembahasan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, pada bab pendahuluan ini dibahas mengenai latar belakang masalah yaitu landasan peneliti mengapa tertarik mengkaji topik dalam penelitian ini. Kemudian fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan sistematika pembahasan. Fungsi bab ini adalah untuk memperoleh gambaran secara umum mengenai pembahasan dalam skripsi.

Bab II Kajian Kepustakaan, pada bab ini terdiri dari penelitian terdahulu dan kajian teori. Pada penelitian terdahulu memuat penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Kemudian pada kajian

²⁵ Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), 135.

²⁶ Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 48.

teori dijelaskan tentang pembahasan teori yang dijadikan beberapa materi penjelasan yaitu tentang efektivitas agen BRILink pada program *branchless banking* dalam meningkatkan pelayanan.

Bab III Metode Penelitian, pada bab ini berisi tentang metode yang akan digunakan oleh peneliti meliputi: pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti. Metode penelitian merupakan acuan yang harus diikuti guna menjawab pertanyaan dalam fokus penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian, pada bab ini berisi tentang hasil penelitian yang meliputi gambaran obyek penelitian, penyajian data serta analisis dan pembahasan temuan. Bab ini berfungsi sebagai bahan kajian untuk memaparkan data yang diperoleh guna menemukan kesimpulan.

Bab V Kesimpulan dan Saran, pada bab ini berisi kesimpulan serta saran-saran dari peneliti. Bab ini untuk memperoleh gambaran dari hasil penelitian berupa kesimpulan, dengan kesimpulan ini akan dapat membantu makna dari penelitian yang telah dilakukan. Kemudian dilanjutkan dengan saran-saran untuk pihak-pihak yang terkait dengan penelitian skripsi secara khusus, ataupun pihak-pihak yang membutuhkan penelitian ini secara umum. Selanjutnya penelitian skripsi ini diakhiri dengan daftar pustaka dan lampiran-lampiran sebagai pendukung di dalam pemenuhan kelengkapan data skripsi.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Agar lebih jelas mengetahui penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu, maka sangat penting untuk mengkaji dengan peneliti terdahulu. Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan judul peneliti adalah:

- 1) Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dela Mulyasari, pada tahun 2019, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro dengan judul “*Mekanisme Transaksi BRILink (Studi di Desa Sidokerto Kecamatan Bumi Ratu Nuban Lampung Tengah)*”.

Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui transaksi BRILink dan penyebab perbedaan pada penetapan biaya administrasi di BRILink.

Dalam penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Penelitian tersebut fokus pada mekanisme transaksi dan perbedaan penetapan biaya administrasi BRILink.

Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa terdapat perbedaan transaksi antar agen BRILink yang bergantung pada penentuan pengelolaan yang dibebankan nasabah untuk transaksi transfer antar bank dan transfer ke bank lain. Perbedaan biaya administrasi disebabkan oleh agen BRILink dengan mempertimbangkan jarak antara agen BRILink dengan bank, jarak dari ATM, dan jarak dari agen BRILink lain untuk menentukan biaya administrasi. Dan berdasarkan besaran biaya yang dikeluarkan, seperti sewa, tagihan listrik, biaya gaji karyawan, biaya operasional (seperti biaya kertas, biaya pengemasan internet (kuota) dan biaya transportasi).

Persamaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah terletak pada penelitian mengenai BRILink. Persamaan lainnya terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif . Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah pada penelitian sebelumnya membahas tentang mekanisme transaksi dan perbedaan penetapan biaya administrasi di BRILink, sedangkan pada penelitian ini adalah berfokus pada efektivitas agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dengan adanya BRILink di sekitarnya.²⁷

- 2) Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhhamad Agung Prabowo, pada tahun 2019, mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lampung dengan judul

²⁷ Dela Mulyasari, "Mekanisme Transaksi BRILink (Studi di Desa Sidokerto Kecamatan Bumi Ratu Nuban Lampung Tengah)", Skripsi (Metro: IAIN Metro, 2019).

“Tinjauan Yuridis Perjanjian Keagenan dalam Transaksi Mitra Mini ATM BRILink”.

Penelitian tersebut bertujuan untuk menganalisis syarat dan prosedur perjanjian keagenan serta hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian keagenan Mitra Mini ATM BRILink, dan memahami hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian keagenan Mitra Mini ATM BRILink. Dalam penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik studi pustaka dan studi dokumen. Penelitian tersebut fokus pada tinjauan yuridis perjanjian keagenan dalam transaksi BRILink.

Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa syarat-syarat perjanjian keagenan terdiri dari agen perorangan, memiliki sumber penghasilan dari kegiatan usaha tetap dan memiliki surat legalitas usaha. Tahapan prosedur meliputi pengisian formulir, penyerahan dokumen, pengecekan dokumen, penandatanganan perjanjian kerjasama dan penyerahan sertifikat agen. POJK dan Bank BRI tidak mencantumkan syarat kecakapan untuk calon agen BRILink, kecakapan merupakan syarat subjektif dan sah nya perjanjian, dan adanya syarat yang mengharuskan calon agen memiliki usaha tetap menjadi kelemahan dalam perjanjian. Hak dan kewajiban bank adalah bank berhak menentukan wilayah kerja operasional

agen. Bank wajib memberikan edukasi dan pembagian komisi kepada agen. Hak dan kewajiban agen adalah bahwa agen berhak mendapatkan edukasi, materi promosi, dan kompensasi jasa berupa *sharing fee*. Agen harus menggunakan mesin EDC atau web/mobile untuk menjalankan semua transaksi. Hak dan kewajiban terlihat tidak seimbang karena dibuat secara sepihak yaitu pihak bank yang membuatnya dan agen hanya dapat memilih menerima atau menolak perjanjian tersebut, sehingga dapat dikatakan perjanjian tersebut adalah perjanjian standar atau baku.

Persamaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini terletak pada penelitian mengenai BRILink. Persamaan lainnya terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah pada penelitian sebelumnya fokus membahas tentang syarat dan prosedur mengenai perjanjian keagenan Mitra Mini ATM BRILink, sedangkan pada penelitian ini adalah fokus membahas tentang agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dengan adanya BRILink di sekitarnya.²⁸

- 3) Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hadaria, pada tahun 2019, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dengan judul “*Analisis*

²⁸ Muhhamad Agung Prabowo, “Tinjauan Yuridis Perjanjian Keagenan Dalam Transaksi Mitra Mini ATM BRILink”, Skripsi (Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2019).

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Agen BRILink di Sulili Barat Kabupaten Pinrang”.

Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan agen BRILink dan faktor yang paling dominan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan agen BRILink. Dalam penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian *field research* (penelitian lapangan). Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder Pengumpulan datanya menggunakan angket dengan skala *likert*. Penelitian tersebut fokus pada faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan agen BRILink.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa 1) pada hasil uji T (secara parsial) dapat disimpulkan bahwa pada saat menggunakan jasa agen BRILink variabel faktor sosial (X_2) dan pribadi (X_3) tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Sedangkan variabel faktor kebudayaan (X_1) dan faktor psikologis (X_4) terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) dalam menggunakan layanan agen BRILink. 2) berdasarkan hasil uji F (secara simultan) dapat disimpulkan bahwa variabel faktor kebudayaan (X_1), sosial (X_2), pribadi (X_3), dan psikologis (X_4) memiliki model regresi yang dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan nasabah. 3) mengenai hasil Analisis Regresi Linear

Berganda dapat dikatakan bahwa yang terpenting yang mempengaruhi kepuasan nasabah secara simultan adalah variabel faktor psikologis (X_4) dan nilai koefisiennya lebih besar dari faktor lainnya.

Persamaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah terletak pada penelitian mengenai BRILink. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah pada penelitian sebelumnya fokus membahas tentang faktor kepuasan nasabah dalam menggunakan agen BRILink, sedangkan pada penelitian ini adalah fokus membahas tentang agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dengan adanya BRILink di sekitarnya. Perbedaannya lainnya adalah pada metode pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan. Pada penelitian sebelumnya menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian *field research* (penelitian lapangan) sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif.²⁹

- 4) Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wahyu Lestari, pada tahun 2019, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup dengan judul “*Faktor-faktor Yang Menentukan Keputusan Nasabah Menjadi Agen BRILink (Studi Kasus Nasabah BRI Unit Sumber Bening)*”.

²⁹ Hadaria, “Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Agen BRILink di Sulili Barat Kabupaten Pinrang”, Skripsi (Parepare: IAIN Parepare, 2019).

Penelitian tersebut bertujuan untuk memahami pelaksanaan program Laku Pandai (Agen BRILink) di BRI unit Sumber Bening dan untuk memahami faktor-faktor yang menentukan keputusan nasabah menjadi agen BRILink di BRI unit Sumber Bening. Dalam penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian *field research* (penelitian lapangan). Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian tersebut fokus pada faktor apa saja yang dapat menentukan keputusan nasabah untuk menjadi Agen BRILink.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa: 1) pelaksanaan program Laku Pandai (agen BRILink) di Bank BRI Unit Sumber Bening, merupakan salah satu program yang dilaksanakan oleh Otoritas Jasa Keuangan dengan konsep pemilihan dan pelatihan kepada nasabah yang dipilih oleh Bank BRI Unit Sumber Bening menjadi agen-agen penyedia layanan. Layanan yang diberikan antara lain seperti tarik tunai, transfer, membayar tagihan listrik, isi ulang pulsa, dan lain-lain. 2) Faktor-faktor yang menentukan keputusan nasabah menjadi agen BRILink yaitu, yang pertama faktor personal, yang dikelompokkan berdasarkan kelompok usia, orang yang memiliki pendapatan tetap, pendidikan, jabatan, kepribadian, dan sikap terhadap resiko. Kedua, faktor psikologi nasabah, nasabah akan mengalami berbagai tahapan motivasi, persepsi, pembelajaran dan memori. Ketiga,

faktor sosial dan budaya mendorong kelompok tertentu yang memiliki status sosial dan kelas sosial untuk mempertahankan dalam status tersebut, karena ingin dihargai dan mendapat kepercayaan dari masyarakat. Kedekatan agen BRILink dengan Bank BRI, BRI memberikan kepercayaan 100% kepada agen BRILink. Bank BRI memberikan edukasi dan melakukan pengawasan terhadap agen secara rutin sehingga agen menjadi sahabat BRI yang dapat membantu nasabah.

Persamaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah terletak pada penelitian mengenai BRILink. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah pada penelitian sebelumnya fokus membahas tentang faktor-faktor yang menentukan keputusan nasabah untuk menjadi agen BRILink, sedangkan pada penelitian ini adalah fokus membahas tentang agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dengan adanya BRILink di sekitarnya. Perbedaan lainnya juga terletak pada metode dan jenis penelitian yang digunakan. Penelitian sebelumnya menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian *field research* (penelitian lapangan) sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif.³⁰

³⁰ Wahyu Lestari, “Faktor-faktor Yang Menentukan Keputusan Nasabah Menjadi Agen BRILink (Studi Kasus Nasabah BRI Unit Sumber Bening)”, Skripsi (Curup: IAIN Curup, 2019).

- 5) Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rika Febrianti, pada tahun 2019, mahasiswa Program Studi Manajemen, Konsentrasi Perbankan dan Keuangan Mikro, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Nobel Indonesia Makassar dengan judul *“Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Menggunakan Layanan Produk BRILink di Kecamatan Towuti Kabupaten Luwu Timur”*.

Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui manfaat, kenyamanan dan keamanan berpengaruh secara parsial dan simultan serta mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menggunakan layanan produk BRILink. Dalam penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Pengumpulan data pada penelitian tersebut menggunakan teknik studi kepustakaan dan kuesioner. Penelitian tersebut fokus pada faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menggunakan layanan BRILink.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel manfaat, kenyamanan, dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan produk BRILink di kecamatan Towuti kabupaten Luwu Timur, dan variabel keamanan memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan produk BRILink di kecamatan Towuti kabupaten Luwu Timur.

Persamaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini terletak pada penelitian mengenai layanan BRILink. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah pada penelitian sebelumnya fokus membahas tentang faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menggunakan layanan BRILink, sedangkan pada penelitian ini fokus membahas tentang agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dengan adanya BRILink di sekitarnya. Perbedaan lainnya juga terletak pada metode penelitian. Metode penelitian yang digunakan oleh penelitian sebelumnya menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.³¹

- 6) Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Siti Zainiah Avivah, pada tahun 2019, mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung dengan judul *“Analisis Hukum Islam Tentang Penetapan Tarif Transfer Tunai Melalui Bank (Studi di BRILink Desa Sidorahayu, Kecamatan Abung Semuli, Kabupaten Lampung Utara)”*.

Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui penetapan tarif yang diberikan Bank BRI terhadap agen BRILink serta jasa yang diberikan agen BRILink terhadap nasabah, untuk mengetahui hukum Islam terhadap penetapan tarif jasa yang diberikan Bank BRI terhadap agen BRILink, dan

³¹ Rika Febrianti, “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Menggunakan Layanan Produk BRILink di Kecamatan Towuti Kabupaten Luwu Timur”, Skripsi (Makassar: STIE Nobel Indonesia Makassar, 2019).

untuk mengetahui penetapan tarif yang diberikan agen BRILink terhadap nasabah. Dalam penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian normatif empiris. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Pengumpulan data pada penelitian tersebut menggunakan teknik dokumentasi dan wawancara. penelitian tersebut fokus pada hukum Islam mengenai penetapan tarif *transfer* tunai melalui BRILink.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa transaksi yang dilakukan antara Bank BRI dengan agen BRILink adalah sistem bagi hasil atau imbal jasa sesuai kesepakatan. Transaksi yang dilakukan antara agen BRILink dan nasabah adalah sistem pengupahan. Sistem penetapan tarif yang ditetapkan oleh agen BRILink adalah sistemnya ditentukan oleh masing-masing pemilik outlet agen BRILink. Menurut penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu, akad sistem pengupahan ini hukumnya diperbolehkan dan sah karena sudah sesuai dengan hukum Islam.

Persamaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini terletak pada penelitian mengenai BRILink. Persamaan lainnya terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah pada penelitian sebelumnya fokus pada hukum Islam penetapan tarif melalui agen BRILink, sedangkan penelitian ini adalah fokus membahas

tentang agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dengan adanya BRILink di sekitarnya.³²

- 7) Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Shofyana Lathifah, pada tahun 2019, mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro dengan judul “*Sistem Bagi Hasil Agen Mini ATM Pada PT. Gloria International Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Pada Agen BRILink Mini ATM Kampus, Kecamatan Metro Timur)*”.

Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui sistem bagi hasil Agen BRILink Mini ATM kampus kecamatan Metro Timur pada PT. Gloria International Perspektif etika bisnis dalam Islam. Dalam penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian *field research* (penelitian lapangan). Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Penelitian tersebut fokus pada sistem bagi hasil agen BRILink Mini ATM pada PT. Gloria International dalam perspektif etika bisnis Islam.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa agen BRILink Mini ATM Kampus dalam bagi hasilnya menggunakan sistem *profit sharing*. Namun nyatanya, kegiatan usaha agen BRILink ini masih belum sesuai

³² Siti Zainiah Avivah, “Analisis Hukum Islam Tentang Penetapan Tarif Transfer Tunai Melalui Bank (Studi di BRILink Desa Sidorahayu, Kecamatan Abung Semuli, Kabupaten Lampung Utara)”, Skripsi (Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2019).

dengan prinsip etika bisnis Islam antara lain: keseimbangan (keadilan), kejujuran, dan tanggungjawab. Dalam hal ini, operator tidak akan menerima bagi hasil yang sesuai dengan ketentuan PT. Gloria International. Kemudian koordinator tidak membuat laporan keuangan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya. Sedangkan investor tidak ikut serta dalam risiko kerugian yang terjadi.

Persamaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini terletak pada penelitian mengenai BRILink. Persamaan lainnya terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah pada penelitian sebelumnya fokus pada sistem bagi hasil BRILink dalam etika bisnis Islam, sedangkan penelitian ini adalah fokus membahas tentang agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dengan adanya BRILink di sekitarnya.³³

- 8) Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yora Melanda, pada tahun 2019, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu dengan judul *“Pengaruh Kedekatan Emosional dan Atmosphere Terhadap Loyalitas Nasabah BRILink (Studi di Kecamatan Bermani Ilir Kabupaten Kepahiang)”*.

³³ Shofyana Lathifah, “Sistem Bagi Hasil Agen BRILink Mini ATM Pada PT. Gloria International Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Pada Agen BRILink Mini ATM Kampus, Kecamatan Metro Timur)”, Skripsi (Metro: IAIN Metro, 2019).

Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui pengaruh kedekatan emosional dan *atmosphere* terhadap loyalitas nasabah BRILink. Dalam penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik observasi, kuesioner, dan kepustakaan. Penelitian tersebut fokus pada pengaruh kedekatan emosional dan *atmosphere* terhadap loyalitas nasabah.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kedekatan emosional dan *atmosphere* secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen yaitu loyalitas nasabah sebesar 0.751 dan persentase 75,1%. Artinya terdapat hubungan yang kuat antara variabel X_1 dan X_2 terhadap variabel Y.

Persamaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini terletak pada penelitian mengenai BRILink. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah pada penelitian sebelumnya fokus pada pengaruh emosional dan *atmosphere* terhadap loyalitas nasabah BRILink, sedangkan penelitian ini adalah fokus membahas tentang agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dengan adanya BRILink di sekitarnya. Perbedaan lainnya juga terletak pada metode penelitian yang digunakan. Penelitian sebelumnya menggunakan metode

penelitian kuantitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.³⁴

- 9) Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Gustian Anita, pada tahun 2019, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup dengan judul ”*Analisis Implementasi Pengembangan Agen BRILink dalam Mendukung Perekonomian Masyarakat*”.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat adakah keuntungan bagi nasabah selama menjadi agen BRILink, dan sudah terbantu atau belum beban perekonomian mereka. Dalam penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian tersebut fokus pada pengembangan agen BRILink dalam mendukung perekonomian masyarakat.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa bank dapat memperoleh manfaat dari edukasi perbankan yang lebih efektif dan menghilangkan batasan formal layanan perbankan. Keuntungan agen BRILink adalah memperoleh margin, barang dagangan di toko menjadi laku, mendapatkan keuntungan dan membantu perekonomiannya, sedangkan

³⁴ Yora Melanda, “Pengaruh Kedekatan Emosional dan *Atmosphere* Terhadap Loyalitas Nasabah BRILink (Studi di Kecamatan Bermani Ilir Kabupaten Kepahiang)”, Skripsi (Bengkulu: IAIN Bengkulu, 2019).

keuntungan bagi nasabah agen BRILink adalah lokasi berada lebih dekat daripada bank, mudah untuk dijangkau atau bertransaksi tanpa menunggu antrian dan lainnya.

Persamaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada penelitian mengenai BRILink. Persamaan lainnya terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah pada penelitian sebelumnya fokus pada pengembangan agen BRILink dalam mendukung perekonomian masyarakat, sedangkan penelitian ini adalah fokus pada agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dengan adanya BRILink di sekitarnya.³⁵

- 10) Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Herna K, pada tahun 2020, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dengan judul “*Persepsi dan Respon Masyarakat Terhadap Layanan BRILink di desa Mattunru-Tunrue Kabupaten Pinrang (Analisis Perbankan Syariah)*”.

Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui bagaimana layanan BRILink, bagaimana persepsi dan respon masyarakat terhadap BRILink, serta bagaimana prinsip perbankan syariah terhadap layanan BRILink di

³⁵ Gustian Anita, “Analisis Implementasi Pengembangan Agen BRILink Dalam Mendukung Perekonomian Masyarakat”, Skripsi (Curup: IAIN Curup, 2019).

desa Mattunru-Tunrue. Dalam penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian fenomenologi. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik dokumentasi, wawancara dan observasi. Penelitian tersebut fokus pada persepsi dan respon masyarakat terhadap layanan BRILink.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa: 1) layanan BRILink di desa Mattunru-Tunrue merupakan layanan mini ATM BRI yang jenis transaksinya antara lain *transfer*, cek saldo, tarik tunai, pembelian *voucher* listrik, pembayaran tagihan wifi, pembelian pulsa dan lainnya. Layanan tersebut tersebut sesuai dengan SOP standar yang disampaikan dari pihak Bank BRI. 2) BRILink ini dapat memudahkan dan mempercepat ketika masyarakat ingin melakukan transaksi perbankan. Masyarakat tidak perlu lagi menghabiskan waktu dan biaya untuk melakukan transaksi. 3) layanan BRILink di desa Mattunru-Tunrue telah memenuhi prinsip perbankan syariah dalam melayani nasabah yaitu Al-Hurriyah (kebebasan), Al-Musawah (persamaan atau kesetaraan), Al-Adalah (keadilan), Al-Ridha (kerelaan, ridha sama ridha), Al-Shidq (kejujuran dan kebenaran), Al-Kitabah (tertulis).

Persamaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini terletak pada penelitian mengenai layanan BRILink. Persamaan lainnya juga terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu dengan menggunakan

metode penelitian kualitatif deskriptif. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah pada penelitian sebelumnya fokus membahas tentang persepsi dan respon masyarakat terhadap layanan BRILink, sedangkan pada penelitian ini fokus membahas tentang agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dengan adanya BRILink di sekitarnya.³⁶

Dapat disimpulkan bahwa penelitian sebelumnya dapat dijadikan acuan dan bahan pertimbangan untuk peneliti melakukan penelitian. Dari uraian di atas terlihat jelas persamaan dan perbedaan dari beberapa penelitian sebelumnya. Sehingga dapat disimpulkan persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu sebagai berikut:

³⁶ Herna K, "Persepsi dan Respon Masyarakat Terhadap Layanan BRILink di Desa Mattunru-Tunrue Kabupaten Pinrang (Analisis Perbankan Syariah)", Skripsi (Parepare: IAIN Parepare, 2020).

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Dela Mulyasari (2019) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.	Mekanisme Transaksi BRILink (Studi di Desa Sidokerto Kecamatan Bumi Ratu Nuban Lampung Tengah).	Terletak pada penelitian yang fokus membahas mengenai agen BRILink dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif.	Pada penelitian sebelumnya membahas tentang mekanisme transaksi dan perbedaan penetapan biaya administrasi di BRILink, sedangkan pada penelitian ini membahas tentang efektivitas agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dengan adanya BRILink di sekitarnya.
2.	Muhammad Agung Prabowo (2019) Universitas Lampung.	Tinjauan Yuridis Perjanjian Keagenan Dalam Transaksi Mitra Mini ATM BRILink.	Terletak pada penelitian yang berfokus mengenai agen BRILink dengan metode pendekatan penelitian kualitatif deskriptif.	Pada penelitian sebelumnya membahas tentang tinjauan yuridis syarat dan prosedur perjanjian keagenan Mitra Mini ATM BRILink, sedangkan pada penelitian ini membahas tentang efektivitas agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dengan adanya BRILink di sekitarnya.
3.	Hadaria (2019) Institut Agama Islam Negeri (IAIN)	Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tingkat	Terletak pada penelitian yang berfokus mengenai	Pada penelitian sebelumnya membahas tentang faktor kepuasan

	Parepare.	Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Agen BRILink di Sulili Barat Kabupaten Pinrang.	layanan agen BRILink.	nasabah dalam menggunakan agen BRILink dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, sedangkan pada penelitian ini membahas tentang efektivitas agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dengan adanya BRILink di sekitarnya dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif.
4.	Wahyu Lestari (2019) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.	Faktor-faktor Yang Menentukan Keputusan Nasabah Menjadi Agen BRILink (Studi Kasus Nasabah BRI Unit Sumber Bening).	Terletak pada penelitian yang berfokus mengenai agen BRILink.	Pada penelitian sebelumnya membahas mengenai faktor-faktor yang menentukan keputusan nasabah untuk menjadi agen BRILink dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian ini membahas tentang efektivitas agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dengan adanya BRILink di sekitarnya dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif.
5.	Rika Febrianti (2019) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	Terletak pada penelitian yang berfokus mengenai layanan	Pada penelitian sebelumnya membahas tentang faktor yang

	(STIE) Nobel Indonesia Makassar.	Pelanggan Menggunakan Layanan Produk BRILink di Kecamatan Towuti Kabupaten Luwu Timur.	agen BRILink.	mempengaruhi kepuasan pelanggan menggunakan layanan BRILink dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, sedangkan pada penelitian ini membahas tentang efektivitas agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dengan adanya BRILink di sekitarnya dengan menggunakan pendekatan kualitatif.
6.	Siti Zainiah Avivah (2019) Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung.	Analisis Hukum Islam Tentang Penetapan Tarif Transfer Tunai Melalui Bank (Studi di BRILink Desa Sidorahayu, Kecamatan Abung Semuli, Kabupaten Lampung Utara).	Terletak pada penelitian yang berfokus mengenai agen BRILink dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.	Pada penelitian sebelumnya membahas tentang hukum Islam dalam penetapan tarif melalui agen BRILink, sedangkan pada penelitian ini membahas tentang agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dengan adanya BRILink di sekitarnya.
7.	Shofyana Lathifah (2019) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro	Sistem Bagi Hasil Agen BRILink Mini ATM Pada PT. Gloria International Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Kasus	Terletak pada penelitian yang berfokus mengenai agen BRILink dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.	Pada penelitian sebelumnya membahas tentang sistem bagi hasil BRILink dalam etika bisnis Islam, sedangkan pada penelitian ini membahas tentang

		Pada Agen BRILink Mini ATM Kampus Kecamatan Metro Timur).		agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dengan adanya BRILink di sekitarnya.
8.	Yora Melanda (2019) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu	Pengaruh Kedekatan Emosional dan <i>Atmosphere</i> Terhadap Loyalitas Nasabah BRILink.	Terletak pada penelitian yang berfokus mengenai agen BRILink.	Pada penelitian sebelumnya membahas tentang pengaruh emosional dan <i>atmosphere</i> terhadap loyalitas nasabah BRILink dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, sedangkan pada penelitian ini adalah membahas tentang agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dengan adanya BRILink di sekitarnya dengan menggunakan pendekatan kualitatif.
9.	Gustian Anita (2019) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.	Analisis Implementasi Pengembangan Agen BRILink Dalam Mendukung Perekonomian Masyarakat.	Terletak pada penelitian yang berfokus mengenai agen BRILink dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif.	Pada penelitian sebelumnya membahas tentang pengembangan agen BRILink dalam mendukung perekonomian masyarakat, sedangkan pada penelitian ini membahas tentang agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dengan adanya BRILink di

				sekitarnya.
10.	Herna K (2020) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.	Persepsi dan Respon Masyarakat Terhadap Layanan BRILink di Desa Mattunru-Tunrue Kabupaten Pinrang (Analisis Perbankan Syariah).	Terletak pada penelitian yang berfokus mengenai layanan agen BRILink dengan metode pendekatan kualitatif deskriptif.	Pada penelitian sebelumnya membahas tentang persepsi dan respon masyarakat terhadap layanan BRILink, sedangkan pada penelitian ini membahas tentang efektivitas agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dengan adanya BRILink di sekitarnya.

Sumber: Data diolah peneliti

B. Kajian Teori

1. Efektivitas

a) Pengertian Efektivitas

Menurut Siagian, efektivitas mengacu pada penggunaan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditentukan terlebih dahulu untuk menghasilkan berbagai barang untuk kegiatan yang dilakukannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai atau tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati tujuan atau sasaran, berarti lebih efektif.³⁷

Menurut Steers, efektivitas merupakan rangkaian upaya yang perlu dilakukan oleh suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber

³⁷ Mamuaja, "Analisis Efektivitas Penerapan Sistem Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah Di Dinas Pendapatan Kota Manado", 168.

daya dan sarana tertentu, yang dapat memenuhi tujuan dan sarannya tanpa menimbulkan tekanan yang berlebihan terhadap pelaksanaannya. Efektivitas merupakan elemen utama untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan di setiap organisasi, kegiatan, maupun program. Jika tujuan atau sasaran sudah mencapai seperti yang telah ditentukan sebelumnya, maka disebut efektif.³⁸

Selain dari kedua definisi diatas, Mc Donald dan Lawton juga mendefinisikan efektivitas. Menurut Mc Donald dan Lawton efektivitas adalah pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, tujuan jangka panjang, ataupun misi organisasi.³⁹

b) Pengukuran Efektivitas

Untuk menentukan suatu program dinyatakan efektif, perlu adanya kriteria atau ukuran-ukuran efektivitas. Budiani menetapkan empat indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas diantaranya adalah ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan.⁴⁰

³⁸ Bachtiar Rifai, "Efektivitas Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Kerupuk Ikan dalam Program Pengembangan Labsite Pemberdayaan Masyarakat Desa KedungRejo Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo", *Kebijakan Manajemen Publik*, Vol. 1 No. 1 (Januari, 2013), 132.

³⁹ Ratminko dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), 174.

⁴⁰ Ni Wayan Budiani, "Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti" Desa Sumatera Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar", *Jurnal Ekonomi dan Sosial*, Vol. 2 No. 1 (2007), 53.

1) Ketepatan sasaran program

Ketepatan sasaran program yaitu berkenaan dengan sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya.

2) Sosialisasi program

Sosialisasi program yaitu kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada khususnya.

3) Tujuan program

Tujuan program yaitu sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.

4) Pemantauan

Pemantauan yaitu kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.⁴¹

⁴¹ Riski Primanda, “Efektivitas Program SMS Gateway Pada Masyarakat Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintang”, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*, Vol. 5, No.2 (November, 2017), 5.

2. Agen BRILink

a) Pengertian Agen BRILink

Seperti dalam bidang usaha lainnya, ada yang disebut agen, misalnya agen beras, agen minyak tanah, agen produk pertanian, dan lain-lain. Dalam jasa layanan bank, khususnya *Branchless Banking*, juga dikenal dengan istilah agen. Berbeda dengan agen-agen pada umumnya yang produknya dapat dilihat kasat mata, agen dalam layanan *Branchless Banking* mempunyai pengertian sebagai berikut:

- 1) Suatu jenis unit usaha yang berbentuk individu atau korporasi/badan hukum yang bekerjasama dengan bank sesuai kesepakatan, dengan menggunakan teknologi untuk memberikan layanan atas transaksi keuangan, dimana untuk melayani transaksi tersebut agen akan mendapatkan imbalan jasa berupa biaya transaksi.
- 2) Dalam ketentuan yang dikeluarkan oleh OJK, POJK No. XX/POJK.YY/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif (LAKU PANDAI), agen adalah pihak ketiga yang merupakan perpanjangan tangan dari bank untuk melayani nasabah secara bertatap muka menggunakan teknologi informasi yang diselenggarakan oleh bank.⁴²

⁴² Jaya, *Branchless Banking*, 98.

Keberadaan agen dalam layanan *Branchless Banking*, merupakan salah satu faktor keberhasilan layanan ini. Seperti definisi yang disebutkan di atas, agen sebagai pengganti keberadaan cabang sekaligus garda depan dalam peningkatan bisnis. Fungsi pokok layanan bank tergantikan oleh adanya agen. Agen akan menjadi mitra strategis bank dalam melayani nasabah. Agen akan mewakili dan menjadi perpanjangan tangan bank dalam melakukan edukasi, promosi, dan mengeksekusi transaksi mulai dari melakukan pembukaan rekening sampai dengan menangani keluhan nasabah. Agen merupakan unit-unit perseorangan atau badan usaha untuk melayani transaksi keuangan yang merupakan bisnis bank yang sangat dipercaya masyarakat.⁴³

BRILink adalah layanan *Branchless Banking* milik Bank BRI untuk memberikan layanan kepada masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan sebagai perwujudan Laku Pandai (Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam rangka Keuangan Inklusif) dan LKD (Layanan Keuangan Digital). Bank BRI bekerjasama dengan nasabahnya untuk menjadi agen yang dapat melayani transaksi perbankan secara online dengan menggunakan berbagai *device* seperti *Electronic Data Capture* (EDC) maupun ponsel pintar. Melalui BRILink, BRI terus mendorong peningkatan literasi keuangan kepada masyarakat *unbankable*

⁴³ Ibid., 101.

disekitarnya. Selain itu BRI juga telah meningkatkan tambahan pendapatan dan omset usaha para agen BRILink. Hal tersebut membuktikan komitmen BRI menjadikan BRILink sebagai *One Stop Financial Solution* yang menunjang inklusi keuangan.

BRILink yang diluncurkan sejak tahun 2014 ini perkembangannya melesat baik dari sisi jumlah agen maupun transaksinya. Peningkatan pesat kinerja BRILink membuktikan BRI fokus dalam mengawal bisnis keagenan. Adanya *sharing fee* yang saling menguntungkan dan kepercayaan masyarakat yang terus meningkat kepada layanan keuangan agen BRILink turut mendukung perkembangan kinerja bisnis BRILink.⁴⁴

b) Produk dan Layanan Agen BRILink

Adapun produk dan layanan yang dimiliki oleh agen BRILink berupa:

1) Laku Pandai

Sesuai dengan ketentuan POJK No.19/POJK.3/2014 Laku Pandai merupakan kegiatan yang menyediakan layanan perbankan atau layanan keuangan lainnya, yang dilaksanakan tidak melalui jaringan kantor, tetapi melalui kerjasama dengan pihak lain, dan

⁴⁴ Bank Rakyat Indonesia, “BRI AR 2019 – Laporan Tahunan”, <https://bri.co.id/report>, diakses pada Senin, 19 Oktober 2020, pukul 15.19 WIB.

memerlukan dukungan dengan penggunaan fasilitas teknologi informasi.⁴⁵

- a. Cash in & out
 - b. Report
 - c. Setoran uang
 - d. Tarik tunai
 - e. Isi ulang pulsa
 - f. Belanja merchant.
- 2) T-Bank

T-Bank adalah produk uang elektronik berbasis *server* milik Bank BRI, yang menggunakan nomor *handphone* yang terdaftar sebagai nomor rekening. Agen BRILink dapat menggunakan layanan T-Bank sehingga masyarakat dapat menggunakannya sebagai “rekening” tabungan, dan diperoleh dengan kemudahan registrasi tanpa harus datang ke unit kerja Bank BRI.⁴⁶

- a. Setor tunai
- b. Tarik tunai
- c. Registrasi.

⁴⁵ Evita, “Mekanisme Pelayanan Agen BRILink Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Madiun”, 8.

⁴⁶ Ibid., 9.

3) Mini ATM BRI

Mini ATM BRI adalah *Electronic Data Capture* (EDC) yang digunakan untuk melakukan transaksi keuangan non tunai, seperti transaksi keuangan non tunai yang disediakan ATM.⁴⁷

- a. Registrasi *mobile banking*
- b. Registrasi *internet banking*
- c. Informasi rekening
- d. Transfer
- e. Pembayaran
- f. Isi ulang pulsa
- g. Setor.

c) Persyaratan Agen BRILink

Untuk menjadi agen BRILink, nasabah diharuskan melengkapi dan memenuhi semua persyaratan yang telah ditentukan oleh Bank BRI. Persyaratan tersebut diantaranya adalah:

- 1) Identitas
 - a. Warga Negara Indonesia (WNI) atau instansi non berbadan hukum
 - b. Memiliki usaha minimal 2 tahun
 - c. Belum menjadi agen dari bank penyelenggara Laku Pandai.

⁴⁷ Bank Rakyat Indonesia, “*Tentang BRILink*”, <https://bri.co.id/tentang-brilink>, diakses pada Rabu, 07 Oktober 2020, pukul 21.53 WIB.

Fotocopy dokumen identitas pemilik: KTP pemilik/pengurus atau NPWP pemilik (untuk badan usaha).

2) Rekening tabungan

Fotocopy bukti kepemilikan rekening: buku tabungan atau rekening Koran Bank BRI.

3) Dokumen usaha

a. Fotocopy dokumen legalitas usaha: surat keterangan usaha minimal dari RT/RW, atau kelurahan (khusus usaha perseorangan).

b. Fotocopy Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Surat Izin Tempat Usaha (SITU), Tanda Daftar Perusahaan (TDP). Syarat ini harus dilampirkan bagi badan usaha tidak berbadan hukum. Badan usaha yang berbadan hukum menambahkan akte pendirian dan izin usaha lainnya.

4) Dokumen pengajuan

Dokumen pengajuan agen BRILink: formulir pengajuan agen BRILink dan perjanjian kerjasama BRILink.

5) Pengajuan

Ajukan kelengkapan dokumen ke Unit kerja Bank BRI terdekat (Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu, BRI Unit, dan Teras BRI).⁴⁸

3. *Branchless Banking*

a) Pengertian *Branchless Banking*

Branchless banking secara harfiah mengandung pengertian sederhana, yaitu bank tanpa cabang. Namun, secara konsep layanan perbankan yang lebih luas, istilah ini mempunyai arti yang lebih daripada sekedar layanan perbankan di luar kantor bank, yaitu layanan perbankan yang dilaksanakan di luar kantor cabang bank melalui kerja sama pihak lain yang bukan bank dengan memanfaatkan teknologi.⁴⁹

Alit Asmara Jaya mendefinisikan *branchless banking* adalah layanan perbankan di luar kantor cabang bank melalui kerja sama pihak lain yang bertindak mewakili bank yang disebut agen dengan menggunakan teknologi telepon genggam untuk melayani masyarakat segmen *unbanked* dan *underbanked*.⁵⁰

Secara umum penyelenggaraan *Branchless Banking* adalah memberikan layanan perbankan melalui agen sebagai perantara yang

⁴⁸ Bank Rakyat Indonesia, “*Tentang BRILink*”, <https://bri.co.id/tentang-brilink>, diakses pada Rabu, 07 Oktober 2020, pukul 21.53 WIB.

⁴⁹ Jaya, *Branchless Banking*, 16.

⁵⁰ *Ibid.*, 21.

melakukan pelayanan jasa perbankan dan berhubungan langsung dengan para pengguna layanan (termasuk nasabah bank maupun non nasabah bank). *Branchless Banking* dinilai sebagai inovasi yang dapat mengoptimalkan fungsi bank, karena penggunaan agen dalam penyelenggaraan layanan ini berpotensi besar untuk memperluas penyaluran layanan keuangan kepada masyarakat menengah ke bawah atau masyarakat yang baru pertama kali mendapatkan akses layanan keuangan perbankan.⁵¹

Dari definisi-definisi di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa *branchless banking* mengandung komponen pengertian sebagai berikut:

- 1) Dilakukan di luar kantor cabang fisik bank dengan lokasi yang luas dan jam operasional tanpa batas.
- 2) Bekerja sama dengan pihak lain yang bertindak mewakili bank, dalam hal ini disebut agen.
- 3) Menggunakan teknologi informasi dalam hal ini teknologi telepon seluler.
- 4) Ditujukan bagi masyarakat segmen bawah, khususnya segmen *unbanked*.⁵²

⁵¹ Inda Rahadiyan dan M. Alif Akbar Pranagara, “Bentuk Hubungan Hukum Para Pihak dan Tanggung Jawab Agen dalam Penyelenggaraan *Branchless Banking* di Indonesia”, *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, Vol. 24 Issue. 2 (April, 2017), 303.

