

**PERAN AGEN BRILINK DALAM MENINGKATKAN
TRANSAKSI NON TUNAI PADA SEKTOR MIKRO DI MASA
PANDEMI (STUDI DI AGEN BRILINK DESA GLAGAH,
KECAMATAN GLAGAH, KABUPATEN BANYUWANGI)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achamad siddiq Jember
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER
Oleh:
Siti Iftifah
NIM. E20181186

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JUNI 2024**

**PERAN AGEN BRILINK DALAM MENINGKATKAN
TRANSAKSI NON TUNAI PADA SEKTOR MIKRO DI MASA
PANDEMI (STUDI DI AGEN BRILINK DESA GLAGAH,
KECAMATAN GLAGAH, KABUPATEN BANYUWANGI)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achamad siddiq Jember
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah



Oleh:

Siti Iftifah

NIM. E20181186

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

Dosen Pembimbing:

J E M B E R

Prof. Dr. H. Babun Suharto. SE., MM.

NIP. 196603221993031002

**PERAN AGEN BRILINK DALAM MENINGKATKAN
TRANSAKSI NON TUNAI PADA SEKTOR MIKRO DI MASA
PANDEMI (STUDI DI AGEN BRILINK DESA GLAGAH,
KECAMATAN GLAGAH, KABUPATEN BANYUWANGI)**

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 : Jumat
Tanggal : 14 Mei 2024

Tim penguji

Ketua

Sekretaris

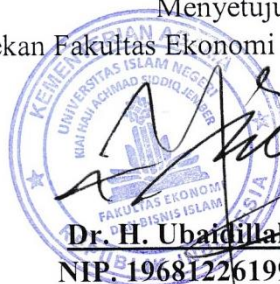
Dr. Mahmudah, S.Ag., M.E.I.
NIP. 197507021998032002

Toton Fanshurna, M.E.I.
NIP. 198112242011011008

Anggota:

1. Dr. H. Ubaidillah, M.Ag
2. Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., M.M.,CHRP.,CCGS. ()

Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Ubaidillah, M.Ag.
NIP. 196812261996031001

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya : “Hai orang-rang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu ; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu” (Q.S. An-Nisaa : 29)¹

قال النبي صلى الله عليه وسلم : التاجر الصدوق الأمين مع النبيين والصديقين والشهداء

Artinya : “Pedagang yang jujur dan terpercaya akan dibangkitkan bersama para Nabi, orang-orang shiddiq dan para syuhada” (HR. Tirmidzi no.1209).



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹ Departemen Agama, Al-Qur'an dan Terjemahnya, (Bekasi: Cipta Bagus Segar2012).

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, Alhamdulillah, terima kasih kepada Allah SWT sang pemberi rahmad serta hidayah. Tanpa rahmad engkau mustahil saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini. Serta terima kasih kepada dosen pembimbing yang telah sabar membimbing tugas akhir saya ini hingga saya mampu menyelesaikanya dengan baik. Untuk itu skripsi saya ini saya persembahkan untuk:

1. Untuk (Alm) Bapak. H. Makrupin dan ibu Takwa selaku orang tua hebatku, yang senantiasa selalu memberi doa, dukungan dan semangat dalam situasi apapun. Terimakasih atas kerja keras dan kesabarannya. Pencapaian akhir ini aku persembahkan untuk kalian.
2. Untuk mbak imanah kakakku tercinta dan keluarga besar yang telah memberikan semangat serta doanya.
3. Untuk teman teman seperjuanganku Perbankan Syariah 4 angkatan 2018, yang saat ini berjuang bersama. Terimakasih sudah saling mendukung satu sama lain untuk kelancaran dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Untuk almamater saya UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang saya banggakan. Terimakasih karena telah memberikan kesempatan untuk bisa menuntut ilmu selama ini. Semoga ilmunya bermanfaat.
5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah membimbing serta memberikan ilmunya dengan ketulusan dan kesabaran.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur alhamdulillah saya panjatkan kehadirat ALLAH SWT yang telah memberi rahmat, taufiq, hidayah, serta innayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dalam bentuk skripsi. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada baginda Nabi dan Rasul kita Muhammad SAW.

Kesuksesan skripsi ini dapat saya selesaikan dengan dukungan banyak pihak. Oleh sebab itu penulis menyampaikan dan menyadari untuk mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S. Ag, M.M. CPEM, selaku Rektor UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. H. Ubaidillah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., M.M., CERP., CCGS. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam proses pembuatan skripsi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
4. Ibu Dr. Hj. Nurul Setianingrum. SE., M.M. selaku Sekertaris Jurusan Ekonomi Islam UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang bersedia membantu, mengarahkan dan memotivasi penulis dalam proses pembuatan skripsi ini.
5. Ibu Ana Pratiwi., S.E., M.M. selaku ketua program studi perbankan syariah UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

6. Bapak Prof. Dr. Khamdan Rifai, SE.,M.Si. Selaku dosen pembimbing akademik (DPA) / Dosen Wali.
7. Segenap dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam khususnya, serta seluruh dosen UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember umumnya yang telah memberikan ilmu serta memberikan do'a kepada penulis sehingga penulis bisa sampai pada saat ini.
8. Direktur Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Banyuwangi dan segenap karyawan yang telah memberikan izin serta membantu kelancaran selama penelitian skripsi ini berlangsung.
9. Petugas Agen BRILink (PAB) serta Agen BRILink mitra BRI Unit Glagah yang telah bersedia memberikan waktunya untuk kegiatan penelitian yang dilakukan oleh penulis.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Akhir kata semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. *Aamiin yaa rabbal 'alamin.*

Jember, 27 Mei 2024

Siti Iftifah
NIM. E20181186

ABSTRAK

Tahun 2020 telah ditetapkan sebagai tahun pandemi global oleh WHO (World Health Organization atau Badan Kesehatan Dunia). Tantangan yang dihadapi sektor mikro pada saat pandemi melanda Indonesia adalah kemampuan untuk beradaptasi dengan teknologi khususnya dalam hal transaksi keuangan. Alat pembayaran yang dahulu berupa tunai (cash-based) berevolusi ke alat pembayaran non-tunai berbasis kertas (paper-based) dan berbasis kartu (card-based). Bahkan, kala pandemi Covid-19 menyerang, penggunaan alat pembayaran virtual seperti transfer dana elektronik dan virtual account justru semakin meningkat.

Fokus penelitian yang diteliti dalam skripsi ini adalah: 1. Bagaimana peran Agen BRILink dalam mendukung usaha mikro di tengah pembatasan sosial akibat pandemi *covid-19*? 2. Apa saja kendala yang dihadapi Agen BRILink dalam melayani nasabah di masa pandemi?

Tujuan penelitian ini adalah : 1. Mendeskripsikan peran Agen BRILink dalam mendukung usaha mikro di tengah pembatasan sosial akibat pandemi *covid-19*. 2. Mendeskripsikan kendala yang dihadapi Agen BRILink dalam melayani nasabah di masa pandemi.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Subyek penelitian menggunakan *purposive*. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan pelacakan, klasifikasi, dan verifikasi. Dan keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil dari penelitian ini adalah 1. Agen BRILink Unit Glagah mendukung usaha mikro dan inklusi keuangan selama pandemi *covid-19* dengan menyediakan layanan transaksi non-tunai. Mereka membantu kelancaran transaksi dan mengurangi penularan virus. Dukungan bank dan adaptasi layanan oleh agen memastikan transaksi perbankan tetap aman dan efisien, menjaga perekonomian tetap berjalan. 2. Selama pandemi *covid-19*, Agen BRILink menghadapi kendala teknis seperti gangguan jaringan dan kerusakan mesin EDC, serta kendala non-teknis seperti resiko kesehatan, kekurangan modal, dan pelanggan yang berhutang. Meski begitu, Agen BRILink tetap responsif dan menjaga komunikasi baik dengan nasabah. Dukungan bank melalui edukasi dan pemantauan rutin membantu agen beroperasi optimal di masa krisis pandemi *covid-19*.

Kata kunci : Agen Brilink, Transaksi non-tunai, Transaksi dimasa pandemi

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUAN	ii
PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDEAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Definisi Istilah	9
F. Sistematika Pembahasan.....	12
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	14
A. Penelitian Terdahulu.....	14
B. Kajian Pustaka	25
1. Perbankan dan Layanan Keuangan Inklusif.....	26
2. Program Laku Pandai.....	27

3. Agen BRILink	28
4. Peran Agen BRILink	30
5. Usaha Mikro	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	33
B. Lokasi Penelitian	34
C. Subjek Penelitian	35
D. Teknik Pengumpulan Data	36
E. Analisis Data.....	38
F. Kebasahan Data.....	39
G. Tahapan-Tahapan Penelitian.....	40
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA.....	43
A. Gambaran Objek Penelitian.....	43
B. Penyajian Data dan Analisis	57
C. Pembahasan Temuan	67
BAB V PENUTUP	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	76
Lampiran-Lmapiran	

BAB I

PENDEAHULUAN

A. Latar Belakang

Tahun 2020 telah ditetapkan sebagai tahun pandemi global oleh *World Health Organization* (WHO) atau badan kesehatan dunia. Pandemi covid -19 pertama kali diidentifikasi di Wuhan Tiongkok dan menyebar di berbagai Negara termasuk di Indonesia. Virus ini menular dan menyerang seseorang melalui percikan pernapasan yaitu ketika seseorang sedang mengalami batuk, pilek, demam, dan lain sebagainya. Sehingga seluruh masyarakat dihimbau untuk selalu menjaga jarak dan menaati protokol kesehatan.²

Berbagai upaya telah dilakukan untuk mencegah penyebaran virus covid-19. Diantaranya pemerintah mengeluarkan kebijakan pembatasan aktifitas masyarakat yang berdampak dalam berbagai sektor, dari sektor pendidikan, kesehatan, ekonomi, termasuk sektor Mikro.³ Usaha mikro memiliki peranan yang cukup besar bagi perekonomian Indonesia, serta memberikan kontribusi dalam menjaga stabilitas ekonomi. Kondisi pandemi saat ini memaksa semua sektor dan lini usaha untuk tiarap sementara waktu serta berfikir lebih keras guna tetap mampu dalam menghasilkan laporan arus kas (*cashflow*). Banyaknya sektor informal di Indonesia membuat pemerintah

² Lina Maya Sari, Luluk Musfiroh, & Ambarwati,. *Restrukturisasi Kredit Bank Daerah X Pada Masa Pademi Covid-19*. Jurnal Mutiara Madani, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur; IAIN Jember; STIE Nganjuk. Vol.8, No. 1 (2020). 46.

³ Moch. Chotib, "Zakat Management Concept to Accelerate Health and Economic Recovery during the COVID-19 Pandemic," *Journal of Medical Sciences* 9, E (November 12, 2021): hal 1213,

tetap ingin membuka akses bagi pelaku usaha untuk tetap menjalankan bisnisnya dengan protokol kesehatan. Kebijakan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) sengaja tidak diberlakukan disemua daerah dan adanya pelanggaran kegiatan sosial ekonomi secara bertahap (PSBB transisi) merupakan strategi untuk dapat mengurangi penyebaran virus covid-19 tetapi geliat ekonomi juga tetap mampu berjalan. Tantangan yang dihadapi sektor mikro pada saat pandemi melanda Indonesia adalah kemampuan untuk beradaptasi dengan teknologi khususnya dalam hal transaksi keuangan. Akses sektor mikro yang rendah pada lembaga keuangan terutama perbankan sebenarnya sudah di usahakan untuk diberikan solusi oleh pemerintah melalui Otoritas Moneter.⁴

Berdasarkan peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 19/POJK.03/2014 tentang layanan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif, ialah program Otoritas Jasa Keuangan untuk menyediakan layanan perbankan serta layanan keuangan lainnya melalui kerja sama dengan pihak lain (agen bank) dan didukung dengan sarana teknologi informasi. Adanya program ini dikarenakan masih banyak penduduk Indonesia yang masih belum mengenal ataupun mendapatkan jasa layanan perbankan. Alasan sebagian kalangan enggan berurusan dengan pihak bank antara lain karena bertempat tinggal di lokasi yang jauh dari kantor bank, serta adanya stigma mengenai biaya dan persyaratan yang memberatkan.⁵ Sehingga dengan

⁴ Deny Yudiantoro dan Afif Nur Rahmadi, Peran Agen BRILink Dalam Meningkatkan Transaksi Non Tunai Pada Sektor Mikro di Masa Pandemi, *Jurnal Ekonomi*, Vol 6, No. 1 (2021), hal. 66.

⁵ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, *Layanan Keuangan Tanpa Kantor*, (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2014), hal. 3.

program ini, masyarakat bisa mendapatkan produk keuangan yang sederhana, mudah dipahami, aman, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang belum mendapatkan layanan keuangan.

Lembaga perbankan konvensional maupun perbankan syariah didalam kehidupan ekonomi modern merupakan sebuah lembaga yang paling berperan di dalam kehidupan perekonomian.⁶ Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 dijelaskan bahwa bank adalah badan usaha yang mempunyai tugas untuk menghimpun dana dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali pada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.⁷ Sektor mikro yang juga termasuk dalam penggerak ekonomi di tingkat bawah juga harus mendapatkan perhatian dari perbankan. Maka dari itu peran BRILink sebagai agen sangat di butuhkan untuk literasi keuangan. Harapan pemerintah dengan adanya agen perbankan yang tersebar di pelosok dan letaknya lebih dekat dengan masyarakat, yaitu agar target pemerintah dalam peningkatan literasi masyarakat tentang sektor keuangan bisa tercapai. Selain itu, target yang ingin dicapai pemerintah yaitu terlayannya sektor mikro pada layanan keuangan.