⁵² Jaya, *Branchless Banking*, 21.

b) Manfaat *Branchless Banking*

Solusi atas rendahnya akses layanan perbankan, kebutuhan layanan keuangan segmen bawah yang mudah, murah, dan cepat melalui layanan *Branchless Banking*. *Branchless Banking* memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat dalam penerapan layanan ini. Manfaat yang diperoleh dari adanya layanan *Branchless Banking* adalah sebagai berikut:

1) Manfaat *Branchless Banking* Bagi Bank

- a. Memperluas jangkauan layanan melalui agen yang tersebar dimana-mana.
- b. Memperpanjang waktu layanan menyesuaikan dengan waktu operasional agen.
- c. Bank tidak lagi memerlukan pembukaan cabang atau kantor baru dengan biaya investasi pembukaan dan operasional yang tinggi. Cabang sudah terwakili dengan adanya agen dengan transaksi yang terbatas.
- d. Bagi nasabah *underbanked*, layanan *branchless banking* dapat meningkatkan efisiensi operasional kantor cabang. Hal ini dikarenakan transaksi yang sifatnya kecil-kecil dan sederhana dapat dialihkan ke agen.

- e. Meningkatkan jumlah nasabah terutama nasabah *underbanked* sebagai calon nasabah berbasis pelanggan dari produk bank lainnya seperti kredit mikro.
- f. Meningkatkan loyalitas nasabah yang sebelumnya sudah terjangkau bank di bank yang bersangkutan. Layanan *Branchless Banking* dengan fitur-fitur pembayaran memberikan kemudahan kepada pelanggan yang ada untuk melakukan transaksi.
- g. Layanan *Branchless Banking* dengan model bisnis sebagai saluran distribusi alternatif untuk menabung akan meningkatkan jumlah rekening tabungan sehingga pada akhirnya akan meningkatkan dana murah dan memperbaiki struktur pendanaan bank.⁵³

2) Manfaat *Branchless Banking* bagi Masyarakat

- a. Mendapatkan layanan yang cepat. Melakukan transaksi melalui agen, masyarakat tidak lagi harus datang ke bank karena setiap saat bisa mendatangi agen untuk melakukan pembukaan rekening, melakukan transaksi setor tunai, tarik tunai, dan transaksi lainnya tanpa antri serta tanpa tergantung pada jam operasional kantor bank.
- b. Mendapatkan layanan yang mudah. Mudah dalam arti prosedur yang sederhana, tanpa banyak formulir yang harus di isi. Segmen

⁵³ Ibid., 25-26.

unbanked dengan tingkat melek keuangan yang rendah mengharuskan layanan *Branchless Banking* sesederhana mungkin, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan mereka.

- c. Mendapatkan layanan murah. Fitur produk yang terdapat dalam layanan *Branchless Banking* khusus diciptakan untuk masyarakat segmen bawah yang secara keuangan berbeda dengan segmen atas atau konsumen bank yang sudah ada. Produk tabungan dibuat khusus tanpa biaya administrasi. Biaya transaksinya murah bahkan bisa tanpa biaya.
- d. Mendapatkan layanan yang aman. Meskipun dilakukan lewat agen dengan menggunakan teknologi, sistem keamanan tetap aman karena menggunakan PIN yang bersifat pribadi dan rahasia. Sistem keamanan yang dibangun untuk mengamankan dari penyalahgunaan oleh pihak yang tidak berkepentingan dilakukan secara terintegrasi melalui rangkaian sistem TI yang dibuat khusus untuk itu.
- e. Kesempatan memperoleh akses kredit untuk meningkatkan usaha. Sebagai salah satu inisiatif keuangan inklusif, masyarakat yang belum terjangkau bank menjadi sasaran utama layanan *Branchless Banking*. Sebab, kemampuan *Branchless Banking* untuk menjangkau masyarakat tersebut yang selama ini tidak

tersentuh karena kendala lokasi, produk yang kurang sesuai, dan biaya transaksi yang mahal berbeda dengan masyarakat yang sudah mengenal bank. Dengan adanya *Branchless Banking* ke dalam sistem perbankan, akan memudahkan bagi bank sebagai penyelenggara untuk memberikan kredit pengembangan usaha.

- f. Meningkatkan budaya menabung dan penggunaan uang non tunai. Dengan kemudahan-kemudahan yang didapat (murah, cepat, aman) diharapkan akan mendorong budaya menabung dan menggunakan non tunai dalam bertransaksi dengan menggunakan fitur-fitur pembayaran yang terdapat dalam layanan *Branchless Banking*.⁵⁴

3) Manfaat *Branchless Banking* bagi Agen

Agen merupakan salah satu pilar penting dalam keberhasilan layanan *Branchless Banking*. Sebagai mitra utama dalam layanan *Branchless Banking*, agen akan mendapatkan beberapa manfaat sebagai berikut:

- a. Kesempatan mendapatkan penghasilan tambahan disamping usaha pokok yang sudah ada. Transaksi yang dilakukan oleh agen mendapatkan komisi tertentu sesuai dengan perjanjian antara bank dengan agen.

⁵⁴ Ibid., 27-29.

- b. Meningkatkan jumlah pengunjung ke agen itu sendiri. Sebagai agen layanan *Branchless Banking*, agen bisa meningkatkan jumlah pelanggan toko yang menjadi usaha pokoknya. Nasabah bertransaksi di agen bisa juga melakukan transaksi pembelian barang-barang yang dijual di toko agen. Dengan demikian, toko tersebut akan meningkatkan transaksi usaha pokoknya diluar agen.
- c. Meningkatkan daya saing usaha agen. Sebagai agen, tentu hal ini akan membedakan agen dengan usaha yang bukan agen. Agen akan lebih menjadi pilihan nasabah untuk berbelanja sekaligus melakukan transaksi keuangan seperti menyetor ke dalam tabungan.
- d. Mendapatkan layanan promosi dan diikutkan dalam program-program pemasaran oleh bank. Bank dapat melakukan promosi berupa pemberitahuan kepada masyarakat tentang telah dibukanya agen-agen di daerah tertentu dengan menyebutkan nama dan lokasi usaha agen tersebut.
- e. Membantu mengatasi penanganan uang tunai agen. Sebagai agen sekaligus *merchant* pembayaran melalui *Branchless Banking*, agen dapat mengurangi adanya transaksi kas yang sering merepotkan seperti penyediaan uang pecahan kecil-kecil sebagai

pengembalian, stok uang kas yang tinggi, dan keamanan uang yang ada di agen.

- f. Kesempatan mewujudkan tujuan mulia. Dengan melayani masyarakat kecil dengan segala keterbatasan mereka, agen dapat membantu memudahkan masyarakat bawah untuk melakukan transaksi keuangan yang mendasar seperti menabung dan membayar tagihan. Sebagian masyarakat ingin menyetor uang mereka yang jumlahnya relatif kecil tanpa harus ke bank, yang memerlukan waktu dan biaya yang tinggi. Dengan demikian, agen akan membantu memenuhi kebutuhan layanan keuangan mereka.⁵⁵

4. Pelayanan

a) Pengertian Pelayanan

Secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan bahwa pelayanan adalah “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.⁵⁶

Definisi pelayanan yang sederhana diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi dan Crosby, menyatakan bahwa pelayanan adalah produk yang

⁵⁵ Ibid., 29-30.

⁵⁶ Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, 107.

tidak berwujud (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan definisi pelayanan yang lebih rinci dikemukakan oleh Gronroos. Menurut Gronroos, pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat dari adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang diberikan oleh perusahaan penyedia layanan yang dimaksudkan untuk menyelesaikan permasalahan konsumen atau pelanggan.⁵⁷

Hardiyansyah mengartikan pelayanan sebagai kegiatan yang diberikan untuk membantu, mempersiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Pada hakikatnya, pelayanan merupakan rangkaian kegiatan, sehingga proses pelayanan terjadi secara terus menerus, dan mencakup seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksud dilakukan dalam rangka untuk saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan penyedia layanan.⁵⁸

Kotler mendefinisikan pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, yang dapat memberikan pelayanan yang memuaskan walaupun hasilnya tidak terikat pada produk secara fisik. Definisi pelayanan menurut Kotler jelas bahwa

⁵⁷ Ratminko dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, 2.

⁵⁸ Suandi, "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur", *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan*, Vol. 01 No. 2 (Maret, 2019), 15.

pelayanan adalah suatu kumpulan atau kesatuan yang melakukan kegiatan menguntungkan dan memberikan suatu kepuasan walaupun hasilnya secara fisik tidak terikat dengan produk.⁵⁹ Selain itu, menurut Sampara, pelayanan adalah suatu aktivitas atau rangkaian aktivitas yang terjadi dalam interaksi langsung antara satu orang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan memberikan kepuasan kepada pelanggan.⁶⁰

Berdasarkan definisi-definisi tersebut dapat dikemukakan bahwa pada dasarnya pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan pengalihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi antara penyedia layanan dengan pengguna layanan.

Kasmir meyakini bahwa pelayanan yang baik atau pelayanan yang berkualitas merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan memenuhi standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia serta sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan. Ketersediaan dan integritas sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan hanya digunakan untuk

⁵⁹ Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, 135.

⁶⁰ Lijan Poltak Sinambela, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2010), 5.

mempercepat pelayanan serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.⁶¹

Terlepas dari pelayanan apa saja yang dapat diberikan kepada masyarakat, tentunya telah ada suatu ketentuan tatalaksananya, prosedur dan kewenangan sehingga penerima pelayanan puas dengan apa yang telah diterimanya. Sehubungan dengan hal itu, pelayanan kepada masyarakat harus mempunyai makna mutu pelayanan yang:

- 1) Memenuhi standar waktu, tempat, biaya, kualitas dan prosedur yang ditetapkan untuk penyelesaian setiap tugas dalam pemberian pelayanan.
- 2) Memuaskan pelanggan artinya bahwa setiap keinginan orang yang menerima pelayanan merasa puas, berkualitas dan tepat waktu dan biaya terjangkau.⁶²

b) Dimensi Kualitas Pelayanan

Zeithaml, Parasuraman dan Berry, berpendapat bahwa ada lima dimensi layanan yang harus dipenuhi dalam memberikan pelayanan.

Dimensi tersebut yaitu *Tangible* (ketampakan fisik), *Responsiveness* (daya tanggap), *Reliability* (keandalan), *Assurance* (Jaminan), dan

⁶¹ Ipan Sunarto, "Efektivitas Pelayanan Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kecamatan Tenggarong Semarang", *eJournal Administrasi Negara*, Vol. 3 No. 4 (2015), 1134.

⁶² Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, 58-59.

Emphaty (empati).⁶³ Kelima dimensi ini juga disebut dimensi *Service Quality (SERVQUAL)*.⁶⁴

1) *Tangible* (Ketampakan Fisik)

Tangible atau ketampakan fisik, yaitu penampilan fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi. Dimensi ini dapat diterapkan dalam hal-hal berikut:

- a. Peralatan modern
- b. Fasilitas yang tampak menarik secara virtual
- c. Penyedia pelayanan yang memiliki penampilan rapi dan profesional
- d. Bahan yang berhubungan dengan dengan jasa mempunyai daya tarik visual.

2) *Reliability* (Keandalan)

Reliability atau keandalan adalah kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dimensi ini dapat diterapkan dalam hal-hal berikut:

- a. Penyediaan jasa sesuai yang dijanjikan
- b. Keandalan dalam penanganan masalah layanan pelanggan
- c. Menyediakan jasa pada waktu yang dijanjikan

⁶³Ratminko dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, 175.

⁶⁴ *Ibid.*, 182.

- d. Penyedia pelayanan yang mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan.

3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness atau daya tanggap adalah kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan tepat waktu.

Dimensi ini dapat diterapkan dalam hal-hal berikut:

- a. Selalu memberitahu pelanggan tentang kapan layanan akan dilaksanakan
- b. Layanan tepat waktu bagi pelanggan
- c. Kesediaan untuk membantu pelanggan
- d. Kesiapan untuk merespons permintaan pelanggan.

4) *Assurance* (Jaminan)

Assurance atau jaminan adalah pengetahuan, dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan. Dimensi ini dapat diterapkan dalam hal-hal berikut:

- a. Penyedia pelayanan yang menanamkan keyakinan pada pelanggan
- b. Membuat pelanggan merasa aman dalam transaksi mereka
- c. Penyedia pelayanan yang selalu sopan.

5) *Emphaty* (Empati)

Emphaty atau empati adalah kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.⁶⁵ Dimensi ini dapat diterapkan dalam hal-hal berikut:

- a. Penyedia pelayanan yang menghadapi pelanggan dengan cara yang penuh perhatian
 - b. Mengutamakan kepentingan terbaik kepada pelanggan
 - c. Penyedia pelayanan yang memahami kebutuhan pelanggan
 - d. Jam operasional yang nyaman.
- c) Kendala Pelayanan

Dalam suatu pelayanan biasanya terdapat beberapa kendala yang menyebabkan pelayanan tersebut tidak maksimal. Moenir meyakini bahwa lemahnya pelayanan antara lain:

- 1) Tidak atau kurang adanya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya.
- 2) Sistem, prosedur dan metode kerja yang tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan.
- 3) Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas.

⁶⁵ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas*, (Jakarta: Erlangga, 2009), 53.

- 4) Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal.
- 5) Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan.
- 6) Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan menjadi lambat, waktu banyak yang hilang dan penyelesaian masalah terlambat.⁶⁶

Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor penting, yaitu:

- 1) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- 2) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.⁶⁷

⁶⁶ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), 40.

⁶⁷ Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2003), 37.

BAB III

METODE PENELITIAN

Creswell mengatakan bahwa metode penelitian merupakan suatu proses kegiatan dalam bentuk pengumpulan data, analisis dan memberikan penjelasan yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Sugiyono mengemukakan bahwa metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.⁶⁸

Setiap penelitian memiliki tujuan dan sasaran tertentu. Secara umum tujuan penelitian adalah untuk menggambarkan, membuktikan, mengembangkan, menemukan, dan untuk menciptakan.⁶⁹ Melalui penelitian manusia dapat menggunakan hasilnya. Secara umum data yang telah diperoleh dari penelitian dapat digunakan untuk memahami masalah, memecahkan masalah, memprediksi masalah, dan untuk membuat kemajuan.⁷⁰

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang mempelajari suatu fenomena sosial dan masalah manusia.

Dalam pendekatan ini, peneliti menekankan pada sifat realitas yang terbangun

⁶⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2019), 2.

⁶⁹ *Ibid.*, 5.

⁷⁰ *Ibid.*, 7.

secara sosial, kedekatan hubungan antara peneliti dan subjek yang diteliti. Creswell menyatakan penelitian kualitatif sebagai suatu gambaran yang kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan orang yang diwawancarai, dan melakukan studi pada situasi yang alami.⁷¹ Menurut Patton, metode kualitatif adalah memahami fenomena yang terjadi secara alamiah (*natural*) dalam keadaan-keadaan yang sedang terjadi secara alamiah. Konsep ini lebih menekankan pentingnya sifat data yang diperoleh oleh penelitian kualitatif, yakni data alamiah. Data alamiah ini utamanya diperoleh dari hasil ungkapan langsung dari subjek peneliti.⁷²

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif agar peneliti dapat melakukan pendekatan secara langsung di lapangan serta untuk memahami yang terjadi di lapangan dengan melihat kenyataan yang ada dalam praktek di lapangan. Hal ini diperlukan untuk mengetahui secara menyeluruh mengenai efektivitas agen BRILink pada program *Branchless Banking* dalam meningkatkan pelayanan di Bank BRI Unit Tempurejo Jember.

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif. Penelitian bersifat deskriptif adalah penelitian yang berusaha untuk mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, dan kejadian yang terjadi saat ini. Melalui penelitian deskriptif peneliti berusaha mendeskripsikan peristiwa dan kejadian yang menjadi fokus perhatian tanpa

⁷¹ Juliansyah Noor, *Metode Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana, 2017), 34.

⁷² Ruslam Ahmadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), 15-16.

memberikan penanganan khusus terhadap peristiwa tersebut.⁷³ Istilah “deskriptif” berasal dari bahasa Inggris yang artinya memaparkan atau mendeskripsikan sesuatu hal, seperti keadaan, kondisi, situasi, peristiwa, aktivitas, dan lain-lain. Dengan demikian yang dimaksud dengan deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan keadaan, kondisi, atau hal lain, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian.⁷⁴

Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif karena peneliti ingin mendeskripsikan, mencatat, menganalisis dan menginterpretasikan secara lebih rinci mengenai efektivitas agen BRILink pada program *Branchless Banking* dalam meningkatkan pelayanan di Bank BRI Unit Tempurejo Jember melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menunjukkan dimana penelitian tersebut akan dilakukan.⁷⁵ Sebelum penelitian ini dilakukan, peneliti terlebih dahulu melakukan pengamatan. Setelah melakukan pengamatan di tempat lokasi penelitian, maka peneliti akan menemukan titik permasalahan yang terdapat di lokasi tersebut. Lokasi penelitian ini dilakukan di Bank BRI Unit Tempurejo, Jl. KH. Abdurrachman 87 Tempurejo, Jember, Jawa Timur (68173). Lokasi ini

⁷³ Noor, *Metode Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, 35.

⁷⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2013), 3.

⁷⁵ Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 46.

dijadikan tempat penelitian dengan mempertimbangkan beberapa hal diantaranya sebagai berikut:

- 1) BRILink ditujukan untuk daerah 3T (Tertinggal, Terdepan dan Terluar). Sejalan dengan hal tersebut, berdasarkan hasil pendataan yang dilakukan oleh Kementerian Desa, Tempurejo merupakan salah satu daerah yang sangat tertinggal di Indonesia. Masyarakat Tempurejo mengalami kesulitan untuk mengakses transaksi keuangan di perbankan karena jauh dari kantor bank.
- 2) Bank BRI Unit Tempurejo memiliki lebih dari 10 agen BRILink. Melalui keberadaan lebih dari 10 agen BRILink tersebut diharapkan adanya kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian atau informan adalah orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *Purposive* untuk menentukan informan. *Purposive* merupakan teknik pemilihan informan dengan pertimbangan khusus, sehingga layak dijadikan informan.⁷⁶ Pertimbangan khusus tersebut, seperti orang yang dianggap paling mengetahui tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa, sehingga peneliti akan lebih mudah untuk menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti.⁷⁷ Penelitian ini menggunakan

⁷⁶ Noor, *Metode Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, 155.

⁷⁷ Sugiyono, *metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*, 289.

teknik *purposive* agar data yang didapat memiliki variasi yang lengkap dari sumber informan yang dianggap paling menguasai pengetahuannya tentang permasalahan yang dijadikan penelitian ini.