Di Indonesia tidak hanya ada perbankan konvensional, adapun bank syariah yang didirikan pada tahun 1991. Dikarenakan mayoritas penduduk Indonesia adalah muslim, dan banyak diantara mereka yang

⁶ Babun Suharto dan Nur Hidayat, *Nasional Sharia Commercial Bank Transformation Base on Most Dominant Agreement: Sale and Purchase Contract (Murabaha)*, Journal of Islamic Economics Perspectives, IAIN JEMBER. Volume 1, Issue 1 (2019), hal 52.

⁷ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2015), hal. 3-4.

ingin menggunakan layanan keuangan sesuai dengan prinsip syariah. Mereka mencari alternatif yang halal dan sesuai dengan keyakinan agama islam. Akan tetapi masyarakat Indonesia masih banyak yang menggunakan bank konvensional dikarenakan bank konvensional berdiri sebelum adanya bank syariah, jadi masyarakat telah memiliki hubungan lama dengan bank tersebut atau sudah menjadi kebiasaan dan mungkin masih ada dari mereka yang tidak terlalu memahami atau memperhatikan prinsip-prinsip keuangan syariah secara mendalam. Akan tetapi seiring berjalannya waktu selalu ada peningkatan akan kesadaran masyarakat dengan adanya bank syariah.

Lembaga perbankan konvensional maupun syariah sama sama selalu berupaya mengelola dengan baik agar perannya dapat efektif dalam perekonomian. Dilihat dari sudut pandang ekonomi kelembagaan, efisiensi dapat diukur dari besarnya biaya transaksi yang timbul pada saat melakukan kegiatan transaksi.⁸ BRI selalu berusaha mengembangkan inovasi produk dan layanan untuk memahami kemudahan, kenyamanan, serta keamanan dalam melakukan transaksi online. Salah satunya dengan cara meluncurkan Agen BRILink. Agen BRILink adalah sebuah produk layanan perpanjangan tangan dari Bank BRI dengan menjadikan nasabah menjadi Agen. Nasabah yang menjadi Agen BRILink tersebut merupakan nasabah yang telah memenuhi kriteria sebagai Agen serta memenuhi

⁸ Khamdan Rifa'i, Nurul Setianingrum, Nurul Widyawati IR, Retna Anggitaningsih, Fauzan, and M. Hamdi HS, "Cost Analysis Of Banking Transactions In The Digital Age," *Journal of Positive School Psychology*, vol. 6, no. 10, 2022 UIN KHAS Jember, hal 2966.

semua persyaratan yang telah ditetapkan oleh Bank BRI. BRILink didukung oleh provider telekomunikasi yaitu indosat dan telkomsel serta perangkat alat *Electronic Data Capture* (EDC) yang dapat digunakan untuk menerima transaksi pembayaran. EDC merupakan mesin gesek kartu yang digunakan untuk menerima transaksi pembayaran.⁹

Peneliti memilih Agen BRILink karena bank BRI merupakan penyelenggara program Laku Pandai yang menunjukkan kinerja paling baik diantara bank penyelenggara lainnya. Melalui Agen BRILink, bank BRI ikut dalam melaksanakan perluasan layanan jasa perbankan yang dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk masyarakat yang memiliki keterbatasan akses atau bahkan tidak memiliki akses perbankan sama sekali. Berikut ini data kinerja bank penyelenggara Laku Pandai dari tahun 2017-2021.

Tabel 1.1
Data Kinerja Laku Pandai

NO	LAKU PANDAI	KETERANGAN	TAHUN				
			2017	2018	2019	2020	2021
1	Agen BRILink	Jumlah Agen	279.750	401.550	422.160	504.233	503.151
		Jumlah Transaksi (juta)	202,1	378,72	521,32	728	929
		Volume Transaksi(triliun)	298	512,69	672,61	843	1.143
2	Agen 46	Jumlah Agen	69.589	111.84	157.144	152.763	157.630
		Jumlah Transaksi (juta)	34,4	79,31	119	145,67	146,38
		Volume Transaksi(triliun)	11,6	94,57	159,57	189,90	192,31

⁹ Nindya Linggar Amita & Dimas Hendrawan, Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Layanan Produk BRILink, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 4, (2015), 2-3.

3	Agen Mandiri	Jumlah Agen	33.643	69.526	101.744	134.518	162.416
		Jumlah Transaksi (juta)	-	3,87	11,7	63,14	72,46
		Volume Transaksi(triliun)	-	129,69 (miliar)	14,5	71,04	86,61
4	Agen BTPN Wow	Jumlah Agen	133.020	155.741	194.943	167.633	156.325
		Jumlah Transaksi (juta)	-	-	-	-	-
		Volume Transaksi(triliun)	-	6,84	3,62	9,44	9,48

Sumber: Denik Kumalasari, (2022).

Dari gambaran realita di atas, membuktikan bahwa urutan bank dengan Agen Laku Pandai terbanyak adalah Bank BRI dengan Agen BRILink. Selain karena bank BRI merupakan bank terbesar yang tersebar di Indonesia, segmentasi bank BRI adalah segmen mikro dan 75% portofolio yang dimiliki juga berasal dari segmen mikro. Jumlah Agen Perbankan dari tahun ketahun mengalami peningkatan yang cukup signifikan karena perbankan sendiri melakukan efisiensi dengan cara merekrut agen yang bisa membantu perbankan dalam melayani nasabah . Adanya Agen BRILink di Kecamatan Glagah Kecamatan Banyuwangi dapat memberikan bentuk kemudahan transaksi perbankan serta dapat membantu masyarakat desa yang relatif jauh dari lokasi Bank BRI dalam melakukan transaksi, sehingga bentuk nyaman dan pelanan maksimal terhadap nasabah tetap tersedia melalui Agen BRILink tersebut terlebih di masa Pandemi Covid-19. Besarnya peranan Agen BRILink dalam membantu keterbatasan-keterbatasan nasabah dalam menjangkau lokasi Bank BRI dan dalam melakukan transaksi keuangan. Saat ini, telah terdaftar 7 Agen BRILink yang ada di BRI Unit Glagah. Namun demikian, peneliti memfokuskan pada 2 objek Agen BRILink

dalam penelitiannya. Dengan adanya PPKM atau PSBB yang diberlakukan di beberapa daerah di masa pandemi maka transaksi nontunai menjadi alternatif yang dapat mengurangi hubungan fisik antar pebisnis.

Dengan demikian, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam terhadap peranan keberadaan Agen BRILink guna membantu keterbatasan-keterbatasan nasabah dalam yang berada pada zona relatif jauh dari lokasi Bank BRI di Kecamatan Glagah Kabupaten Banyuwangi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan fokus bahasan mengenai: **“Peran Agen BRILink dalam Meningkatkan Transaksi Nontunai pada Sektor Mikro di Masa Pandemi (Studi di Agen BriLink Desa Glagah, Kecamatan Glagah, Kabupaten Banyuwangi)”**.

B. Fokus Penelitian

Batasan masalah yang ada dalam penelitian kualitatif disebut dengan fokus penelitian, yang berisikan pokok masalah yang masih bersifat umum. Dalam penelitian kualitatif, penentuan fokus penelitian lebih mengarah pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial (lapangan).¹⁰ Peneliti menetapkan permasalahan yang dijadikan fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana peran Agen BRILink dalam mendukung usaha mikro di tengah pembatasan sosial akibat pandemi *covid-19*?

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D)*, (Bandung.: Alfabeta, 2018), hal. 430-431.

2. Apa saja kendala yang dihadapi Agen BRILink dalam melayani nasabah di masa pandemi?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan karena memiliki tujuan. Tujuan penelitian adalah gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian ini harus mengacu pada masalah yang telah dirumuskan.

1. Mendeskripsikan peran Agen BRILink dalam mendukung usaha mikro di tengah pembatasan sosial akibat pandemi *covid-19*.
2. Mendeskripsikan kendala yang dihadapi Agen BRILink dalam melayani nasabah di masa pandemi.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian memuat tentang kontribusi yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Kegunaan dapat berupa kegunaan yang bersifat teoritis dan kegunaan praktis, seperti kegunaan bagi penulis, instansi serta masyarakat secara keseluruhan. Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini untuk semua pihak adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberi ilmu terkait perekonomian. Serta memberikan penjelasan mengenai Peran Agen BRILink selama masa Pandemi. Dengan menganalisis efektifitas layanan dan dampak ekonomi yang ditimbulkan, penelitian ini memperkaya

literatur tentang strategi inklusi keuangan di daerah pedesaan serta penggunaan teknologi informasi dalam mendukung usaha mikro.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Sebagai kebanggaan atas ilmu yang telah didapatkan selama menempuh perkuliahan di Kampus Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Dan diharapkan akan memperluas wawasan serta pemahaman mengenai Peran Agen Brilink dalam Meningkatkan Transaksi Nontunai pada Sektor Mikro.

b. Bagi UIN KHAS Jember dan Mahasiswa

Penelitian ini dapat dijadikan bahan untuk menambah wawasan dan informasi mengenai Peran Agen Brilink dalam Meningkatkan Transaksi Nontunai pada Sektor Mikro. Serta dapat dijadikan sebagai pedoman dan referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya.

c. Bagi Agen Brilink

Penelitian ini, diharapkan akan bermanfaat dan dapat dijadikan sebagai bahan informasi dalam meningkatkan mutu Perbankan dan Agen Brilink.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti di dalam judul penelitian.¹¹

¹¹ Tim Penyusun, *Pedoman Karya Tulis Ilmiah*, (Jember: IAIN Prees, 2020), Hal 45.

1. Peran

Peran adalah tindakan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dalam peristiwa. Peran merupakan perangkat tingkah laku yang diharapkan, dimiliki oleh orang atau seseorang yang berkedudukan di masyarakat. Dengan begitu jika seseorang tersebut melakukan hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukannya, maka dia sedang menjalankan suatu peran. Dengan demikian, Peran diartikan sebagai perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat.¹²

2. Agen Brilink

Agen adalah penyalur yang atas nama seseorang atau perusahaan tertentu menjual barang dan jasa hasil produksi perusahaan tersebut di daerah tertentu.¹³ Brilink adalah perpanjangan tangan BRI dalam memperluas layanannya, dengan menjalin kerjasama dengan nasabah BRI yang dijadikan sebagai Agen untuk melayani transaksi bagi masyarakat tanpa harus datang ke kantor secara *real time online* dengan konsep *sharing fee* menggunakan mesin EDC yang juga dapat berfungsi sebagai mini ATM BRI.¹⁴

¹² Syamsir Torang, *Organisasi & Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi)*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 86.

¹³ Rama Dhianty, "Tanggung Jawab Kurir dalam Transaksi Perdagangan Elektronik (e-commerce) dengan Metode Pembayaran Cash on Delivery (COD) dalam Perspektif Hubungan Keagenan," *Jurnal Sosial dan Budaya Syar-i*, Vol. 9, no. 1 (2022), 219.

¹⁴ Jenny Emile Paulina Marpaung, Budi Suharjo, dan Yudha Heryawan, "Pengaruh Kualitas Layanan Petugas Agen BRILink (PAB) Terhadap Loyalitas Agen BRILink," *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis, Sekolah Bisnis, IPB University, Bogor, Indonesia*, Vol. 8 No. 1, 2022, hal 145.

3. Transaksi Non Tunai

Transaksi non tunai atau di kenal juga dengan istilah *less cash*. Merupakan mekanisme atau cara bayar dari satu pihak ke pihak lain dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Pelaksanaan transaksi nontunai dapat dilakukan melalui sistem pembayaran online. Seperti transfer melalui instrumen berupa Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK), *e-money*, dan *elektronik channel* lainnya. Adapun tujuan dari transaksi non tunai ini yaitu untuk meminimalisasi proses pembayaran, mempercepat, meningkatkan, efisiensi, dan perlindungan kepada konsumen.¹⁵

4. Sektor Mikro

Sektor mikro adalah usaha yang produksinya mempunyai skala yang kecil dan bidang usaha yang ada mayoritas sebuah usaha kecil sehingga perlu adanya perlindungan yang gunanya untuk melakukan pencegahan ketika adanya sebuah persaingan yang tidak sehat.¹⁶

5. Masa pandemi Covid-19

Pandemi Covid-19 merupakan sebuah peristiwa menyebarnya penyakit yang disebabkan oleh virus bernama Corona. Corona virus 19 (covid-19) ini adalah kumpulan virus yang menyerang sistem pernapasan gangguan ringan sampai infeksi paru-paru yang berat hingga dapat menyebabkan kematian. wabah Covid-19 pertama kali terindikasi di

¹⁵ Deny Yudiantoro dan Afif Nur Rahmadi, Peran Agen BRILink Dalam Meningkatkan Transaksi Non Tunai Pada Sektor Mikro di Masa Pandemi, *Jurnal Ekonomi*, Vol 6, No. 1 (2021), 70.

¹⁶ Novie Noordiana R.Y. dan Wilsna Rupilu, *Manajemen UMKM Bagi Wanita*, (Jember: CV Pustaka Abadi, 2019), hal. 1.

China tepatnya kota Wuhan Profinsi Hubei. Hampir semua bagian negara dunia terpar oleh virus ini termasuk di Indonesia.¹⁷

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutupan. Adapun sistematika pembahasan yang dimaksud adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi bagian awal perjalanan sebuah penelitian yang dilakukan oleh peneliti, mulai dari latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika pembahasan. Fungsi bab ini adalah untuk memperoleh gambaran secara umum mengenai pembahasan dalam skripsi.

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN

Kajian kepustakaan memuat tentang penelitian terdahulu yang digunakan oleh peneliti sebagai perbandingan dan persamaan dari materi yang akan digunakan sebagai penelitian. Penelitian terdahulu ini harus memiliki keterkaitan materi yang akan dibahas, dan menjadi sebuah pengukuran keaslian dari penelitian yang akan dilakukan. Dan juga berisi kajian teori yang berisi dasar dari segala materi yang nantinya akan dibahas dan kemudian menjadi rujukan utama referensi oleh peneliti.