Penentuan informan dalam penelitian ini akan dilakukan pada saat peneliti mulai memasuki lapangan dan selama penelitian berlangsung. Caranya yaitu dengan memilih orang tertentu atau informan kunci yang dianggap paling mengerti dan bisa memberikan informasi kepada peneliti. Adapun subyek dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Bapak Bagus Kurniawan Akbar, Petugas Agen BRILink (PAB) wilayah Tempurejo Jember.
- 2) Bapak Bambang Septiono, pemilik outlet Agen BRILink “Toko Fatmawati” di Tempurejo Jember.
- 3) Bapak Sirat Adi Purnomo, pemilik outlet agen BRILink “Sirat Cell” di Tempurejo Jember.
- 4) Bapak Suhartono, pemilik outlet agen BRILink “Suhartono” di Tempurejo Jember.
- 5) Ibu Uci Dwi Lestari, masyarakat pengguna agen BRILink.
- 6) Intan Agustin, masyarakat pengguna agen BRILink.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian.⁷⁸ Teknik pengumpulan data merupakan langkah terpenting dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data.⁷⁹ Pada bagian ini diuraikan tentang teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan hasil penelitian yang diharapkan, sehingga penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1) Teknik Pengamatan (Observasi)

Secara terminologi, observasi berasal dari istilah Inggris *observation* yang memiliki arti pengamatan, pandangan, pengawasan. Atau dalam kata keterangan sebagai *observe* yang berarti mengamati, melihat, meninjau, menjalankan, mematuhi, memperhatikan, menghormati. Kaelan mengemukakan observasi adalah pengamatan atau peninjauan secara cermat. Menurutnya, observasi atau pengamatan merupakan teknik pengumpulan data yang paling utama dalam penelitian. Karena itu banyak teori dan ilmu pengetahuan dalam sejarah ditemukan melalui observasi.⁸⁰

Teknik ini menuntut adanya pengamatan dari peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitian. Beberapa instrumen yang dapat digunakan adalah lembar pengamatan, dan panduan

⁷⁸ Noor, *Metode Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, 138.

⁷⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 296.

⁸⁰ Ibrahim, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2018), 80-81.

pengamatan. Informasi yang didapatkan dari hasil observasi antara lain: tempat (ruang), pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, peristiwa atau kejadian, waktu, dan perasaan.

Alasan peneliti melakukan observasi yaitu untuk menyajikan situasi nyata dari perilaku atau kejadian, menjawab persoalan, membantu memahami perilaku manusia, dan melakukan evaluasi yaitu dengan melakukan pengukuran terhadap beberapa aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut.⁸¹

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik observasi partisipasi pasif (*passive participation*). Maksud dari partisipasi pasif adalah peneliti datang ke tempat kegiatan orang atau subjek yang diamati, akan tetapi tidak ikut terlibat dalam proses kegiatan tersebut.⁸² Dalam teknik observasi pada penelitian ini, peneliti mengamati dan memperoleh data mengenai pemilik outlet agen BRILink di Tempurejo Jember.

2) Teknik Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data yang dapat dilakukan dengan cara berhadapan secara langsung dengan narasumber atau pihak yang diwawancarai tetapi bisa juga dengan cara memberikan daftar pertanyaan terlebih dahulu untuk kemudian dijawab pada kesempatan lain.

⁸¹ Noor, *Metode Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, 140.

⁸² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 299.

Wawancara juga dapat diartikan sebagai alat pembuktian (pemeriksaan ulang) terhadap informasi maupun keterangan yang telah diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam. Wawancara mendalam atau *in-dept interview* merupakan proses memperoleh informasi tujuan penelitian dan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan narasumber atau orang yang diwawancarai, dengan ataupun tanpa menggunakan panduan (*guide*) wawancara, dimana pewawancara dan narasumber terlibat dalam kehidupan sosial yang cukup lama.⁸³

Teknik wawancara yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur (*semi structured interview*). Wawancara jenis ini sudah termasuk dalam kategori wawancara mendalam (*in-dept interview*).⁸⁴ Peneliti menggunakan wawancara jenis ini adalah bertujuan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, sehingga penyedia informasi dapat menyampaikan pendapat, dan gagasannya.

Wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah dibuat oleh peneliti. Pedoman wawancara berisi pertanyaan yang memuat pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti. Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti dalam pedoman wawancara dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan informasi yang diperlukan pada saat

⁸³ Noor, *Metode Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, 138-139.

⁸⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 306.

wawancara, sehingga wawancara dapat dilakukan secara terbuka namun tetap fokus pada masalah penelitian. Dalam melakukan wawancara peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang telah dikemukakan oleh informan.

Teknik wawancara ini digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data berupa:

1. Efektivitas agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan
2. Kendala agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan.

3) Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan suatu teknik untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang sebagian besar berbentuk surat, catatan harian, laporan, buku, foto dan sebagainya.⁸⁵ Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Hasil penelitian dari observasi atau wawancara menjadi lebih dapat dipercaya apabila didukung oleh adanya dokumentasi. Metode dokumentasi ini merupakan kegiatan pengumpulan data yang berupa foto-foto kegiatan, data pendukung, dan lain-lainnya yang diperoleh pada saat wawancara.

Teknik dokumentasi ini digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data berupa:

1. Sejarah berdirinya Bank BRI
2. Filosofi logo Bank BRI

⁸⁵ Noor, *Metode Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, 141.

3. Visi dan misi Bank BRI
4. Produk-produk Bank BRI
5. Struktur Organisasi Bank BRI Unit Tempurejo Jember
6. Dokumentasi lain berupa foto-foto yang berkaitan dengan penelitian.

E. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat dengan mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan menyusun data, mendeskripsikannya sebagai satu kesatuan, melakukan sintesa, menyusunnya ke dalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, serta menarik kesimpulan yang dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan.⁸⁶

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik kualitatif yaitu teknik analisis interaktif. Miles and Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Aktivitas analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi data.

⁸⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 319-320.

1) Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Kegiatan utama pada setiap penelitian adalah mengumpulkan data. Dalam penelitian kualitatif, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pengumpulan data dilakukan sehari-hari, mungkin berbulan-bulan, sehingga data yang didapatkan akan banyak. Pada tahap awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial atau obyek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar direkam semua.⁸⁷ Demikian peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan bervariasi. Data-data yang dikumpulkan berhubungan dengan efektivitas dan kendala agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan.

2) Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data yaitu proses analisis data setelah peneliti memasuki lapangan. Semakin lama peneliti memasuki lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks, dan rumit. Oleh karena itu perlu dilakukan analisis data dengan segera melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, dan memfokuskan hal-hal yang penting.⁸⁸ Setelah mendapatkan data secara keseluruhan, maka peneliti segera melakukan pemilihan data dari catatan tertulis yang didapat dari lapangan. Setelah melakukan pemilihan data, selanjutnya data yang telah

⁸⁷ Ibid., 322-323.

⁸⁸ Ibid., 323.

dipilih kemudian disederhanakan dengan mengambil data yang pokok dan diperlukan dalam menjawab permasalahan yang diteliti. Reduksi data berlangsung terus-menerus sampai sesudah penelitian lapangan dan laporan akhir tersusun lengkap.

3) Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, teks naratif dan sejenisnya. Dengan mendisplay atau menyajikan data, maka akan lebih mudah untuk memahami apa yang sedang terjadi.⁸⁹ Peneliti dapat dengan mudah memahami makna dari sebuah data yang sudah ada dan dapat merencanakan langkah kerja selanjutnya berdasarkan yang telah dipahami. Peneliti menyajikan data yang telah diperoleh dari lapangan dalam bentuk teks naratif. Saat menyajikan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang terjadi dan berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Setelah data disajikan secara rinci, maka langkah selanjutnya adalah peneliti menganalisis data tersebut untuk menarik kesimpulan dari hasil penelitian.

⁸⁹ Ibid., 325.

4) Penarikan kesimpulan/verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Langkah ke empat dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi.⁹⁰ Setelah peneliti melakukan penyajian dan menganalisis data, maka langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan dari data-data yang sudah disajikan. Peneliti menyimpulkan data sesuai dengan fokus penelitian yang telah dikemukakan. Data-data yang sudah dideskripsikan disimpulkan secara umum. Kesimpulan digunakan sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti. Simpulan tersebut meliputi, efektivitas dan kendala agen BRILink pada program *Branchless Banking* dalam meningkatkan pelayanan.

F. Keabsahan Data

Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Triangulasi. Tujuan dari triangulasi tidak hanya untuk menemukan kebenaran tentang fenomena tertentu, tetapi juga untuk meningkatkan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan.⁹¹ Menurut Nusa Putra, pemeriksaan dengan cara triangulasi dilakukan untuk meningkatkan derajat keterpercayaan dan akurasi data.⁹² Bagian ini memuat tentang bagaimana upaya-upaya yang hendak dilakukan untuk mendapatkan keabsahan data-data hasil temuan di lapangan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber.

⁹⁰ Ibid., 329.

⁹¹ Ibid., 316.

⁹² Nusa Putra, *Metode Penelitian Kualitatif Pendidikan Edisi 1*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2013), 103.

Triangulasi sumber untuk memeriksa kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.⁹³ Peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan hasil wawancara yang diperoleh dari masing-masing sumber atau informan sebagai pembanding untuk mengecek kebenaran informasi yang telah didapatkan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis triangulasi sumber. Teknik triangulasi sumber yaitu untuk menguji data yang sudah didapat oleh peneliti, sudah valid atau tidaknya dengan data yang peneliti cari untuk penelitian. Oleh karena itu, data yang sudah didapat perlu diuji menggunakan teknik triangulasi. Peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan hasil wawancara yang diperoleh dari masing-masing sumber atau informan sebagai pembanding untuk mengecek kebenaran informasi yang telah didapatkan.

G. Tahap-tahap Penelitian

Tahap-tahap penelitian adalah menguraikan rencana pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, mulai dari penelitian terdahulu, penelitian sebenarnya, hingga pada penulisan proposal.⁹⁴ Dalam penelitian ini peneliti membagi tahapan secara garis besar menjadi tiga bagian, yaitu:

⁹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 369.

⁹⁴ Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 48.

1) Tahap Pra-Lapangan

Tahap pra-lapangan merupakan tahap dimana peneliti mencari gambaran permasalahan dan latar belakang serta referensi yang berkaitan dengan tema sebelum turun ke lapangan. Peneliti telah mendapatkan gambaran permasalahan mengenai agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan dengan mengangkat judul “Efektivitas Agen BRILink pada Program *Branchless Banking* dalam Meningkatkan Pelayanan di Bank BRI Unit Tempurejo Jember”. Tahapan-tahapan yang diidentifikasi oleh peneliti adalah sebagai berikut:

- a) Menyusun rancangan penelitian
- b) Memilih lapangan penelitian
- c) Mengurus perizinan penelitian
- d) Menjajaki dan menilai lapangan penelitian
- e) Memilih dan memanfaatkan informan
- f) Mempersiapkan perlengkapan-perengkapan penelitian.⁹⁵

2) Tahap Pelaksanaan Lapangan

Pada tahap ini ada tiga kegiatan yang akan dilakukan oleh peneliti, yaitu:

- a) Memahami latar penelitian dan persiapan diri.

Setelah peneliti mengadakan kunjungan langsung ke lapangan untuk melihat, memantau, dan memeriksa lokasi penelitian di Bank BRI

⁹⁵ Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2018), 127-134.

Unit Tempurejo Jember, peneliti perlu memahami latar penelitian terlebih dahulu. Disamping itu, peneliti juga perlu mempersiapkan diri. Persiapan diri yang dilakukan berupa materi yang dikumpulkan peneliti serta beberapa pertanyaan wawancara terkait penelitian yang telah disiapkan untuk informan guna menggali informasi akurat.

b) Memasuki lapangan.

Pada tahap ini peneliti akan memasuki lokasi penelitian yakni Bank BRI Unit Tempurejo Jember, Jl. KH. Abdurrachman 87 Tempurejo, Jember, Jawa Timur (68173).

c) Berperan serta sambil mengumpulkan data.

Pada tahap ini, setelah peneliti memasuki objek penelitian, peneliti akan memulai mencari serta mengumpulkan data-data dengan alat yang sudah disediakan baik secara tertulis, rekaman, maupun dokumentasi. Peneliti akan memulai wawancara dengan para informan untuk mengumpulkan data dengan melontarkan beberapa pertanyaan wawancara terkait penelitian yang telah disiapkan sebelumnya. Perolehan data tersebut akan segera diolah untuk mendapatkan informasi mengenai objek penelitian.⁹⁶

3) Tahap Analisis Data

Pada tahap ini, peneliti akan melakukan teknik analisis data yang diperoleh selama penelitian berlangsung atau selama peneliti berada di

⁹⁶ Ibid., 137.

lapangan. Peneliti melakukan analisis terhadap beberapa jenis data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dan pengujian data dilakukan kepada petugas agen BRILink (PAB), pemilik outlet agen BRILink, dan masyarakat pengguna agen BRILink di Tempurejo Jember. Kemudian data dari berbagai sumber tersebut dianalisis dengan metode kualitatif dan dideskripsikan secara jelas, yaitu dengan cara mengkonfirmasi kembali data yang didapat dari lapangan dengan teori yang digunakan, sehingga menghasilkan kesimpulan akhir.⁹⁷

⁹⁷ Ibid., 148.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

Lokasi yang dijadikan objek penelitian ini adalah Bank BRI Unit Tempurejo Jember. Untuk lebih mengetahui tentang masalah objek dan gambaran maka dikemukakan secara sistematis tentang objek penelitian sebagai berikut:

1. Sejarah Bank Rakyat Indonesia

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah 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 Poerwokerto Sche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden*”, suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (Pribumi). Lembaga tersebut berdiri pada tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.

Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah

perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat.

Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (PenPres) No. 9 Tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan. Setelah berjalan selama satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim).

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-undang Perbankan No.7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang masih digunakan sampai dengan saat ini.

Seiring dengan perkembangan dunia perbankan yang semakin pesat maka sampai saat ini Bank Rakyat Indonesia (BRI) mempunyai unit kerja berjumlah 4.447 buah, yang terdiri dari 1 Kantor Pusat, 12 Kantor Wilayah, 12 Kantor Inspeksi/SPI, 170 Kantor Cabang (dalam negeri), 145 Kantor Cabang Pembantu, 1 Kantor perwakilan khusus, 1 New York Agency, 1 Caymand Island Agency, 1 Kantor Perwakilan Hongkong, 40 Kantor Kas Bayar, 6 Kantor Mobil Bank, 193 P.POINT, 3705 BRI UNIT dan 357 Pos Pelayanan Desa.⁹⁸

2. Logo Bank Rakyat Indonesia

Logo merupakan salah satu lambang yang ada pada suatu usaha atau perusahaan, dan merupakan ciri khas atau pembeda dari usaha atau perusahaan lainnya. Berikut logo Bank Rakyat Indonesia:

Gambar 4.1

Logo Bank BRI



Sumber: Laporan Tahunan Bank BRI 2020

⁹⁸ Bank Rakyat Indonesia, “BRI AR 2017 – Laporan Tahunan”, <https://bri.co.id/report> diakses pada Minggu, 11 April 2021, pukul 14.02 WIB.

Filosofi logo Bank BRI yang telah mengalami perubahan dan didaftarkan ke kemenkumham pada tanggal 28 Februari 2020 adalah sebagai berikut:

- 1) Logogram dengan bentuk segi empat sama sisi menandakan keseimbangan. Sementara garis sudut lengkung menggambarkan dinamis/fleksibel dalam menyikapi perkembangan zaman.
- 2) Garis dan bentuk pada Huruf “BRI” terbentuk dari bentuk garis lurus yang menggambarkan bahwa BRI memiliki ketegasan untuk selalu hadir dan melayani seluruh masyarakat Indonesia, dan garis lengkung yang mencerminkan layanan BRI juga dapat bersifat fleksibel karena selalu mengedepankan keamanan & kenyamanan para nasabah BRI (*Consumer Centric*).
- 3) Garis, bentuk, dan pewarnaan (*bold*) secara tegas, sederhana, serta terukur pada logo merupakan cerminan dari sistem manajemen yang baik, kemudahan, maupun keamanan.
- 4) Bentuk dan pewarnaan secara tegas dan teratur diharapkan akan mampu menampilkan suatu kesan lembaga yang modern dan profesional, sehingga tercermin ciri dunia perbankan yang mementingkan ketelitian dan ketepatan terkait dengan manajemen modern dalam suatu kegiatan usaha nasional dengan wawasan internasional dan berlandaskan semangat pembaharuan.

- 5) Garis, bentuk, dan pewarnaan ditampilkan secara lugas dan sederhana tetapi mantap mencerminkan salah satu misi BRI sebagai bagian terdepan dalam mengemban kebijaksanaan pemerintah dalam memenuhi pelayanan perbankan bagi seluruh lapisan masyarakat dari yang paling kecil dan terpencil sampai yang besar di kota-kota.
- 6) Warna biru melambangkan rasa nyaman, tenang, dan menyejukkan.
- 7) Filosofi tagline “Melayani Dengan Setulus Hati” Kalimat ini menggambarkan semangat serta visi dan misi BRI yang selalu dengan tulus memberikan pelayanan terbaik. Kalimat ini adalah komitmen BRI untuk selalu mengutamakan kepuasan nasabahnya yang terdiri dari berbagai lapisan masyarakat dan tersebar di seluruh wilayah Indonesia.⁹⁹

3. Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia

Visi

“Menjadi *The Most Valuable Bank* di Asia Tenggara dan *Home to the Best Talent*”

Misi

- 1) Memberikan yang terbaik

Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil, dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.

⁹⁹ Bank Rakyat Indonesia, “BRI AR 2020 – Laporan Tahunan”, <https://bri.co.id/report> diakses pada Kamis, 15 April 2021, pukul 13.07 WIB.

2) Menyediakan pelayanan yang prima

Memberikan pelayanan prima dengan fokus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang profesional dan memiliki budaya berbasis kinerja (*performance-driven culture*), teknologi informasi yang handal dan *future ready*, dan jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif dengan menerapkan prinsip *operasional* dan *risk management excellence*.

3) Bekerja dengan optimal dan baik

Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dengan memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik *Good Corporate Governance* yang sangat baik.¹⁰⁰

4. Produk-Produk Bank Rakyat Indonesia

Produk layanan yang terdapat pada PT. Bank Rakyat Indonesia adalah sebagai berikut:¹⁰¹

a. Simpanan

1. Tabungan BRI BritAma

Terdapat jenis-jenis Tabungan BritAma yaitu sebagai berikut:

¹⁰⁰ Bank Rakyat Indonesia, “Visi dan Misi Bank BRI”, <https://bri.co.id/info-perusahaan>, diakses pada Minggu, 7 Februari 2021, pukul 18.13 WIB.

¹⁰¹ Bank Rakyat Indonesia, “BRI AR 2020 – Laporan Tahunan”, <https://bri.co.id/report> diakses pada Kamis, 15 April 2021, pukul 13.07 WIB.

- 1) Tabungan BRI BritAma Umum
- 2) Tabungan BRI BritAma Bisnis
- 3) Tabungan BRI BritAma Muda.

2. Tabungan Simpedes

Terdapat jenis-jenis Tabungan Simpedes yaitu:

- 1) Tabunganku dan Tabunganku BSA
- 2) Tabungan BRI Simpel
- 3) Tabungan BRI SiMuda
- 4) Deposito (Rupiah dan Valas)
- 5) Giro (Rupiah dan Valas).

3. BRI Junio dan Junio Rencana

b. Pinjaman

1. Kredit Mikro
 - 1) Kupedes
 - 2) Kupedes Rakyat
 - 3) KUR Mikro.
2. Kredit Ritel Komersial
 - 1) Kredit Agunan Kas
 - 2) Kredit Investasi
 - 3) Kredit Modal Kerja
 - 4) Kredit Modal Kerja Ekspor
 - 5) Kredit Modal Kerja Konstruksi

- 6) Kredit Modal Kerja Konstruksi-BO I
- 7) Kredit BRIGuna
- 8) Kredit Waralaba
- 9) Kredit SPBU
- 10) Kredit Pemilikan Gudang
- 11) Kredit Modal Kerja Talangan SPBU
- 12) Kredit Pre-Financing
- 13) Kredit Post-Financing
- 14) Distributor Financing
- 15) Kredit Modal Kerja Dinamis.