¹⁷ Siti Rahma Harahap, Proses Interaksi Sosial Di Tengah Pandemi Virus Covid 19, *Jurnal Al-hikmah Media Dakwah, Komunikasi, Sosial dan Komunikasi*, Vol 11, No. 1 (2020), hal. 48.

BAB III METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini berisi tentang metode yang akan digunakan oleh peneliti meliputi: pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Berisi tentang hasil penelitian, yang meliputi gambaran objek penelitian, penyajian data, serta analisis dan pembahasan temuan. Bab ini berfungsi sebagai bahan kajian untuk memaparkan data yang diperoleh guna menemukan kesimpulan.

BAB V PENUTUP

Skripsi diakhiri dengan bab V yaitu penutup, yang memuat tentang kesimpulan semua fokus penelitian yang dilakukan oleh peneliti sesuai dengan isi pembahasan pada bab sebelumnya. Dan selanjutnya berisi tentang saran yang diberikan oleh peneliti untuk onyek penelitian mengenai penelitian yang telah dilakukan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan. Kemudian membuat ringkasannya, baik peneliti yang sudah terpublikasikan atau belum. Dengan melakukan langkah ini, maka akan dapat dilihat sampai sejauh mana orisinalitas dan posisi penelitian yang hendak dilakukan.

1. Indahyani. Strategi Pemasaran agen BRILink sebagai Program Laku Pandai di Bank BRI Unit Suboh-Situbondo. Tahun 2019. IAIN Jember. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui: Untuk mengetahui Bagaimana strategi pemasaran yang bank terapkan untuk meningkatkan penjualan produk BRILink sebagai Program Laku Pandai di Bank BRI Unit Suboh-Situbondo. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan datanya menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi. Penentuan subjek penelitian menggunakan teknik purposive sampling. Adapun analisis datanya melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Sedangkan untuk keabsahan data menggunakan *triangulasi sumber*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan: Strategi pemasaran Bank BRI Unit Suboh-Situbondo, yang dilakukan dalam pemasaran *marketing mix* yaitu strategi produk, strategi harga, strategi distribusi atau tempat, dan strategi promosi.¹⁸

¹⁸ Indahyani, *Pemasaran agen BRILink sebagai Program Laku Pandai di Bank BRI Unit Suboh-Situbondo*, (Skripsi, IAIN Jember, Tahun 2019).

2. Herna K. *Persepsi dan respon masyarakat terhadap layanan BRILink di Desa Mattunru-Tunrue Kabupaten Pinrang*. Tahun 2020. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. Tujuan penelitiannya yaitu 1. Untuk mengetahui bagaimana layanan BRILink di Desa Mattunru-tunrue. 2. Untuk mengetahui bagaimana persepsi dan respon masyarakat terhadap layanan BRILink. 3. Untuk mengetahui prinsip perbankan syariah terhadap layanan BRILink. Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode pendekatan fenomenologi, data penelitian ini diperoleh dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini yaitu: 1) layanan Mini ATM BRI yang jenis transaksinya berupa transfer, cek saldo, penarikan tunai, pembelian voucher listrik, pembayaran tagihan wifi, pembelian BRI. 2) Masyarakat tidak perlu lagi jauh-jauh ke Bank dengan menghabiskan biaya dan waktu untuk melakukan transaksi. 3) Layanan BRILink di desa Mattunru-tunrue sudah memenuhi prinsip-prinsip perbankan syariah dalam melayani nasabah.¹⁹
3. Adi Putra. *Tarif Jasa Agen BRILink di Kecamatan Air Dikit Kabupaten Mukomuko Perspektif Ekonomi Islam*. Tahun 2021. (IAIN) Bengkulu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Tarif Jasa pada Agen BRILink di Kecamatan Air Dikit Kabupaten Mukomuko Perspektif Ekonomi Islam. Penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan

¹⁹ Herna K, *Persepsi dan respon masyarakat terhadap layanan BRILink di Desa Mattunru-Tunrue Kabupaten Pinrang*. (Skripsi. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. Tahun 2020).

(*field research*) dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa sistem *fee* Agen BRILink Kecamatan Air Dikit Kabupaten Mukomuko merupakan sistem bagi hasil atau imbal jasa antara BRI dengan Agen BRILink dengan presentase *fee* sebesar 50%:50%. Penetapan tarif jasa Agen BRILink disini tidak ada ketentuan nominal biaya administrasi dari BRI yang dikenakan kepada nasabah, hanya saja BRI memberikan biaya tarif standar dengan Agen BRILink sedangkan untuk tambahan biaya administrasi secara penuh diserahkan pada masing-masing Agen BRILink, sehingga Agen BRILink dapat mencapai target minimal 200 transaksi/bulan sesuai ketentuan BRI. Analisis Perspektif Ekonomi Islam Terhadap Tarif Jasa Agen BRILink Kecamatan Air Dikit Kabupaten Mukomuko sudah sesuai dengan prinsip EkonomiIslam yaitu prinsip tolong menolong, prinsip kelayakan/patut, prinsip kepastian/jelas, prinsip manfaat.²⁰

4. Arti Dwi Prabandari. Efektivitas agen BRILink pada Program Branchless Banking dalam Meningkatkan Pelayanan di Bank BRI Unit Tempurejo Jember. Tahun 2021. IAIN 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

²⁰ Adi Putra. *Tarif Jasa Agen BRILink di Kecamatan Air Dikit Kabupaten Mukomuko Perspektif Ekonomi Islam.* (Skripsi. (IAIN) Bengkulu Tahun 2021).

BRI Unit Tempurejo Jember. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu teknik analisis interaktif. Teknik pengumpulan datanya melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Kesimpulan dari penelitian ini yaitu: a) Berdasarkan empat indikator efektivitas program yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program, maka Agen BRILink pada program branchless banking dalam meningkatkan pelayanan sepenuhnya sudah berjalan efektif. b) dalam pelaksanaannya, masih terdapat beberapa kendala teknis dan nonteknis. Kendala teknis tersebut seperti kualitas jaringan mesin EDC. Untuk kendala non teknisnya seperti kurangnya modal yang dimiliki oleh pemilik outlet Agen BRILink.²¹

5. Sofia Rizqiana. Peran Pembiayaan Lasisma (Layanan Berbasis Jamaah) Sebagai Upaya Peningkatan Usaha Mikro Mitra Perempuan Di KSPP Syariah BMT NU. Cabang Mangaran Situbondo. Tahun 2021. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember. Tujuan penelitian ini adalah 1. Mengetahui bagaimana prosedur pembiayaan Lasisma kepada mitra perempuan pelaku usaha mikro di KSPP Syariah BMT NU Cabang Mangaran Situbondo. 2. Mengetahui kendala yang dihadapi dalam pemberian pembiayaan Lasisma untuk membantu meningkatkan usaha mikro mitra perempuan oleh KSPP Syariah BMT NU Cabang Mangaran Situbondo. 3. Mengetahui solusi yang dilakukan terhadap kendala-kendala dalam pemberian pembiayaan Lasisma untuk membantu meningkatkan

²¹ Arti Dwi Prabandari, *Efektivitas Agen BRILink pada Program Branchless Banking dalam Meningkatkan Pelayanan di Bank BRI Unit Tempurejo Jember*, (Skripsi, IAIN Jember, Tahun 2019).

usaha mikro mitra perempuan oleh KSPP Syariah BMT NU Cabang Mangaran Situbondo. 4. Mengetahui Bagaimana peran pembiayaan Lasisma sebagai upaya peningkatan usaha mikro mitra perempuan di KSPPS BMT NU Cabang Mangaran Situbondo. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian *field research*. Penentuan subyek menggunakan teknik *purposive*. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sedangkan uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian ini adalah 1. Dalam prosedur pembiayaan lasisma sendiri tergolong sangat mudah dan fleksibel. 2. Kendala yang dihadapi yaitu penggunaan pembiayaan lasisma yang tidak sesuai dengan rencana dan kredit macet. 3. Solusi yang dilakukan yaitu dengan lebih meningkatkan *Survey* dan melakukan *rescheduling*. 4. Pembiayaan lasisma berperan dalam peningkatan usaha mikro mitra perempuan.²²

6. Suyati, Pengaruh Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Pendapatan Agen BRILink di Kota Palopo. Institut Agama Islam Negeri Palopo. Tahun 2021. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan populasi 158 Agen BRILink di Kota Palopo dan diambil sampel sebanyak 61 Agen BRILink. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh produk terhadap pendapatan Agen BRILink di Kota Palopo, untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap

²² Sofia Risqiana. *Peran Pembiayaan Lasisma (Layanan Berbasis Jamaah) Sebagai Upaya Peningkatan Usaha Mikro Mitra Perempuan Di KSPP Syariah BMT NU. Cabang Mangaran Situbondo*. (Skripsi. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember. Tahun 2021).

pendapatan di Kota Palopo. Teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan metode *Probably Sampling* dengan sampel berstrata. Data diperoleh melalui penyebaran angket atau koesioner. Dan data dianalisis menggunakan uji asumsi klasik, regresi berganda serta uji hipotesis. Pengolahan datanya menggunakan program SPSS versi 20. Hasil penelitian ini adalah menunjukkan pada variabel produk diketahui nilai signifikan sebesar $0,00 < 0,05$ dan $t_{hitung} 6,263 > 2,001$ sehingga dapat disimpulkan H1 diterima yang berarti produk memiliki pengaruh terhadap pendapatan berdasarkan uji T.²³

7. Linda Fransiska. Peran Perbankan Syariah Terhadap Pembiayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada BSI Kota Bengkulu). Tahun 2021. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Tujuannya untuk mengetahui bagaimana peran perbankan syariah terhadap pembiayaan usaha mikro kecil dan menengah di masa pandemi covid-19 (studi kasus pada BSI Kota Bengkulu). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini termasuk *field research*. Penelitian ini bersifat deskriptif dan menggunakan dua data ialah data sekunder dan primer. Metode pengumpulannya menggunakan observasi, wawancara, studi kepustakaan dan dokumentasi. Hasil penelitiannya yaitu: Bank Syariah Indonesia KC. Kota Bengkulu berperan dalam 1). program penyaluran pembiayaan ke segmen UMKM dari program pemerintah dengan produk pembiayaan KUR (Kredit Usaha Rakyat), 2). memberikan

²³ Suyati, *Pengaruh Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Pendapatan Agen BRILink di Kota Palopo*. (Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Palopo. Tahun 2021).

penyelesaian pembiayaan bermasalah dengan melaksanakan konversi akad pembiayaan untuk nasabah yang UMKM-nya terdampak pandemi covid-19.²⁴

8. Musliana. Analisis Dampak Covid-19 Terhadap Pendapatan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Di Pasar Induk Lambaro Aceh Besar. Tahun 2022. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. 1. Untuk mengetahui apa dampak yang disebabkan oleh wabah Covid-19 terhadap pendapatan UMKM di kawasan Pasar Induk Lambaro Aceh Besar. 2. Untuk mengetahui bagaimana strategi dari pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah UMKM agar tetap bertahan dan mengembangkan usaha bisnisnya dalam menghadapi pandemi Covid-19. 3. Untuk mengetahui upaya pemerintah untuk menyelamatkan UMKM di tengah pandemi Covid-19 ini di kawasan Pasar Induk Lambaro Aceh Besar. Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan sumber data primer dan sekunder yang berkaitan dengan UMKM di tempat penelitian. Metode pengumpulan data penelitian ini dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data mencakupi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar UMKM yang berada di Pasar Induk Lambaro Aceh Besar mengalami dampak dari pandemi Covid-19 yaitu dampak yang dirasakan UMKM baik secara langsung maupun secara tidak langsung yaitu mengalami penurunan penjualan, penutupan sementara, kesulitan

²⁴ Linda Fransiska. *Peran Perbankan Syariah Terhadap Pembiayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Masa Pandemi Covid-19* (Studi Kasus Pada BSI Kota Bengkulu). (Skripsi. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Tahun 2021).

modal dan kesulitan bahan baku yang dirasakan saat adanya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).²⁵

9. Aminia Esti Fajrin. Pengaruh Layanan Brilink Dan Kepercayaan Masyarakat Dalam Meningkatkan *Financial Inclusion* Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Bangah. Tahun 2022. Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. Tujuan dari riset ini yaitu untuk membuktikan apakah layanan brilink dan kepercayaan berpengaruh pada *financial inclusion*. Seluruh nasabah agen brilink menjadi populasi dalam riset ini, dan 96 nasabah dijadikan sampel dengan menggunakan metode *lemeshow*. Teknik analisis data meliputi analisis statistik deskriptif, uji validitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolonieritas, uji heteroskedastitas, uji autokorelasi), regresi linier berganda, uji hipotesis (uji t, uji F) dan koefisien determinasi. Hasil dari riset ini menunjukkan variabel bebas berdampak pada variabel terikat sebesar 40,9% sementara 59,1% didominasi oleh variabel lain. Hasil Uji t menunjukkan layanan BRILink ($0,000 > 0,05$), kepercayaan masyarakat ($0,000 < 0,05$). Kemudian hasil uji F menyatakan jika layanan BRILink dan kepercayaan masyarakat berkontribusi menumbuhkan *financial inclusion*.²⁶

²⁵ Musliana, *Analisis Dampak Covid-19 Terhadap Pendapatan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Di Pasar Induk Lambaro Aceh Besar*. (Skripsi, UIN Ar- Raniry Banda Aceh : Tahun 2022).

²⁶ Aminia Esti Fajrin. *Pengaruh Layanan Brilink Dan Kepercayaan Masyarakat Dalam Meningkatkan Financial Inclusion Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Bangah*. (Skripsi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya : 2022).