3. Kredit Program

- 1) Kredit Program Non KUR
- 2) KUR Kecil
- 3) KUR Pangan.

4. Kredit Menengah/Korporasi

- 1) Kredit Modal Kerja (KMK)
- 2) Kredit Modal Kerja Ekspor
- 3) Kredit Modal Kerja Impor
- 4) Kredit Modal Kerja Konstruksi
- 5) Kredit Investasi
- 6) Kredit Sindikasi.

c. Jasa Layanan Bank Rakyat Indonesia*a) E-banking*

1) *SMS Banking (Mobile Banking)*

2) *Internet Banking (BRIMO)*

3) BRILink Mobile

4) BRIZZI

5) QRIS.

b) Jasa Bisnis

1) BRIfast Remittance

2) Kliring BRI

3) Transaksi Ekspor BRI.

c) Jasa Keuangan

1) Bill Payment

2) PayRoll

3) Transaksi Online atau Transaksi Antar Cabang terdapat dua layanan transfer yaitu RTGS (*Real Time Gross Settlement*) dan

CN

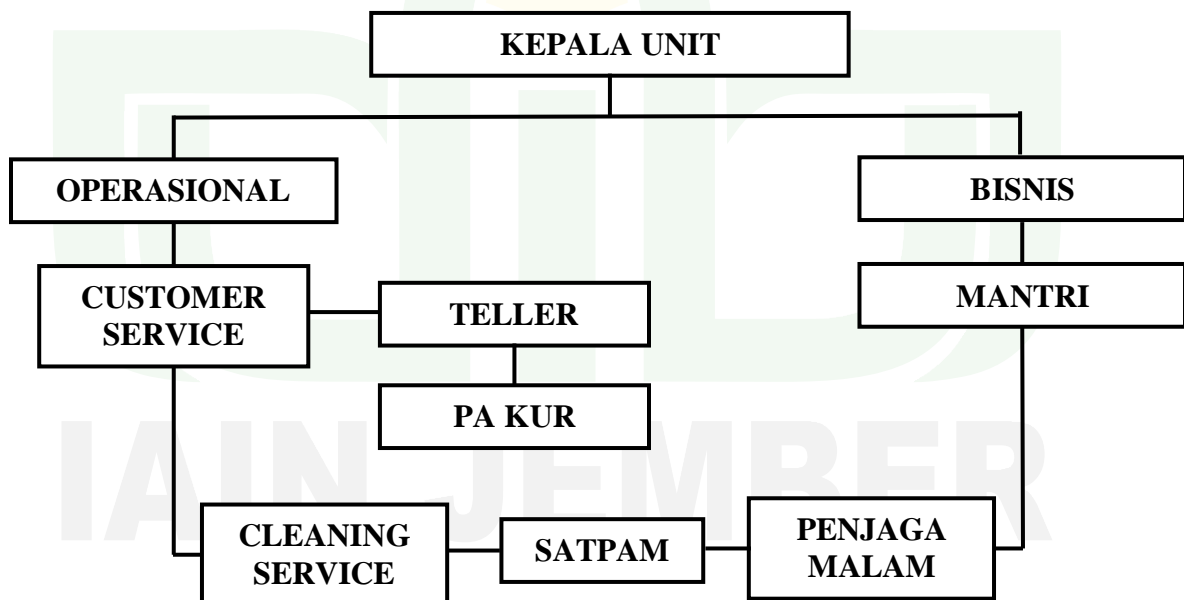
4) Inkaso.

5. Struktur Organisasi Bank BRI Unit Tempurejo Jember

Dalam melaksanakan kegiatan perusahaan, Bank BRI Unit Tempurejo Jember memiliki struktur organisasi dalam menghadapi berbagai persoalan yang berasal dari internal dan eksternal perusahaan. Tujuan dibentuknya struktur organisasi adalah untuk mengatur dan menjalankan operasional agar dapat berjalan secara tertib dan teratur, sehingga segala kegiatan dan program yang hendak dijalankan dapat berjalan dengan lancar. Berikut ini adalah struktur organisasi Bank BRI Unit Tempurejo Jember.¹⁰²

Gambar 4.2

Struktur Organisasi Bank BRI Unit Tempurejo Jember



Sumber: Struktur Organisasi Bank BRI Unit Tempurejo Jember

¹⁰² Sumber Data: Dokumentasi dari Struktur Organisasi Bank BRI Unit Tempurejo Jember.

Tabel 4.1

Data Nama Karyawan Bank BRI Unit Tempurejo Jember

NO	NAMA	JABATAN
1	Dwi Arif Yanti	Kepala Unit
2	Aulia D Kharisma	Mantri
3	Fetrick Budi Santoso	Mantri
4	Septa Restu Hari Saputra	Mantri
5	Risca Surya Irawan	Mantri
6	Andriyan Heru Pratama	Mantri
7	Adik Hariyanto	Customer Service 1
8	Yuka Reksa N	Customer Service 2
9	Najmatul H	Teller
10	Azis	PA KUR
11	M. Nurul Huda	Satpam
12	Herianto	Cleaning Service
13	Farhan	Penjaga Malam

Sumber: Nama Karyawan Bank BRI Unit Tempurejo Jember

B. Penyajian Data dan Analisis

Penyajian data merupakan bagian yang mengungkapkan data yang dihasilkan dalam penelitian yang disesuaikan dengan fokus masalah dan analisis data yang relevan. Sebagaimana telah dijelaskan bahwa dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi sebagai alat untuk memperoleh data sebanyak mungkin terhadap berbagai hal yang berkaitan dan mendukung untuk mengeksplorasi dan mengumpulkan data dalam penelitian ini. Secara berurutan akan disajikan data-data dari hasil penelitian yang mengacu pada fokus penelitian. Berikut adalah hasil penelitian dari efektivitas agen BRILink pada program *branchless banking* dalam meningkatkan pelayanan di Bank BRI Unit Tempurejo Jember, melalui wawancara dari beberapa informan yaitu:

1) Informan pertama

Informan pertama yaitu Bapak Bagus Kurniawan Akbar selaku Petugas Agen BRILink (PAB) wilayah tempurejo Jember.

2) Informan kedua

Informan kedua yaitu bapak Bambang Septiono selaku pemilik outlet agen BRILink “Toko Fatmawati”.

3) Informan ketiga

Informan ketiga yaitu bapak Sirat Adi selaku pemilik outlet agen BRILink “Sirat Cell”.

4) Informan keempat

Informan keempat yaitu bapak Suhartono selaku pemilik outlet agen BRILink “Suhartono”.

5) Infoman kelima

Informan kelima yaitu Intan Agustin selaku masyarakat pengguna agen BRILink.

6) Informan keenam

Informan keenam yaitu Uci Dwi Lestari selaku masyarakat pengguna agen BRILink.

1. Efektivitas agen BRILink pada program *Branchless Banking* dalam meningkatkan pelayanan di Bank BRI Unit Tempurejo Jember.

Dalam penelitian ini untuk mengetahui efektivitas agen BRILink pada program *branchless banking* dalam meningkatkan pelayanan, peneliti

menggunakan empat indikator pengukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Budiani, yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan.

1) Ketepatan sasaran program

Ketepatan sasaran program dalam penelitian ini yaitu dengan melihat sejauh mana masyarakat menggunakan agen BRILink untuk melakukan transaksi perbankan dengan sasaran yang tepat dan telah ditentukan sebelumnya. Sasaran program BRILink adalah diharapkan dengan adanya agen BRILink, masyarakat segmen *unbanked* dan *underbanked* sangat merasakan manfaat dari adanya agen BRILink pada program *branchless banking* dalam meningkatkan pelayanan di Bank BRI Unit Tempurejo Jember. Bagus Kurniawan Akbar selaku Petugas Agen BRILink (PAB) wilayah Tempurejo Jember mengatakan bahwa:

“Sasarannya untuk masyarakat pelosok yang tidak dapat mengakses layanan perbankan agar mengenal transaksi perbankan, lebih mudah, aman, dan dekat dengan tempat tinggal mereka.”¹⁰³

Berdasarkan hasil keterangan wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa sasaran agen BRILink adalah ditujukan untuk masyarakat pelosok yang tidak dapat mengakses layanan perbankan. Alasan dari sasaran tersebut adalah agar masyarakat pelosok mengenal layanan perbankan serta dapat dengan mudah, aman dan dekat dengan

¹⁰³ Bagus Kurniawan Akbar, *wawancara*, Jember, 01 April 2021.

tempat tinggal mereka dalam melakukan transaksi perbankan. Dalam praktiknya, ketepatan sasaran agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan di Bank BRI Unit Tempurejo Jember dapat dinilai dari manfaat yang diberikan kepada masyarakat. Untuk mengetahui manfaat tersebut, peneliti telah melakukan wawancara terhadap masyarakat pengguna agen BRILink.

Intan Agustin selaku nasabah pengguna agen BRILink mengatakan bahwa:

“Iya agen BRILink memberikan manfaat bagi saya pribadi. Manfaatnya ya karena saya dapat melakukan transaksi dengan mudah, mempersingkat jarak dan waktu antri. Saya tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor BRI.”¹⁰⁴

Uci Dwi Lestari selaku nasabah pengguna agen BRILink juga mengatakan:

“Iya sangat sangat bermanfaat menurut saya. Karena dengan adanya BRILink ini yang dekat dengan rumah ini sangat sangat membantu dan mempermudah saya melakukan transaksi perbankan.”¹⁰⁵

Berdasarkan hasil keterangan wawancara di atas, agen BRILink dapat memberikan manfaat kepada masyarakat karena agen BRILink dapat membantu masyarakat untuk melakukan transaksi dengan mudah, cepat dan aman. Selain memberikan manfaat kepada masyarakat, adanya program BRILink juga dapat memberikan manfaat kepada pihak

¹⁰⁴ Intan Agustin, *wawancara*, Jember, 08 April 2021.

¹⁰⁵ Uci Dwi Lestari, *wawancara*, Jember, 07 April 2021.

Bank dan pemilik outlet agen BRILink. Bagus Kurniawan Akbar selaku Petugas Agen BRILink (PAB) wilayah Tempurejo Jember mengatakan bahwa:

“Bank sendiri akan memperoleh *fee based income* dari setiap transaksi nasabah karena itu laba yang dibutuhkan oleh BRI. Sejak adanya BRILink, laba BRI semakin meningkat. Agen BRILink mempengaruhi jumlah transaksi dan kinerja keuangan Bank BRI karena dengan adanya agen BRILink juga ngebanu bank BRI mendapatkan laba. Selama ada agen BRILink kan bank BRI bisa memperoleh laba dari tiap transaksi laba bank BRI meningkat. Memang penyumbang nomor 1 untuk laba bank BRI dari adanya agen BRILink ini. Kalau manfaat untuk agen sendiri itu, karena BRILink ini sistemnya *sharing fee* 50:50, agen juga mendapatkan keuntungan dari setiap transaksi yang dilakukan.”¹⁰⁶

Bambang Septiono selaku pemilik outlet agen BRILink “Toko Fatmawati” menegaskan bahwa:

“Manfaatnya dari menjadi agen BRILink itu kita mendapatkan *fee*, istilahnya mendapatkan gaji sampingan dari agen BRILink.”¹⁰⁷

Sirat Adi selaku pemilik outlet agen BRILink “Sirat Cell”, juga menegaskan:

“Manfaatnya menjadi agen BRILink saya sudah bisa membantu melayani masyarakat menjangkau layanan bank, dan mendapatkan *fee* karena dari bank BRI 50:50 tapi agen diperkenankan mengenakan tarif tambahan.”¹⁰⁸

¹⁰⁶ Bagus Kurniawan Akbar, *wawancara*, Jember, 01 April 2021.

¹⁰⁷ Bambang Septiono, *wawancara*, Jember, 03 April 2021.

¹⁰⁸ Sirat Adi, *wawancara*, Jember, 04 April 2021.

Suhartono selaku pemilik outlet agen BRILink “Suhartono”, juga menyatakan bahwa:

“Manfaatnya menjadi agen BRILink ya dapat penghasilan tambahan melalui *fee* yang di dapat itu.”¹⁰⁹

Berdasarkan hasil keterangan wawancara yang dilakukan peneliti dengan beberapa informan di atas, dapat dianalisis bahwa pencapaian sasaran agen BRILink pada program *branchless banking* dalam meningkatkan pelayanan di Bank BRI Unit Tempurejo Jember dapat dilihat dari manfaat yang diberikan kepada Bank, pemilik outlet agen BRILink dan masyarakat. Manfaat tersebut diantaranya adalah:

a. Manfaat bagi Bank

Bank akan memperoleh *fee based income* dari setiap transaksi nasabah. Sejak adanya BRILink, laba BRI semakin meningkat. Agen BRILink mempengaruhi jumlah transaksi dan kinerja keuangan Bank BRI.

b. Manfaat bagi agen BRILink

Karena BRILink menggunakan konsep *sharing fee* 50:50 antara bank dengan agen BRILink, maka pemilik outlet agen BRILink juga akan mendapatkan *fee* dari setiap transaksi nasabah dan pemilik outlet agen BRILink juga diperkenankan untuk menarik tarif tambahan. Selain itu juga dapat meningkatkan

¹⁰⁹ Suhartono, *wawancara*, Jember, 03 April 2021.

pelayanan bank karena BRILink dapat membantu melayani masyarakat dalam menjangkau layanan perbankan.

c. Manfaat bagi masyarakat

Masyarakat dapat menjangkau layanan perbankan dengan lebih mudah, aman dan cepat dengan adanya agen BRILink di sekitar tempat tinggal mereka dan masyarakat tidak perlu datang ke kantor bank untuk melakukan transaksi perbankan.

2) Sosialisasi program

BRILink menjadi salah satu terobosan bank BRI untuk mengedukasi masyarakat Indonesia dalam mengenal pengetahuan dasar tentang pengelolaan keuangan melalui pemanfaatan produk dan layanan perbankan. Sosialisasi program dalam penelitian ini adalah cara memperkenalkan atau menyebarluaskan informasi kepada masyarakat mengenai adanya agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan di bank BRI Unit Tempurejo Jember.

Dalam melakukan sosialisasi program tersebut, Bagus Kurniawan Akbar selaku Petugas Agen BRILink (PAB) wilayah Tempurejo Jember, mengatakan bahwa:

“Pemilik outlet agen BRILink harus pandai-pandai memasarkan produknya. Tapi kalau bank BRI memberikan fasilitas banner yang berisi keterangan di agen BRILink itu apa saja yang bisa dilayani di sana seperti transfer, tarik tunai, bayar bpjs macem-macam lah. Tapi biasanya kadang kita kasih neon box juga agar di desa itu agen BRILink bisa lebih dikenal. Selain itu juga melalui media social. Tapi yang paling penting ya dari banner

dan neon box itu karena yang paling berpengaruh. Selain itu kita transaksinya kan cepat tanpa antri jadi ada orang yang melakukan transaksi dari orang ke 1 nanti kan nyebar mbak dari omong ke omong gitu.”¹¹⁰

Berdasarkan hasil keterangan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan informan di atas, dapat dianalisis bahwa sosialisasi program yang dilakukan adalah dengan cara:

- a. Memasang banner BRILink;
- b. Memasang neon box;
- c. Melalui sosial media.

Gambar 4.3

Sosialisasi Program Melalui Banner



Sumber: Dokumen pribadi

¹¹⁰ Bagus Kurniawan Akbar, *wawancara*, Jember, 01 April 2021.

Gambar 4.4
Sosialisasi Program Melalui Neon Box



Sumber: Dokumen pribadi

Dalam praktiknya, adapun pencapaian dari sosialisasi program mengenai agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan di Bank BRI Unit Tempurejo Jember dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang sudah mengetahui dan melakukan transaksi layanan perbankan melalui agen BRILink. Intan Agustin selaku masyarakat pengguna agen BRILink, menyatakan bahwa:

“Iya mbak saya sering melakukan transaksi di BRILink. Alasannya ya karena agen BRILink mudah di jangkau ada di beberapa tempat, tidak seperti kantor cabang yang hanya ada 1 di setiap kecamatan. Sejauh ini transaksi yang pernah saya gunakan itu transfer dan top up saldo e-commerce.”¹¹¹

¹¹¹ Intan Agustin, *wawancara*, Jember, 08 April 2021.

Uci Dwi Lestari selaku masyarakat pengguna agen BRILink, mengungkapkan bahwa:

“Iya sering mbak saya melakukan transaksi di agen. Biasanya saya transfer tarik tunai juga terus bayar tagihan listrik, bayar BPJS.”¹¹²

Bambang Septiono selaku pemilik outlet agen BRILink “Toko Fatmawati”, mengatakan bahwa:

“Kalau untuk transaksinya saya 1 bulan 700 transaksi. Berarti rata-rata 1 harinya sekitar 25 transaksi. Transaksi terendah pernah 450 transaksi perbulan. Transaksi tertingginya 750 transaksi perbulan.”¹¹³

Sirat Adi selaku pemilik outlet agen BRILink “Sirat Cell”, menyatakan bahwa:

“Rata-rata transaksi disini bisa mencapai 70 transaksi perhari. Karena disini nomer 2 transaksi terbanyak se kabupaten Jember bahkan saya pernah mendapatkan hadiah karena mencapai transaksi terbanyak.”¹¹⁴

Suhartono selaku pemilik outlet agen BRILink “Suhartono”, mengungkapkan bahwa:

“Disini sekitar 10-15 transaksi itu perhari mbak. Satu bulan sekitar 450 transaksi itu.”¹¹⁵

Berdasarkan hasil keterangan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan beberapa informan di atas, dapat diketahui bahwa

¹¹² Uci Dwi Lestari, *wawancara*, Jember, 07 April 2021.

¹¹³ Bambang Septiono, *wawancara*, Jember, 03 April 2021.

¹¹⁴ Sirat Adi, *wawancara*, Jember, 04 April 2021.

¹¹⁵ Suhartono, *wawancara*, Jember, 03 April 2021.

pencapaian sosialisasi program mengenai adanya agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan di Bank BRI Unit Tempurejo Jember dapat dinilai berdasarkan banyaknya masyarakat yang sudah mengetahui dan melakukan transaksi melalui agen BRILink karena fitur-fitur yang disediakan sangat beragam. Selain produk dan layanan perbankan, BRILink juga menyediakan fitur-fitur lainnya seperti membayar tagihan BPJS, tagihan listrik, top up saldo *e-commerce*, dan lain-lain. Berikut tampilan fitur-fitur yang tersedia:

Gambar 4.5

Tampilan Fitur BRILink Mobile



Sumber: Dokumen pribadi

Fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi BRILink mobile merupakan produk dan layanan yang disediakan di agen BRILink. Produk dan layanan tersebut berupa:

a. Laku Pandai

Kegiatan menyediakan layanan perbankan atau layanan keuangan lainnya yang dilaksanakan tidak melalui jaringan kantor, tetapi melalui kerjasama dengan pihak lain. Seperti: Tabungan, Kredit mikro, asuransi mikro.

b. T-Bank

Layanan keuangan digital, produk uang elektronik berbasis server milik bank BRI, yang menggunakan nomor *handphone* yang didaftarkan sebagai nomor rekening. Agen BRILink dapat menggunakan layanan T-Bank sehingga masyarakat dapat menggunakannya sebagai “rekening” tabungan, dan diperoleh dengan kemudahan registrasi tanpa harus datang ke unit kerja Bank BRI. Seperti: setor tunai, tarik tunai, registrasi.

c. Mini ATM BRI

Electronic Data Capture (EDC) yang digunakan untuk melakukan transaksi keuangan non tunai sebagaimana halnya transaksi keuangan non tunai yang disediakan ATM. Seperti bayar

listrik, bayar telepon, bayar cicilan, beli pulsa, transfer, tarik/setor tunai, top up BRIZZI, bayar BPJS.