10. Denik Kumalasari, Implementasi strategi bauran promosi Agen BRILink Mitra BRI Unit Pesanggaran sebagai program Laku Pandai. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember. Tahun 2022. Tujuan penelitian ini adalah : 1. Mengetahui implementasi strategi bauran promosi agen BRILink mitra BRI Unit Pesanggaran sebagai program Laku Pandai. 2. Mengetahui hambatan dalam pelaksanaan strategi bauran promosi agen BRILink mitra BRI Unit Pesanggaran. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif studi kasus dan jenis penelitian lapangan (field research). Penentuan informan menggunakan teknik snowball. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan metode pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Hasil penelitian ini adalah: 1. Implementasi strategi bauran promosi yang digunakan berupa periklanan, promosi penjualan, hubungan masyarakat dan penjualan personal. 2. Hambatan dalam pelaksanaan bauran promosi agen BRILink berupa kurangnya kepercayaan masyarakat dan kurangnya saldo operasional yang dimiliki agen.²⁷

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Judul penelitian	Perbedaan	Persamaan
1.	Indahyani. 2019. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember. Strategi Pemasaran agen BRILink sebagai	- Membahas mengenai strategi Pemasaran. - Membahas tentang strategi dan hambatan promosi Agen	- Sama sama membahas mengenai Agen BRILink. - Menggunakan metode penelitian

²⁷ Denik Kumalasari, *Implementasi strategi bauran promosi Agen BRILink Mtra BRI Unit Pesanggaran Sebagai Program Laku Pandai*. (Skripsi, IAIN Jember, Tahun 2022).

No	Judul penelitian	Perbedaan	Persamaan
	Program Laku Pandai di Bank BRI Unit Suboh-Situbondo.	BRILink.	kualitatif. - Sama sama membahas mengenai Agen BRILink. - Menggunakan metode penelitian kualitatif.
2.	Herna K. 2020. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare . Persepsi dan respon masyarakat terhadap layanan BRILink di Desa Mattunru-Tunrue Kabupaten Pinrang.	- Membahas tentang Persepsi dan respon masyarakat terhadap layanan BRILink.	- Sama sama membahas mengenai Agen BRILink. - Menggunakan metode penelitian kualitatif.
3.	Adi Putra, 2021. (IAIN) Bengkulu. Tarif Jasa Agen BRILink di Kecamatan Air Dikit Kabupaten Mukomuko Perspektif Ekonomi Islam.	- Membahas tentang sistem <i>fee</i> dan penetapan tarif jasa Agen BRILink - Perspektif ekonomi islam.	- Membahas mengenai Agen BRILink. - Menggunakan pendekatan kualitatif.
4.	Arti Dwi Prabandari. 2021. IAIN Jember. Efektivitas Agen BRILink pada Program Branchless Banking dalam Meningkatkan Pelayanan di Bank BRI Unit Tempurejo Jember.	- membahas tentang Agen BRILink pada Program Branchless Banking dalam Meningkatkan Pelayanan di Bank BRI.	- Membahas tentang Agen BRILink. Menggunakan metode penelitian kualitatif.
5.	Sofia Risqiana. 2021. Peran Pembiayaan Lasisma (Layanan Berbasis Jamaah) Sebagai Upaya Peningkatan Usaha	- Membahas tentang Pembiayaan Lasisma (Layanan Berbasis Jamaah).	- Sama sama membahas mengenai usaha mikro. Metode penelitian kualitatif.

No	Judul penelitian	Perbedaan	Persamaan
	Mikro Mitra Perempuan Di KSPP Syariah BMT NU. Cabang Mangaran Situbondo.		
6.	Suyati. 2021. Pengaruh Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Pendapatan Agen BRILink di Kota Palopo.	<ul style="list-style-type: none"> - Membahas tentang Pengaruh Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Pendapatan Agen BRILink. - Metode penelitian kuantitatif. 	<ul style="list-style-type: none"> - Terletak pada penelitian yang fokus membahas tentang Agen BRILink.
7.	Linda Fransiska. 2021. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Peran Perbankan Syariah Terhadap Pembiayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada BSI Kota Bengkulu)	<ul style="list-style-type: none"> - membahas tentang peran perbankan syariah terdapat pembiayaan usaha mikro kecil dan menengah di masa pandemi covid-19. 	<ul style="list-style-type: none"> - Terletak pada penelitian yang fokus membahas tentang usaha mikro di masa pandemi. - Menggunakan metode penelitian kualitatif.
8.	Musliana. 2022. Analisis Dampak Covid-19 Terhadap Pendapatan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Di Pasar Induk Lambaro Aceh Besar. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.	<ul style="list-style-type: none"> - Membahas tentang pendapatan usaha dari Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). 	<ul style="list-style-type: none"> - Sama sama membahas mengenai usaha mikro dimasa Pandemi Covid-19. - Menggunakan metode penelitian kualitatif.
9.	Aminia Esti Fajrin, 2022. Pengaruh Layanan Brilink Dan Kepercayaan Masyarakat Dalam Meningkatkan <i>Financial Inclusion</i> Pada Pt. Bank	<ul style="list-style-type: none"> - Membahas tentang Pengaruh Layanan brilink, Kepercayaan Masyarakat dan Perlindungan Konsumen dalam Meningkatkan <i>Financial Inclusion</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> - Membahas mengenai Agen BRILink

No	Judul penelitian	Perbedaan	Persamaan
	Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Bangah.	<ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan metode primer dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. - Uji instrument penelitian menggunakan uji validitas dan reabilitas - Menggunakan analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis, dan koefisien determinasi. 	
10.	Denik Kumalasari. 2022. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember. Implementasi strategi bauran promosi Agen BRILink Mitra BRI Unit Pesanggaran sebagai program Laku Pandai.	<ul style="list-style-type: none"> - Membahas tentang strategi bauran promosi. 	<ul style="list-style-type: none"> - Terletak pada penelitian yang fokus membahas tentang Agen BRILink. - Menggunakan metode penelitian kualitatif.

Sumber: Data diolah dari penelitian terdahulu

Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang lain karena dalam penelitian ini berfokus kepada bagaimana bank BRI dalam meningkatkan pelayanannya terhadap nasabah menggunakan agen BRILink di masa pandemi Covid19 karena keterbatasan nasabah dalam menjangkau kantor cabang BRI yang disebabkan oleh pembatasan aktivitas masyarakat.

B. Kajian Teori

Kajian teori berisi tentang pembahasan teori yang dijadikan sebagai dasar pijakan dalam penelitian.

1. Perbankan dan Layanan Keuangan Inklusif

Perbankan adalah lembaga keuangan yang berfungsi untuk menerima simpanan uang dari masyarakat, memberikan pinjaman, dan menyediakan berbagai layanan keuangan lainnya. Bank memainkan peran penting dalam ekonomi dengan menyalurkan dana dari penabung ke peminjam, yang kemudian dapat menggunakan dana tersebut untuk investasi, konsumsi, atau kegiatan ekonomi lainnya. Bank juga menawarkan berbagai produk dan layanan seperti rekening tabungan, deposito, kartu kredit, transfer dana, dan layanan pembayaran. Perbankan bisa dibagi menjadi beberapa jenis seperti bank komersial, bank investasi, dan bank syariah, masing-masing dengan fungsi dan layanan yang spesifik.²⁸

Layanan keuangan inklusif adalah konsep yang mencakup penyediaan akses yang adil dan merata ke berbagai layanan keuangan bagi semua orang, terutama bagi mereka yang sebelumnya tidak terjangkau oleh sistem keuangan tradisional. Tujuannya adalah untuk mengurangi ketimpangan ekonomi dengan memastikan bahwa semua individu dan bisnis memiliki akses ke layanan seperti tabungan, kredit, asuransi, dan pembayaran digital. Layanan keuangan inklusif seringkali menggunakan teknologi inovatif seperti mobile banking, agen perbankan, dan platform keuangan digital untuk menjangkau masyarakat di daerah terpencil dan kurang terlayani.