3) Tujuan program

Untuk mengetahui sejauh mana kesesuaian antara hasil dari agen BRILink pada program *branchless banking* dalam meningkatkan pelayanan di Bank BRI Unit Tempurejo Jember dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, tujuan dari agen BRILink adalah mempermudah masyarakat untuk mengakses layanan keuangan perbankan tanpa melalui kantor bank. Bagus Kurniawan Akbar selaku Petugas Agen BRILink (PAB) di wilayah Tempurejo Jember, mengatakan bahwa:

“Tujuannya yang jelas untuk melayani masyarakat di pelosok jadi tidak perlu antri ke unit. Serta menjadi sarana belajar nasabah untuk mengenal bank jadi kalo mau setor dan transfer biasanya orang takut kalo mau ke unit takut antri juga disana, tapi kalo ada agen BRILink kan bisa cepat mudah. Meskipun ada admin kan dibandingkan mau ke unit kan biasanya jauh udah ongkos, waktu dan biaya. Intinya untuk mempermudah masyarakat menjangkau layanan perbankan.”¹¹⁶

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa tujuan agen BRILink pada program *branchless banking* dalam meningkatkan pelayanan di Bank BRI Unit Tempurejo Jember adalah untuk mempermudah masyarakat menjangkau layanan keuangan perbankan tanpa harus datang ke kantor Bank. Dalam praktiknya, untuk

¹¹⁶ Bagus Kurniawan Akbar, *wawancara*, Jember, 01 April 2021.

mengetahui kesesuaian antara hasil dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, dapat dilihat dari kemudahan masyarakat dalam melakukan transaksi melalui agen BRILink. Untuk mengetahui hal tersebut, peneliti telah melakukan wawancara terhadap masyarakat pengguna agen BRILink.

Intan Agustin selaku masyarakat pengguna agen BRILink, menyatakan bahwa:

“Iya sudah efektif sekali. Karena dengan adanya agen BRILink menunjukkan bahwa bank BRI ingin pelayanannya dapat dinikmati berbagai kalangan dimanapun bahkan di desa sekalipun. Masyarakat desa biasanya malas ke bank karena emang jaraknya jauh dari rumah. Tapi dengan adanya agen BRILink tidak perlu datang ke bank kita sudah bisa menjangkau layanan perbankan. Dan saya puas melakukan transaksi melalui agen BRILink. Karena pelayanannya yang diberikan hampir sama seperti pelayanan yang ada di bank. selain itu juga menghemat waktu tidak perlu antri dan tidak perlu jauh jauh ke kantor bank.”¹¹⁷

Uci Dwi Lestari, selaku masyarakat pengguna agen BRILink, juga mengatakan bahwa:

“Iya mbak karena kalau saya harus ke bank nya kan biasanya antri kadang ya, selain itu juga punya anak kecil diajak kesana kemari juga ribet panas karena jauh dari BRI kalo disini dekat dari rumah enak sudah lah. Pelaksanaan agen BRILink sudah efektif karena saya bisa mengakses perbankan dengan mudah. sekali bayar juga gak antri, ga ribet, langsung dapat bukti bayar jadi enak lah sudah.”¹¹⁸

¹¹⁷ Intan Agustin, *wawancara*, Jember, 08 April 2021.

¹¹⁸ Uci Dwi Lestari, *wawancara*, Jember, 07 April 2021.

Berdasarkan hasil keterangan wawancara dengan beberapa informan di atas, dapat dianalisis bahwa hasil pelaksanaan tersebut berdasarkan penilaian masyarakat mengenai agen BRILink sudah efektif dalam meningkatkan pelayanan dan masyarakat merasa puas dengan adanya agen BRILink di sekitar tempat tinggal mereka. Karena dengan adanya agen BRILink menunjukkan bahwa bank BRI ingin pelayanannya dapat dinikmati di berbagai kalangan bahkan di desa sekalipun. Masyarakat merasa puas melakukan transaksi melalui agen BRILink karena pelayanannya hampir sama dengan pelayanan di bank selain itu juga masyarakat tidak perlu jauh jauh datang ke kantor bank karena BRILink ada di sekitar tempat tinggal mereka.

BRILink direncanakan dapat menjadi salah satu upaya bank BRI untuk meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat. Kedepannya, BRI akan meningkatkan jumlah agen dan terus menjaga kualitas performa agen BRILink. Bagus Kurniawan Akbar selaku Petugas Agen BRILink (PAB) di wilayah Tempurejo Jember, mengatakan bahwa:

“Sebenarnya gini sih, kalau jumlah agen itu bukan acuan, karena kita mengutamakan kualitas, kualitas agen. Jadi percuma banyak agen tapi ga ada transaksi sama sekali yang penting kualitas agennya seperti itu. Petugas agen BRILink (PAB) tidak asal memilih agen BRILink untuk ditetapkan disini-disini gitu. Kita mementingkan lokasi, tempat itu berpotensi apa tidak. Terus karakter orangnya, orangnya bisa diajak kerja sama atau tidak. Karena kalau saya lihat selama ini bagus disana itu. Memang potensinya bagus. Kalau dikelaskan ya disana itu wilayah

bintang 4 agen BRILink soalnya transaksi di Tempurejo juga lumayan banyak karena Tempurejo termasuk daerah tertinggal dan juga jauh kemana-mana.”¹¹⁹

Berdasarkan hasil keterangan wawancara di atas, dapat dianalisis bahwa strategi untuk mencapai tujuan dapat dilakukan dengan cara menambah jumlah agen BRILink dan tetap menjaga kualitas performa dari agen BRILink karena Petugas Agen BRILink (PAB) tidak sembarangan memilih untuk dijadikan agen BRILink karena Petugas Agen BRILink (PAB) mempertimbangkan lokasi, tempat dan karakter. Untuk menjaga kualitas performa agen BRILink, nasabah diharuskan melengkapi dan memenuhi semua persyaratan yang telah ditentukan oleh Bank BRI. Persyaratan tersebut diantaranya adalah:

1. Identitas

- a. Warga Negara Indonesia (WNI) atau instansi non berbadan hukum;
- b. Memiliki usaha minimal 2 tahun;
- c. Belum menjadi agen dari bank penyelenggara Laku Pandai.

Fotocopy dokumen identitas pemilik: KTP pemilik/pengurus atau NPWP pemilik (untuk badan usaha).

¹¹⁹ Bagus Kurniawan Akbar, *wawancara*, Jember, 01 April 2021.

2. Rekening tabungan

Fotocopy bukti kepemilikan rekening: buku tabungan atau rekening Koran Bank BRI.

3. Dokumen usaha

- a. Fotocopy dokumen legalitas usaha: surat keterangan usaha minimal dari RT/RW, atau kelurahan (khusus usaha perseorangan).
- b. Fotocopy Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Surat Izin Tempat Usaha (SITU), Tanda Daftar Perusahaan (TDP). Syarat ini harus dilampirkan bagi badan usaha tidak berbadan hukum. Badan usaha yang berbadan hukum menambahkan akte pendirian dan izin usaha lainnya.

4. Dokumen pengajuan

Dokumen pengajuan agen BRILink: formulir pengajuan agen BRILink dan perjanjian kerjasama BRILink.

5. Pengajuan

Ajukan kelengkapan dokumen ke Unit kerja Bank BRI terdekat (Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu, BRI Unit, dan Teras BRI).

4) Pemantauan

Pemantauan program dalam penelitian ini yaitu berupa pengawasan yang dilakukan oleh Petugas Agen BRILink (PAB) kepada

pemilik outlet agen BRILink. Pengawasan dilakukan sebagai bentuk perhatian kepada pemilik outlet agen BRILink selaku kepanjangan tangan dari bank BRI dalam meningkatkan pelayanan. Adapun pihak yang bertanggung jawab dalam menangani BRILink adalah Petugas Agen BRILink (PAB). Melalui pemantauan yang dilakukan oleh Petugas Agen BRILink (PAB) adalah agar dalam operasional dari BRILink dapat semakin meningkatkan dan memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Bagus Kurniawan Akbar selaku Petugas Agen BRILink (PAB) di wilayah Tempurejo Jember, mengatakan bahwa:

“Kita awasi harian. Dan kita pasti melakukan kunjungan tiap bulan. Kalau ada kendala mereka juga bisa langsung menghubungi kita lewat telepon atau wa. Tidak kenal waktu kita layani apabila agen ada kesulitan. Selain itu juga kita bikin grup agen BRILink se kabupaten Jember. Untuk grup cluster masing-masing petugas agen BRILink punya. Jadi untuk clusternya sendiri sendiri untuk wilayahnya sendiri sendiri itu ada juga, jadi bisa lebih mudah apabila ada kendala kita langsung bisa mengatasi gitu.”¹²⁰

Bambang Septiono selaku pemilik outlet agen BRILink “Toko Fatmawati”, mengatakan bahwa:

“Pengawasannya sih petugas itu biasanya datang kesini setiap satu bulan sekali untuk memastikan agen BRILink sudah berjalan dengan baik. Kadang juga kalau saya mau tanya-tanya itu saya langsung menghubungi petugasnya dan itu responnya sangat cepat langsung di tanggap.”¹²¹

¹²⁰ Bagus Kurniawan Akbar, *wawancara*, Jember, 01 April 2021.

¹²¹ Bambang Septiono, *wawancara*, Jember, 03 April 2021.

Sirat Adi selaku pemilik outlet agen BRILink “Sirat Cell”, menyatakan bahwa:

“Kita selalu dipantau kita selalu diawasi setiap hari dan dikunjungi setiap bulan. Kalau saya mau tanya sesuatu gitu saya langsung wa ke petugasnya bahkan hari sabtu minggu meskipun waktunya petugasnya libur kalau kita tanya-tanya tetap direspon. Kalau pas hari kerja petugasnya lama balasnya karena kan keliling biasanya, itu saya wa di grup itu kan nanti bisa *sharing* di grup dengan agen-agen lain atau dengan petugas wilayah lain soalnya grupnya ada 2 khusus wilayah Tempurejo sama grup 1 kabupaten Jember.”¹²²

Suhartono selaku pemilik outlet agen BRILink “Suhartono”, mengungkapkan bahwa:

“Petugasnya itu kesini hampir setiap bulan. Kalau saya ada yang gak ngerti disuruh nanya disuruh konsultasi. Pokoknya kalau ada apa apa saya disuruh menghubungi petugas agen BRILinknya.”¹²³

Berdasarkan hasil keterangan wawancara dengan beberapa informan di atas, dapat dianalisis bahwa pengawasan yang dilakukan Petugas Agen BRILink (PAB) adalah dengan cara:

- a. Petugas Agen BRILink (PAB) selalu melakukan pengawasan setiap hari dan bahkan melayani setiap waktu apabila pemilik outlet agen BRILink mengalami kesulitan.

¹²² Sirat Adi, *wawancara*, Jember, 04 April 2021.

¹²³ Suhartono, *wawancara*, Jember, 03 April 2021.

- b. Petugas Agen BRILink (PAB) melakukan pemantauan secara berkala terhadap agen BRILink. Pemantauan secara berkala tersebut berupa kunjungan kepada pemilik outlet agen BRILink setiap bulan.
- c. Petugas Agen BRILink (PAB) membuat grup agen BRILink Jember dan grup agen BRILink wilayah Tempurejo. Grup tersebut digunakan untuk edukasi dan pembinaan secara berkala kepada pemilik outlet agen BRILink.

2. Kendala agen BRILink pada program *Branchless Banking* dalam meningkatkan pelayanan di Bank BRI Unit Tempurejo Jember.

Setelah mengetahui efektivitas agen BRILink pada program *branchless banking* dalam meningkatkan pelayanan di Bank BRI Unit Tempurejo Jember, kemudian perlu ditelusuri kendala atau faktor penghambat yang dihadapi agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan di bank BRI Unit Tempurejo Jember. Bagus Kurniawan Akbar selaku Petugas Agen BRILink (PAB) wilayah Tempurejo Jember, mengatakan bahwa:

“Kalau kendalanya sih kalau di pelosok kan susah sinyal. Kalau *time out* biasanya jaringan *down*. Kalau jaringan *down* kan tidak bisa transaksi kalau emang dari pusat sudah seperti itu. Ada yang mungkin agennya potensial, punya modal banyak dan transaksi banyak tapi ternyata mesin EDC nya tidak bisa dipakai karena tidak ada signal. Kemudian kendala mesin. Kita harus perbaiki mesin-mesin yang sudah lama. Kendala lainnya juga berasal dari modal yang dimiliki oleh pemilik outlet agen BRILink. Kalau Agen BRILink nya kurang modal, jadi bisa juga mengurangi jumlah transaksi.”¹²⁴

¹²⁴ Bagus Kurniawan Akbar, *wawancara*, Jember, 01 April 2021.

Bambang Septiono selaku pemilik outlet agen BRILink “Toko Fatmawati”, menegaskan bahwa:

“Kendalanya, kalo ada *trouble*. Kaitan dengan jaringan atau mesin EDC tersebut. Kadang *trouble* ketika ada nasabah banyak, habis gesek orang yang 1, orang 1 nya lagi trouble. Kadang dukanya ya kita dapat *feedback* dari nasabah kurang enak karena memang kan nasabah orang awam istilahnya kan tidak tau yang namanya system *trouble*, maunya ya pokok bisa di gesek gitu aja. Kadang itu menjadi keterlambatan kita memang ya gimana lagi kalo agen kan sudah menyadari kalau ada gangguan kan sudah wajar.”¹²⁵

Sirat Adi selaku pemilik outlet agen BRILink “Sirat Cell”, menyatakan bahwa:

“Kendala saya di pengembangan mbak, pengembangan saya tidak punya. Karena banyak yang melakukan transaksi, saya kan juga harus menyediakan modal yang banyak. Tapi kalau untuk kendala modal saya sudah di support oleh bank BRI. Kayak kemarin saya sudah pinjam dikasih 75 juta di support saya.”¹²⁶

Suhartono selaku pemilik outlet agen BRILink “Suhartono”, menyampaikan bahwa:

“Kendalanya itu di modal. Kurangnya modal untuk saldo. Kalau dulu signal juga susah tapi sekarang sudah enak disini.”¹²⁷

Dari hasil keterangan wawancara di atas dikatakan bahwa dalam melaksanakan program layanan agen BRILink, memiliki beberapa kendala diantaranya ada kendala teknis dan kendala non teknis.

¹²⁵ Bambang Septiono, *wawancara*, Jember, 03 April 2021.

¹²⁶ Sirat Adi, *wawancara*, Jember, 04 April 2021.

¹²⁷ Suhartono, *wawancara*, Jember, 03 April 2021.

- a. Kendala teknis yang sering dihadapi adalah kualitas jaringan internet dan mesin EDC yang belum diperbarui.
- b. Kendala non teknis dikarenakan kurangnya modal yang dimiliki oleh pemilik outlet agen BRILink.

Adapun upaya untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bambang Septiono selaku pemilik outlet agen BRILink “Toko Fatmawati”, mengatakan bahwa:

“Kita ada grup WA agen BRILink se kecamatan Tempurejo. Kita langsung sosialisasikan disitu apabila ada kendala. Ada grup wilayah Tempurejo ada juga grup se kabupaten Jember.”¹²⁸

Bagus Kurniawan Akbar selaku Petugas Agen BRILink (PAB)

wilayah Tempurejo Jember memberikan solusi, menegaskan bahwa:

“Kalau cara mengatasi yang kekurangan modal, selama ini kalau agen BRILink nya kekurangan pasti kan kita follow up ke cabang nanti kita bantu lah kalau masalah permodalan nanti kita kerja sama sama AO (*Account Officer*) pastinya AO survey dulu layak apa tidak terus dikasih berapa. Solusinya kita suruh agennya mengajukan pinjaman ke bank BRI buat modal. Kalau dari kantor pusat sendiri ya kemarin seperti ngasih kartu kredit agen BRILink. Kemudian kalau yang kendala signal, kadang agen agen itu ada yang memasang penembak signal itu pakai tower. Pakai kayak antenanya tv di kasih tembaga itu diarahkan ke mesin EDC. Atau memasang satelit dari bank BRI. Tapi kebanyakan agen lebih memilih penembak signal itu. Kalau kendala signal sih ya kita edukasi agen BRILinknya. Nasabah suruh nunggu atau suruh kembali lagi. Biasanya sih kadang ada nasabah yang sudah akrab sama agen BRILinknya itu ninggal nomer telepon atau wa aja seperti itu. Kalau kendala mesin EDC pastinya ada penggantian dari kanwil (kantor wilayah) khususnya untuk agen yang memiliki jumlah transaksi banyak.”¹²⁹

¹²⁸ Bambang Septiono, *wawancara*, Jember, 03 April 2021.

¹²⁹ Bagus Kurniawan Akbar, *wawancara*, Jember, 01 April 2021.

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa solusi untuk mengatasi kendala-kendala yang sering dihadapi oleh pemilik outlet agen BRILink adalah:

a. Kendala Teknis

1. Kualitas jaringan internet

Petugas Agen BRILink (PAB) memberikan solusi berupa memasang penembak sinyal atau tower atau bisa juga memakai satelit dari Bank BRI.

2. Mesin EDC

Petugas Agen BRILink (PAB) memberikan solusi adanya penggantian mesin dari kanwil (kantor wilayah).

b. Kendala non teknis

1. Kurangnya modal

Petugas Agen BRILink (PAB) memberikan solusi agar pemilik outlet agen BRILink mengajukan pinjaman ke Bank BRI.

C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan hasil analisis data yang peneliti peroleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang berkenaan dengan efektivitas agen BRILink pada program *branchless banking* dalam meningkatkan pelayanan di Bank BRI Unit Tempurejo Jember dapat disimpulkan bahwa hasil tersebut perlu diadakan pembahasan terhadap hasil temuan dalam bentuk interpretasi dan dikaitkan

dengan teori-teori yang relevan berkaitan dengan topik penelitian ini. Oleh karena itu pembahasan temuan ini akan disesuaikan dengan sub yang menjadi pokok pembahasan guna mempermudah dalam menjawab pertanyaan yang menjadi landasan dalam melakukan penelitian. Hasil temuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Efektivitas agen BRILink pada program *Branchless Banking* dalam meningkatkan pelayanan di Bank BRI Unit Tempurejo Jember.

Menurut Siagian, efektivitas mengacu pada penggunaan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditentukan terlebih dahulu untuk menghasilkan berbagai barang untuk kegiatan yang dilakukannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai atau tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati tujuan atau sasaran, berarti lebih efektif.¹³⁰ Mc Donald dan Lawton juga mendefinisikan efektivitas. Menurut Mc Donald dan Lawton efektivitas adalah pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, tujuan jangka panjang, ataupun misi organisasi.¹³¹

Penilaian efektivitas suatu program perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana dampak dan manfaat yang dihasilkan oleh program tersebut. Karena efektivitas merupakan gambaran keberhasilan dalam

¹³⁰ Mamuaja, “Analisis Efektivitas Penerapan Sistem Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah Di Dinas Pendapatan Kota Manado”, 168.

¹³¹ Ratminko dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, 174.

mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Melalui penilaian efektivitas ini dapat menjadi pertimbangan mengenai kelanjutan program tersebut.

Oleh karena itu suatu organisasi, program dan kegiatan dikatakan efektif apabila tujuan atau sasaran yang dikehendaki dapat tercapai sesuai dengan rencana dan dapat memberi dampak, hasil atau manfaat yang diinginkan. Keberhasilan suatu program dapat diukur berdasarkan ukuran efektivitas yaitu: ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program.¹³²

1. Ketepatan sasaran program

Untuk mengukur keefektifan suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan salah satu indikator pengukuran efektivitas yaitu ketepatan sasaran program. Ketepatan sasaran program adalah dengan melihat sejauh mana orang yang menggunakan layanan agen BRILink dengan sasaran yang tepat dan sudah ditentukan sebelumnya.¹³³ Penentuan sasaran yang tepat sangat menentukan keberhasilan program. Demikian pula sebaliknya, jika sasaran yang ditetapkan itu kurang tepat, maka akan menghambat pelaksanaan program itu sendiri. Ketepatan sasaran program dapat dikatakan sudah tercapai atau sesuai dengan sasaran yang tepat apabila pencapaian sasaran program sudah terlihat,

¹³² Budiani, “Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna “Eka Taruna Bhakti” Desa Sumatera Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar”, 53.

¹³³ Primanda, “Efektivitas Program SMS Gateway Pada Masyarakat Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan”, 5.

misalnya dari kesuksesan seseorang dalam memanfaatkan program tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan, dapat diketahui bahwa ketepatan sasaran dalam penelitian ini adalah masyarakat segmen *unbanked* dan *underbanked* dapat merasakan manfaat dari adanya agen BRILink pada program *branchless banking* sebagai cara untuk meningkatkan pelayanan dengan mempermudah masyarakat dalam menjangkau layanan keuangan perbankan. Masyarakat di pedesaan memiliki akses yang sulit untuk menjangkau transaksi keuangan perbankan karena jauh dari kantor kerja bank. Yang menjadi manfaat paling utama dari adanya agen BRILink ini adalah masyarakat dapat dengan mudah melakukan transaksi keuangan perbankan dan tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor unit bank BRI. Dengan begitu, akan menjadi lebih cepat, aman, dan mudah. Jadi, yang menjadi sasaran utama adanya agen BRILink ini ditujukan untuk masyarakat segmen *unbanked* dan *underbanked* yang ingin melakukan transaksi keuangan perbankan, supaya masyarakat dapat mengakses layanan perbankan dengan memperoleh proses waktu yang lebih cepat dan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan perbankan.

Selain memberikan manfaat kepada masyarakat, agen BRILink juga memberikan manfaat kepada Bank dan pemilik outlet agen BRILink. Berdasarkan perjanjian kerjasama antara Bank BRI dengan

agen BRILink, telah dicapai kesepakatan bahwa bagi hasil atau *sharing fee* antara kedua belah pihak adalah 50:50, yang artinya adalah sebesar 50% bagi Bank BRI, dan 50% bagi agen BRILink. Selain itu, Bank BRI juga memperbolehkan agen BRILink untuk memberlakukan pengenaan tarif tambahan kepada nasabah pada saat melakukan transaksi.¹³⁴

Berdasarkan hasil wawancara, agen BRILink memberikan manfaat kepada Bank dan pemilik outlet agen BRILink berupa *fee* yang diperoleh dari setiap transaksi karena BRILink memiliki konsep *sharing fee* 50:50 antara Bank dengan pemilik outlet agen BRILink. Sejak adanya BRILink, laba dan kinerja keuangan bank BRI meningkat. Dan pemilik outlet agen BRILink memiliki tambahan penghasilan dari *fee* yang didapat.

Menurut peneliti, fakta yang terjadi di lapangan sudah sesuai dengan teori dalam buku Alit Asmara Jaya yang berjudul *branchless banking*, yang mengatakan bahwa *Branchless Banking* dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat dalam penerapan layanan ini. Pihak tersebut adalah Bank, pemilik outlet agen BRILink, dan masyarakat.¹³⁵

Berdasarkan hasil temuan di lapangan mengenai ketepatan sasaran program, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa ketepatan

¹³⁴ Evita, "Mekanisme Pelayanan Agen BRILink pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Madiun", 13.

¹³⁵ Jaya, *Branchless Banking*, 21.

sasaran program agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan di Bank BRI Unit Tempurejo Jember dinilai efektif dan sudah tepat sasaran karena sudah sesuai dengan teori ketepatan sasaran program yang dikemukakan oleh Ni Wayan Budiani, yaitu dengan melihat sejauh mana orang yang menggunakan layanan agen BRILink dengan sasaran yang tepat dan sudah ditentukan sebelumnya.¹³⁶ Hal tersebut dapat dilihat dari kesuksesan agen BRILink dalam memberikan manfaat kepada semua pihak yang terlibat yaitu Bank, pemilik outlet agen BRILink dan masyarakat.

2. Sosialisasi program

Sosialisasi program yaitu kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat.¹³⁷ Sosialisasi program merupakan bagian penting dalam suatu program karena nantinya dengan sosialisasi program yang baik maka informasi mengenai program pun dapat mudah tersampaikan kepada seseorang.

Sosialisasi program yang dimaksud dalam penelitian ini adalah upaya untuk memperkenalkan atau menyebarluaskan informasi kepada masyarakat mengenai adanya agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan di Bank BRI Unit Tempurejo Jember. Dengan melakukan

¹³⁶ Primanda, “Efektivitas Program SMS Gateway Pada Masyarakat Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintang”, 5.

¹³⁷ Ibid., 5.

sosialisasi program, sehingga informasi mengenai agen BRILink dapat tersampaikan kepada masyarakat.

Sosialisasi merupakan indikator kedua yang dirumuskan oleh Budiani sebagai syarat untuk mengetahui tingkat efektivitas agen BRILink karena sosialisasi program harus dilakukan agar agen BRILink bisa dikenal dan diketahui secara utuh dan menyeluruh oleh masyarakat tentang apa saja layanan yang bisa dilakukan melalui agen BRILink, manfaat, serta pelaksanaannya. Budiani menjelaskan bahwa peran penyelenggara kepada masyarakat sangat penting terutama pelaksanaan program. Sehingga informasi tentang pelaksanaan program dapat tersampaikan dengan jelas. Informasi tentang program sangat penting untuk tersampaikan kepada sasaran sehingga program akan berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan.¹³⁸

Berdasarkan hasil temuan di lapangan, cara yang dilakukan oleh pemilik outlet agen BRILink untuk memperkenalkan atau mensosialisasikan kepada masyarakat mengenai adanya agen BRILink yaitu dengan cara memasang banner yang berisi keterangan mengenai layanan apa saja yang bisa dilakukan di agen BRILink, memasang neon box yang sudah diberikan oleh pihak bank BRI, dan juga mensosialisasikan melalui sosial media.

¹³⁸ Budiani, "Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti" Desa Sumatera Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar", 53.

Apabila teori Budiani dikaitkan hasil temuan yang diperoleh dari lapangan, maka dapat disimpulkan bahwa sosialisasi program yang telah dilakukan dinilai sudah efektif dan sudah sesuai dengan teori. Hal tersebut terbukti karena sudah banyak masyarakat yang mengetahui adanya agen BRILink dan melakukan transaksi perbankan melalui agen BRILink.

3. Tujuan program

Tujuan program merupakan sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.¹³⁹ Tanpa penetapan tujuan, pencapaian hasil hanya sebuah hal yang sulit diwujudkan. Dengan menetapkan tujuan, pelaksana program hanya akan berorientasi pada tujuan yang telah dirancang sebelumnya. Budiani mengungkapkan, untuk mengetahui ukuran efektif atau tidaknya suatu program dapat diketahui dengan membandingkan tujuan dengan *output* program.¹⁴⁰

Tujuan dari adanya agen BRILink yaitu agen BRILink untuk mempermudah masyarakat menjangkau keuangan perbankan tanpa harus datang ke kantor bank. Pencapaian tujuan program mengenai agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan di Bank BRI Unit Tempurejo

¹³⁹ Primanda, “Efektivitas Program SMS Gateway Pada Masyarakat Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan”, 5.

¹⁴⁰ Budiani, “Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna “Eka Taruna Bhakti” Desa Sumatera Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar”, 53.

Jember dinilai berdasarkan kesesuaian antara hasil pelaksanaan agen BRILink dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.

Budiani menjelaskan tujuan program berkaitan dengan sejauhmana hasil nyata program dengan tujuan yang telah ditetapkan.¹⁴¹ Apabila teori Budiani tersebut dikaitkan dengan hasil temuan yang diperoleh dari lapangan, maka dapat disimpulkan bahwa hasil nyata dari tujuan BRILink yang ditetapkan sudah tercapai. Hal ini dikarenakan tujuan yang telah ditetapkan sudah dapat berjalan maksimal.

4. Pemantauan

Mewujudkan program yang efektif dapat dinilai dengan melihat indikator efektivitas yang dikemukakan oleh Budiani yaitu salah satunya adalah pemantauan program.¹⁴² Pemantauan program adalah kegiatan yang dilakukan setelah pemberian hasil dari program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.¹⁴³

Adapun usaha dalam melakukan pemantauan oleh Petugas Agen BRILink (PAB) dapat dilihat dari pelaksanaan kegiatan pemantauan program, pemantauan dilakukan melalui media telekomunikasi dan pemantauan secara berkala. Pemantauan yang dilakukan Petugas Agen BRILink (PAB) kepada pemilik outlet agen BRILink adalah dilakukan

¹⁴¹ Budiani, “Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna “Eka Taruna Bhakti” Desa Sumatera Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar”, 53.

¹⁴² Ibid., 53.

¹⁴³ Primanda, “Efektivitas Program SMS Gateway Pada Masyarakat Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintang”, 5.

setiap hari dan melakukan kunjungan setiap satu bulan sekali. Sehingga jika ada suatu permasalahan bisa langsung dibantu atau diperbaiki oleh Petugas Agen BRILink (PAB).

Apabila teori Budiani dikaitkan dengan hasil temuan di lapangan, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pengawasan pada agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan sudah dilakukan oleh pihak Petugas Agen BRILink (PAB) dan dinilai efektif, ini semua dapat dilihat dari adanya pengawasan melalui media telekomunikasi dan pemantauan secara berkala.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai efektivitas agen BRILink pada program *branchless banking* dalam meningkatkan pelayanan di bank BRI Unit Tempurejo Jember yang diukur menggunakan empat indikator pengukuran efektivitas yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program dapat disimpulkan bahwa penilaian efektivitas agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan di bank BRI Unit Tempurejo Jember dikatakan sudah efektif.

Bentuk efektivitas dari adanya agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan adalah semakin meningkatnya kemudahan pelayanan yang diterima oleh masyarakat, sehingga dengan adanya agen BRILink menjadi hal yang efektif dalam meningkatkan masyarakat untuk menjangkau pelayanan perbankan. Bentuk kemudahan pelayanan

yang diberikan melalui agen BRILink adalah kemudahan transaksi perbankan tanpa harus datang ke bank.

Untuk mengetahui agen BRILink merupakan program yang dapat meningkatkan pelayanan di bank BRI, maka peneliti mengaitkan dengan lima dimensi pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry, mereka berpendapat bahwa ada lima dimensi layanan yang harus dipenuhi dalam memberikan pelayanan. Dimensi tersebut yaitu *Tangible* (ketampakan fisik), *Responsiveness* (daya tanggap), *Reliability* (keandalan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (empati).¹⁴⁴ Pertama, *Tangible* atau ketampakan fisik. Dimensi ini diwujudkan dengan peralatan modern yang digunakan dalam memberikan pelayanan. Peralatan modern tersebut seperti mesin EDC (*Electronic Data Capture*) dan *handphone*. Kedua, *Responsiveness* atau daya tanggap. Dimensi ini diwujudkan dengan layanan tepat waktu bagi pelanggan. Karena dengan melakukan transaksi melalui agen BRILink, masyarakat tidak perlu antri dan membutuhkan waktu yang lama. Ketiga, *Reliability* atau keandalan. Dimensi ini diwujudkan dengan penyediaan produk dan jasa yang diberikan melalui fitur-fitur yang telah disediakan di agen BRILink. Keempat, *Assurance* atau Jaminan. Dimensi ini diwujudkan dengan membuat pelanggan merasa aman dalam melakukan transaksi mereka karena setiap selesai melakukan transaksi, pelanggan diberi slip bukti

¹⁴⁴ Ratminko dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, 175.

pembayaran. Kelima, *Emphaty* atau empati. Dimensi ini diwujudkan dengan jam operasional yang nyaman. Transaksi melalui agen BRILink dapat dilakukan sesuai dengan jam operasional yang telah ditetapkan.

2. Kendala agen BRILink pada program *Branchless Banking* dalam meningkatkan pelayanan di Bank BRI Unit Tempurejo Jember.

Dalam proses pelayanan tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat beberapa kendala yang menghambat proses pelayanan. Dalam hal ini kendala atau faktor penghambat yang dihadapi sebuah lembaga merupakan suatu hal yang biasa. Tergantung pada pihak yang mengelola dan mengatur permasalahan yang ada untuk bisa menjadi lebih baik.

Dalam praktiknya, berdasarkan hasil temuan di lapangan, kendala yang sering dihadapi agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan berupa kendala teknis dan kendala non teknis. Untuk kendala teknis biasanya terjadi karena kualitas jaringan dan mesin EDC. Kemudian untuk kendala non teknis biasanya terjadi karena kurangnya modal yang dimiliki oleh pemilik outlet agen BRILink. Menurut peneliti fakta yang terjadi di lapangan sudah sesuai dengan teori Moenir, yang mengatakan bahwa kendala terjadi karena tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai. Akibatnya pekerjaan

menjadi lambat, waktu banyak yang hilang dan penyelesaian masalah terlambat.¹⁴⁵

Adapun upaya untuk mengatasi kendala-kendala yang sering dihadapi tersebut, Petugas Agen BRILink (PAB) melakukan evaluasi kemudian memberikan solusi. Solusi yang diberikan adalah untuk kendala teknis seperti kualitas jaringan, Petugas Agen BRILink (PAB) memberikan solusi agar memasang penembak sinyal atau memasang satelit yang diberikan oleh bank BRI. Selanjutnya untuk kendala teknis pada mesin EDC, Petugas Agen BRILink (PAB) memberikan solusi dengan melakukan penggantian mesin EDC di kantor wilayah (kanwil). Kemudian untuk kendala non teknis seperti kurangnya modal yang dimiliki oleh pemilik outlet agen BRILink, Petugas Agen BRILink (PAB) memberikan solusi berupa pengajuan pinjaman ke Bank BRI.

¹⁴⁵ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, 40.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang efektivitas agen BRILink pada program *branchless banking* dalam meningkatkan pelayanan di Bank BRI Unit Tempurejo Jember, dan pembahasan yang telah diuraikan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan empat indikator efektivitas program yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan, maka dapat disimpulkan bahwa agen BRILink pada program *branchless banking* dalam meningkatkan pelayanan sepenuhnya sudah berjalan efektif. Hal ini ditunjukkan dengan empat indikator sudah tercapai. Ketepatan sasaran program dikatakan efektif dapat dilihat dari kesuksesan agen BRILink dalam memberikan manfaat kepada semua pihak yang terlibat yaitu Bank, pemilik outlet agen BRILink dan masyarakat. Sosialisasi program dikatakan efektif dapat dilihat dari sudah banyak masyarakat yang mengetahui adanya agen BRILink dan melakukan transaksi melalui agen BRILink. Tujuan program dikatakan efektif dapat dilihat dari kemudahan masyarakat dalam melakukan transaksi melalui agen BRILink. Pemantauan dapat dikatakan efektif dapat

dilihat dari adanya pengawasan melalui media telekomunikasi dan pemantauan secara berkala.

2. Dalam pelaksanaannya, masih terdapat beberapa kendala teknis dan non teknis. Kendala teknis seperti kualitas jaringan dan mesin EDC. Untuk kendala non teknis seperti kurangnya modal yang dimiliki oleh pemilik outlet agen BRILink.

B. Saran

Dengan terselesaikannya penulisan skripsi ini ditinjau dengan penelitian dan fakta yang telah peneliti temukan, maka saran yang dapat peneliti ajukan yang mungkin bermanfaat diantaranya:

1. Dalam menjaga pelayanan yang sudah berjalan efektif ini, bagi bank BRI diharapkan agar terus memberikan arahan dan edukasi kepada pemilik outlet agen BRILink. Bagi pemilik outlet agen BRILink diharapkan agar terus memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan arahan bank BRI agar nasabah terus dapat merasakan manfaat dari adanya program BRILink.
2. Mesin EDC diperbarui dan diperbanyak agar agen BRILink dapat menjangkau masyarakat lebih luas dan terus dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat karena bank BRI merupakan bank yang memiliki jangkauan nasabah yang sangat luas. Nasabah bank BRI merupakan masyarakat menengah ke bawah, hal tersebut menjadi peluang bagi bank BRI dalam meningkatkan pelayanannya terhadap masyarakat segmen *unbanked* dan *underbanked* agar dapat menikmati layanan

perbankan di sekitar tempat tinggal mereka. Namun masih banyak wilayah desa yang belum terjangkau oleh agen BRILink. Banyak titik yang belum ada agen BRILink yang beroperasi di tempat tersebut.



DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Herman. 2018. "Analisis penerapan BRILink di Bank BRI Kota Madiun Sebagai Upaya Mendorong Financial Inclusion". *Jurnal Akuntansi*. 01 (02): 212-214.
- Ahmadi, Ruslam. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Anita, Gustian. 2019. "Analisis Implementasi Pengembangan Agen BRILink Dalam Mendukung Perekonomian Masyarakat". Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Perbankan Syariah, IAIN Curup, Curup.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Avivah, Siti Zainiah. 2019. "Analisis Hukum Islam Tentang Penetapan Tarif Transfer Tunai Melalui Bank (Studi di BRILink Desa Sidorahayu, Kecamatan Abung Semuli, Kabupaten Lampung Utara)". Skripsi. Fakultas Syariah, Hukum Ekonomi Syariah, UIN Raden Intan Lampung, Lampung.
- Bank Rakyat Indonesia. 2015. "BRI AR 2014 – Annual Report". Jakarta: available online at www.bri.co.id. 22 Oktober 2020, pukul 18.30 WIB.
- _____. 2018. "BRI AR 2017 - Laporan Tahunan". Jakarta: available online at www.bri.co.id. 11 April 2021, pukul 14.02 WIB.
- _____. 2020. "BRI AR 2019 - Laporan Tahunan". Jakarta: available online at www.bri.co.id. 19 Oktober 2020, pukul 15.19 WIB.
- _____. 2021. "BRI AR 2020 - Laporan Tahunan". Jakarta: available online at www.bri.co.id. 15 April 2021, pukul 13.07 WIB.
- _____. "Tentang BRILink". Jakarta: available online at www.bri.co.id. 07 Oktober 2020, pukul 21.53 WIB.
- _____. "Visi dan Misi Bank BRI". Jakarta: available online at www.bri.co.id. 07 Februari 2021, pukul 18.13 WIB.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

- Budiani, Ni Wayan. 2007. "Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti" Desa Sumatera Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar". *Jurnal Ekonomi dan Sosial*. 2 (1): 53.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Departemen Agama RI. 2021. *Al-Qur'an dan Terjemah*. Jakarta: available online at quran.kemenag.go.id. 06 April 2021, pukul 21.24 WIB.
- Evita, Luke Bella. 2017. "Mekanisme Pelayanan Agen BRILink Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Madiun". *Artikel Ilmiah*. 1-13.
- Febrianti, Rika. 2019. "*Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Menggunakan Layanan Produk BRILink di Kecamatan Towuti Kabupaten Luwu Timur*". Skripsi. Perbankan dan Keuangan Mikro, Manajemen, STIE Nobel Indonesia Makassar, Makassar.
- Hadaria. 2019. "*Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tingkat kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Agen BRILink di Sulili Barat Kabupaten Pinrang*". Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Perbankan Syariah, IAIN Parepare, Parepare.
- Herna K. 2020. "*Persepsi dan Respon Masyarakat Terhadap Layanan BRILink di Desa Mattunru-Tunrue Kabupaten Pinrang (Analisis Perbankan Syariah)*". Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Perbankan Syariah, IAIN Parepare, Parepare.
- Ibrahim. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Jaya, I.G.N Alit Asmara. 2017. *Branchless Banking*. Jakarta: Expose (PT. Mizan Publika).
- Kasmir. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kementerian Desa. "*Data 5000 Desa Sangat Tertinggal*". Jakarta: available online at www.kemendes.go.id. 02 November 2020, pukul 17.05 WIB.
- Khanan. 2016. "Aspek Yuridis Agen Dalam Model Branchless Banking di Sistem Perbankan Indonesia". *Jurnal Ilmiah Privat Law*. 4 (1): 14.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas*. Jakarta: Erlangga.

- Kumalasari, Rosa, dkk. 2018. “Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Layanan Agen BRILink Pada Kegiatan Perbankan di Kantor Cabang BRI Parakan”. *Jurnal Law Perform.* 14 (1): 45.
- Lathifah, Shofyana. 2019. “*Sistem Bagi Hasil Agen BRILink Mini ATM Pada PT. Gloria International Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Pada Agen BRILink Mini ATM Kampus, Kecamatan Metro Timur)*”. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Ekonomi Syariah, IAIN Metro, Metro.
- Lestari, Wahyu. 2019. “*Faktor-faktor Yang Menentukan Keputusan Nasabah Menjadi Agen BRILink (Studi Kasus Nasabah BRI Unit Sumber Bening)*”. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Perbankan Syariah, IAIN Curup, Curup.
- Mamuaja, Brejita. 2016. “Analisis Efektivitas Penerapan Sistem Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah di Dinas Pendapatan Kota Manado”. *Jurnal EMBA.* 4 (1): 168.
- Melanda, Yora. 2019. “*Pengaruh Kedekatan Emosional dan Atmosphere Terhadap Loyalitas Nasabah BRILink (Studi di Kecamatan Bermani Ilir Kabupaten Kepahiang)*”. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Perbankan Syariah, IAIN Bengkulu, Bengkulu.
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyasari, Dela. 2019. “*Mekanisme Transaksi BRILink (Studi di Desa Sidokerto Kecamatan Bumi Ratu Nuban Lampung Tengah)*”. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Perbankan Syariah, IAIN Metro, Metro.
- Noor, Juliansyah. 2017. *Metode Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Otoritas Jasa Keuangan. “*Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor*”, Jakarta: available online at www.ojk.go.id. 05 Oktober 2020, pukul 13.47 WIB.
- Penyusun, Tim. 2017. *Pedoman Karya Tulis Ilmiah*. IAIN Jember: IAIN Jember Press.

- Prabowo, Muhhamad Agung. 2019. *“Tinjauan Yuridis Perjanjian Keagenan Dalam Transaksi Mitra Mini ATM BRILink”*. Skripsi. Fakultas Hukum, Hukum Keperdataan, Universitas Lampung, Bandar Lampung.
- Primanda, Riski. 2017. “Efektivitas Program SMS Gateway Pada Masyarakat Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintang”. *Jurnal Ilmu Akuntansi Negara (JUAN)*. 5 (2): 5.
- Putra, Nusa. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Pendidikan Edisi 1*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Rahadiyan, Inda dan M. Alif Akbar Pranagara. “Bentuk Hubungan Hukum Para Pihak dan Tanggung Jawab Agen dalam Penyelenggaraan Branchless Banking di Indonesia”. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*. 24 (2): 303.
- Ratminko dan Atik Septi Winarsih. 2018. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rifai, Bachtiar. 2013. “Efektivitas Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Kerupuk Ikan dalam Program Pengembangan Labsite Pemberdayaan Masyarakat Desa KedungRejo Kecamatan Jabon Kabupaten Sidoarjo”. *Kebijakan dan Manajemen Publik*. 1 (1): 132.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Suandi. 2019. “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitung Kabupaten Oku Timur”. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan*. 1 (2): 15.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto, Ipan. 2015. ”Efektivitas Pelayanan Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kecamatan Tenggarong Semarang”. *eJournal Administrasi Negara*. 3 (4): 1134.
- Syafril. 2020. *Bank dan Lembaga Keuangan Modern Lainnya*. Jakarta: Kencana.

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arti Dwi Prabandari
NIM : E20171083
Prodi/Jurusan : Perbankan Syariah/Ekonomi Islam
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institusi : Institut Agama Islam Negeri Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Efektivitas Agen BRILink pada Program *Branchless Banking* dalam Meningkatkan Pelayanan di Bank BRI Unit Tempurejo Jember" adalah benar-benar hasil penelitian atau karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Jember, 08 Mei 2021

Yang menyatakan,



ARTI DWI PRABANDARI
NIM: E20171083

MATRIK PENELITIAN

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
EFEKTIVITAS AGEN BRILINK PADA PROGRAM <i>BRANCHLESS BANKING</i> DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI BANK BRI UNIT TEMPUREJO JEMBER	<ol style="list-style-type: none"> Efektivitas Agen BRILink <i>Branchless Banking</i> Pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> Pengukuran Efektivitas Produk dan layanan agen BRILink Manfaat <i>Branchless Banking</i> Dimensi pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> Ketepatan Sasaran Program Sosialisasi Program Tujuan Program Pemantauan Program LAKU PANDAI T-Bank Mini ATM BRI Bagi Bank Bagi Agen Bagi Masyarakat <i>Tangible</i> (Ketampakan Fisik) <i>Reliability</i> (Keandalan) <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) <i>Assurance</i> (Jaminan) <i>Emphaty</i> (Empati) 	<ol style="list-style-type: none"> Informan <ol style="list-style-type: none"> Petugas Agen BRILink Pemilik outlet agen BRILink Nasabah pengguna agen BRILink Dokumentasi Kepustakaan yang relevan dengan data ini. 	<ol style="list-style-type: none"> Pendekatan penelitian: kualitatif. Jenis penelitian: deskriptif Lokasi penelitian di Bank BRI Unit Tempurejo Jember. Teknik Penentuan Subyek Penelitian: <i>Purposive</i> Teknik Pengumpulan Data: <ol style="list-style-type: none"> Observasi Wawancara Dokumentasi Teknik Analisis Data: deskriptif Keabsahan Data: Triangulasi Sumber. 	<ol style="list-style-type: none"> Bagaimana efektivitas agen BRILink pada program <i>Branchless Banking</i> dalam meningkatkan pelayanan di Bank BRI Unit Tempurejo Jember? Apa saja kendala agen BRILink pada program <i>Branchless Banking</i> dalam meningkatkan pelayanan di Bank BRI Unit Tempurejo Jember?

**PEDOMAN WAWANCARA KEPADA PETUGAS AGEN BRILINK (PAB)
TEMPUREJO JEMBER**

1. Apa tujuan diluncurkannya BRILink? Dan bagaimana strategi yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut?
2. Siapa saja sasaran dari diluncurkannya agen BRILink?
3. Bagaimana cara memperkenalkan agen BRILink kepada masyarakat?
4. Apa saja keunggulan yang dimiliki agen BRILink daripada agen bank competitor lainnya?
5. Apa saja manfaat pelaksanaan BRILink bagi bank, agen, dan masyarakat?
6. Bagaimana peningkatan agen BRILink di Tempurejo Jember?
7. Menurut anda, apakah pelaksanaan agen BRILink ini menjadi salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan bank BRI? Apakah pelaksanaannya sudah efektif? Dapat dikatakan efektif dilihat dari segi apa?
8. Apa saja kendala yang dialami dalam melaksanakan program agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan bank BRI ini?
9. Bagaimana cara mengatasi kendala tersebut?
10. Apa saja sarana dan prasarana atau fasilitas yang diberikan kepada agen BRILink?
11. Bagaimana kemampuan agen BRILink dalam menggunakan atau mengoperasikan alat atau sistemnya? Apakah ada pelatihan khusus untuk agen BRILink?
12. Bagaimana cara pengawasan yang diberikan oleh PAB kepada agen BRILink?
13. Apa harapan anda untuk program agen BRILink kedepannya?

**PEDOMAN WAWANCARA KEPADA PEMILIK OUTLET AGEN BRILINK
TEMPUREJO JEMBER**

1. Sudah berapa lama anda menjadi Agen BRILink?
2. Apa yang membuat anda tertarik untuk menjadi Agen BRILink?
3. Apa saja keunggulan yang dimiliki pada agen BRILink?
4. Apa saja tugas layanan yang ada pada BRILink?
5. Apakah dengan adanya agen BRILink ini dapat memberikan manfaat bagi anda pribadi? Jika iya, apa saja manfaatnya?
6. Bagaimana mengenai jam operasional agen BRILink?
7. Berapa jumlah rata-rata transaksi per hari?
8. Bagaimana peran agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan?
9. Menurut anda, apakah dengan adanya agen BRILink ini dapat meningkatkan pelayanan bank BRI? Mengapa? Bagaimana pelaksanaan yang efektif dan efisien pada BRILink?
10. Bagaimana pengawasan yang diberikan oleh Petugas Agen BRILink (PAB) kepada pemilik outlet agen BRILink?
11. Apa saja kendala Agen BRILink pada program *Branchless Banking* dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat di Tempurejo Jember?
12. Bagaimana cara mengatasi kendala tersebut?
13. Bagaimana kemampuan agen BRILink dalam menggunakan atau mengoperasikan alat atau sistemnya? Apakah ada pelatihan khusus untuk agen BRILink?

**PEDOMAN WAWANCARA KEPADA MASYARAKAT PENGGUNA AGEN
BRILINK**

1. Apakah anda sering melakukan transaksi melalui agen BRILink? Apa yang membuat anda memutuskan untuk melakukan transaksi di agen BRILink?
2. Menurut anda, apakah dengan adanya agen BRILink ini dapat memberikan manfaat bagi anda pribadi? Jika iya, apa saja manfaatnya?
3. Menurut anda, apakah pelaksanaan agen BRILink ini menjadi salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan bank BRI? Apakah pelaksanaannya sudah efektif? Dapat dikatakan efektif dilihat dari segi apa?
4. Apa saja kendala yang pernah anda temukan atau rasakan ketika melakukan transaksi melalui agen BRILink? Apa yang anda lakukan untuk menyikapi kendala tersebut?
5. Apakah harapan anda untuk layanan BRILink kedepannya?

IAIN JEMBER

JURNAL PENELITIAN

Efektivitas Agen BRILink pada Program *Branchless Banking* dalam Meningkatkan Pelayanan Di Bank BRI Unit Tempurejo Jember

No	Tanggal	Kegiatan	Paraf
1	11 November 2020	Mengurus surat izin penelitian	
2	18 November 2020	Mengajukan surat izin penelitian ke Bank BRI KC Jember	
3	19 Maret 2021	Konfirmasi ke Bank BRI KC Jember mengenai perizinan untuk melakukan penelitian	
4	22 Maret 2021	Konfirmasi ke Bank BRI Unit Tempurejo Jember mengenai perizinan untuk melakukan penelitian	
5	26 Maret 2021	Konfirmasi ulang mengenai jadwal wawancara dengan Petugas Agen BRILink (PAB) wilayah Tempurejo Jember	
6	01 April 2021	Wawancara kepada bapak Bagus Kurniawan Akbar, selaku Petugas Agen BRILink (PAB) Tempurejo Jember	
7	02 April 2021	Penggalian data mengenai pemilik outlet agen BRILink Tempurejo Jember	
8	03 April 2021	Wawancara kepada bapak Bambang Septiono, selaku pemilik outlet agen BRILink "Toko Fatmawati"	
9	03 April 2021	Wawancara kepada bapak Subartono, selaku pemilik outlet agen BRILink "Subartono"	

10	04 April 2021	Wawancara kepada bapak Sirat Adi Purnomo, selaku pemilik outlet agen BRILink "Sirat Cell"	
11	07 April 2021	Wawancara kepada ibu Uci Dwi Lestari, selaku masyarakat pengguna agen BRILink	
12	08 April 2021	Wawancara kepada Intan Agustin, selaku masyarakat pengguna agen BRILink	
13	12 April 2021	Penggalian data mengenai gambaran umum perusahaan di Bank BRI Unit Tempurejo Jember	
14	13 April 2021	Melengkapi data yang masih kurang lengkap kepada bapak Bagus Kurniawan Akbar selaku Petugas Agen BRILink (PAB) wilayah Tempurejo Jember	
15	07 Mei 2021	Konfirmasi selesai penelitian dan meminta surat keterangan selesai penelitian	

Jember, 07 Mei 2021



Mulikati

Manajer Operasional Layanan

DOKUMENTASI



Bersama bapak Bagus Kurniawan Akbar selaku Petugas Agen BRILink (PAB) wilayah Tempurejo Jember



Bersama bapak Bambang Septiono selaku pemilik outlet agen BRILink "Toko Fatmawati di Tempurejo Jember



Bersama bapak Sirat Adi Purnomo selaku pemilik outlet agen BRILink “Sirat Cell” di Tempurejo Jember



Bersama bapak Suhartono selaku pemilik outlet agen BRILink “Suhartono” di Tempurejo Jember



Bersama ibu Uci Dwi Lestari selaku masyarakat pengguna agen BRILink



Bersama Intan Agustin selaku masyarakat pengguna agen BRILink



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mataram No. 1 mungli, Telp. : (0331)-487550, 427005, Fax. (0331)-427005, Kode Pos : 68136
Website : WWW.in-jember.ac.id - e-mail : info@iain-jember.ac.id
J E M B E R

Nomor : B- 635/In.20/7.d/PP.00.9/11/2020
Lampiran : Proposal
Perihal : Permohonan Izin Penelitian



Yth. Pimpinan Bank BRI KC Jember

Jl. Jendral Ahmad Yani No.1, Kp. Using, Jemberlor, Kec. Patrang, Kabupaten
Jember 68131

Handwritten notes:
NW/870
7/11/20

Diberitahukan dengan hormat, Mohon berkenan kepada Bapak pimpinan untuk memberikan izin penelitian Skripsi di Bank BRI KCP Unit Tempurejo, dengan identitas Mahasiswa sebagai berikut:

Nama Mahasiswa : Arti Dwi Prabandari
NIM : E20171083
Semester : VII
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah
No. Telpn : 081252490241
Dosen Pembimbing : Dr. Nurul Widyawati Islami Rahayu, S.sos, M.Si.
NIP : 197509052005012003
Judul Penelitian : "Efektivitas Agen BRILink Pada Program Branchless Banking Dalam Peningkatan Pelayanan di Bank BRI KCP Unit Tempurejo Jember"

Demikian Surat Permohonan izin penelitian ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Jember, 11 November 2020
a.n. Dekan,
Kepala Bagian TU



SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : BAGUS KURNIAWAN AKBAR.
Alamat : JL. SUM'AT NO.24 MANGU
Jenis kelamin : LAKI - LAKI
Umur : 24 TH
Pekerjaan : PETAWAI BUMN (PAB)

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Arti Dwi Prabandari yang sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul "Efektivitas Agen BRILink pada Program *Branchless Banking* dalam Meningkatkan Pelayanan Di Bank BRI Unit Tempurejo Jember".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 01 - 04 - 2021


BAGUS K.A

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bambang Septiano.
Alamat : Dusun Eragan II RT 02 RW 05. Andongrejo.
Jenis kelamin : Laki - Laki
Umur : 35. Tahun.
Pekerjaan : WIPASWASTA.

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Arti Dwi Prabandari yang sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul "Efektivitas Agen BRILink pada Program *Branchless Banking* dalam Meningkatkan Pelayanan Di Bank BRI Unit Tempurejo Jember".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 3 - 9 - 2021



SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : *Surat Adi Yurnomo*
Alamat : *Tempurejo*
Jenis kelamin : *Laki-laki*
Umur : *47*
Pekerjaan : *Wirausaha*

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Arti Dwi Prabandari yang sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul "**Efektivitas Agen BRILink pada Program *Branchless Banking* dalam Meningkatkan Pelayanan Di Bank BRI Unit Tempurejo Jember**".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 11 - 11 - 2021

Surat
Surat. Adi P.

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama *Sukartono*
Alamat *Dk Maudilis Desa Suren raja*
Jenis kelamin : *Laki*
Umur : *42.*
Pekerjaan : *wira swasta*

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Arti Dwi Prabandari yang sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul "Efektivitas Agen BRILink pada Program *Branchless Banking* dalam Meningkatkan Pelayanan Di Bank BRI Unit Tempurejo Jember".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, *03-09-2021*


Sukartono

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Intan Agustin
Alamat : Ds. Mandirit, Sanenrejo - Tempurejo
Jenis kelamin : Perempuan
Umur : 30th
Pekerjaan : Mahasiswa

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Arti Dwi Prabandari yang sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Efektivitas Agen BRILink pada Program *Branchless Banking* dalam Meningkatkan Pelayanan Di Bank BRI Unit Tempurejo Jember".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 00 - 09 - 2021



SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Uti Dwi Lesari
Alamat : Dusun Mandiris Sanenrejo Tempurejo
Jenis kelamin : Perempuan
Umur : 30 Tahun
Pekerjaan : Pegawai Swasta

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Arti Dwi Prabandari yang sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul "Efektivitas Agen BRILink pada Program *Branchless Banking* dalam Meningkatkan Pelayanan Di Bank BRI Unit Tempurejo Jember".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 07-09-2021



(Uti Dwi Lesari)



Model 54
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk
KANTOR CABANG JEMBER
Jalan A. Yani No. 1 Jember ☎ (0331) 483258 Facs. 486484

Nomor : B. /KC-XVI/SDM/05/2021
Lamp. : -
Perihal : **Keterangan Selesai Penelitian**

Jember, 07 Mei 2021

Kepada Yth :
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Jember
Di
Jember

Sehubungan dengan telah selesainya melaksanakan Penelitian di Bank BRI Cabang Jember, maka dengan ini kami menerangkan bahwa:

Nama / NIM : Arti Dwi Prabandari / E201711083
Fakultas / Prog Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ S1 Perbankan Syariah
Lokasi Penelitian : PT.BRI (Persero) Tbk. Cabang Jember.
Lama Penelitian : 19 Maret sd 07 Mei 2021

Bahwasanya yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di Perusahaan Kami dengan baik.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan atas perhatiannya disampaikan terima kasih

PT.BANK RAKYAT INDONESIA (Persero)
KANTOR CABANG JEMBER

MULIKATI
Manajer Operasional Layanan

BIODATA PENULIS



A. DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Arti Dwi Prabandari
NIM : E20171083
Tempat dan Tanggal Lahir : Pasuruan, 16 Juli 1999
Alamat : Dusun Selokambang RT 02 RW 09 Desa
Gununggangsir kecamatan Beji kabupaten
Pasuruan
Program Studi : Perbankan Syariah
Jurusan : Ekonomi Islam
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
No. Telepon : 082230996083/081252490241
Email : artidp16@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. TK Dharma Wanita Persatuan 2 (2003-2005)
2. SD Negeri Gununggangsir 2 (2005-2011)
3. SMP Negeri 1 Beji (2011-2014)
4. MA Negeri 1 Pasuruan (2014-2017)
5. Institut Agama Islam Negeri Jember (2017-2021)