²⁸ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2015), hal. 3-5.

Perbankan memainkan peran kunci dalam mendukung layanan keuangan inklusif. Dengan memanfaatkan infrastruktur dan jaringan mereka, bank dapat menjangkau populasi yang lebih luas, termasuk mereka yang tinggal di daerah terpencil atau yang tidak memiliki akses ke layanan keuangan formal. Melalui inovasi seperti perbankan digital, agen bank, dan produk keuangan yang dirancang khusus untuk masyarakat berpenghasilan rendah, bank dapat memberikan layanan keuangan yang lebih mudah diakses dan lebih terjangkau. Hubungan ini sangat penting untuk mengurangi ketimpangan ekonomi, mempromosikan inklusi sosial, dan mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dengan memastikan bahwa semua lapisan masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk mengakses dan memanfaatkan layanan keuangan.

2. Program Laku Pandai

Sebagai salah satu wujud komitmen dari industri jasa keuangan untuk mendukung terwujudnya keuangan inklusif yang telah direncanakan oleh pemerintah, pada tahun 2014 Otoritas Jasa Keuangan memulai sebuah program bernama Layanan Keuangan Tanpa kantor dalam Ranga Keuangan Inklusif (Laku Pandai) yang didasari oleh peraturan OJK Nomor 19/PJOK.03//2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa kantor dalam Ranga Keuangan Inklusif.

Laku Pandai adalah program layanan perbankan tanpa kantor (branchless banking) yang bekerjasama dengan pihak lain dan didukung

oleh teknologi informasi. Program ini dibuat karena banyak masyarakat Indonesia yang belum mengenal atau menggunakan layanan keuangan, terutama karena lokasi yang jauh dari kantor bank atau syarat yang memberatkan. Pada tahun 2014, hanya 37% masyarakat Indonesia memiliki rekening bank, 13% memiliki pinjaman formal, dan 27% memiliki simpanan formal menurut Bank Dunia.

Tujuan Laku Pandai adalah menyediakan produk keuangan yang sederhana dan mudah dipahami, serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang sulit menjangkau layanan keuangan. Program ini juga bertujuan untuk meningkatkan kegiatan ekonomi masyarakat, mendorong pemerataan wilayah, dan pertumbuhan ekonomi. Produk yang ditawarkan termasuk tabungan dengan karakteristik Basic Saving Account (BSA), kredit/pembiayaan untuk nasabah mikro, dan asuransi mikro. OJK bekerjasama dengan lembaga keuangan dan masyarakat sebagai agen untuk menjalankan program ini. Hingga tahun 2017, program Laku Pandai telah dijalankan oleh 27 lembaga jasa keuangan di 512 dari 514 kabupaten/kota di Indonesia. Bank Rakyat Indonesia mendominasi dengan 51% agen Laku Pandai di seluruh Indonesia.²⁹

3. Agen BRILink

Agen adalah penyalur yang atas nama suatu perusahaan tertentu menjual barang dan jasa hasil produksi perusahaan tersebut di daerah tertentu. Di Agen tidak dapat dijumpai barang dan jasa yang bukan

²⁹ Yasinta Dwi Andryani. "Inklusivitas Program Laku Pandai (Layanan Keuangan Tanpa kantor dalam Ranga Keuangan Inklusif)," *Jurnal Fisip Universitas Airlangga* (2018): 2.

produksi perusahaan yang bersangkutan. Agen menjual barang dan jasa dengan harga yang ditentukan oleh produsen.³⁰

BRILink merupakan layanan *Branchless Banking* milik Bank BRI untuk memberikan layanan kepada masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan sebagai perwujudan Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai) dan Layanan Keuangan Digital (LKD). Bank BRI bekerjasama dengan nasabahnya untuk menjadi Agen yang dapat melayani transaksi perbankan secara online dengan menggunakan berbagai perangkat seperti *Electronic Data Capture* (EDC) maupun ponsel pintar. Melalui Agen BRILink ini, BRI terus mendorong peningkatan literasi keuangan kepada masyarakat *unbankable* disekitarnya. 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.³¹

BRI juga bertanggung jawab atas kegiatan operasional BRILink. Seperti misalnya, nasabah yang tidak melakukan transaksi selama menjadi Agen BRILink, dalam hal ini BRI memiliki petugas Agen BRILink yang selalu melakukan pemantauan langsung di lapangan dengan cara mendatangi agen BRILink, baik yang melakukan transaksi secara lancar

³⁰ Rama Dhianty, "Tanggung Jawab Kurir dalam Transaksi Perdagangan Elektronik (e-commerce) dengan Metode Pembayaran Cash on Delivery (COD) dalam Perspektif Hubungan Keagenan," *Jurnal Sosial dan Budaya Syar-i*, Vol. 9, no. 1 (2022), 219.

³¹ Riza Rahmanu, Lilik Noor Yuliati, dan Bunasor Sanim, "Pengaruh Persepsi Agen BRILink terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Branchless Banking," *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis*, Vol. 6, No. 2, 2020, hal. 405.

ataupun tidak. Apabila terjadi kendala atau permasalahan yang terjadi, agen BRILink dapat menyampaikan langsung kepada petugas untuk mendapatkan solusi dengan cepat. Mengenai agen yang tidak melakukan transaksi biasanya petugas Agen BRILink memberikan pelayanan edukasi serta sharing secara langsung apa yang menjadi kendala agen sehingga agen tidak melakukan transaksi. Selanjutnya petugas akan menawarkan kepada agen untuk membantu melakukan sosialisasi dan promosi kepada masyarakat sekitar mengenai keberadaan Agen BRILink tersebut.³²

BRILink yang diluncurkan sejak 2014 ini perkembangannya melesat baik dari sisi jumlah Agen maupun transaksinya. Peningkatan kinerja BRILink membuktikan BRI fokus dalam mengawal bisnis keagenan. Adanya *sharing fee* yang saling menguntungkan dan kepercayaan masyarakat yang terus meningkat pada layanan keuangan Agen BRILink turut mendukung perkembangan kinerja bisnis BRILink.³³

4. Peran Agen BRILink

Teori peran memberikan suatu kerangka konseptual dalam studi perilaku di dalam organisasi. Peran ini melibatkan pola penciptaan produk sebagai lawan dari perilaku atau tindakan.³⁴ Kondisi geografis Indonesia merupakan salah satu pertimbangan utama menyusun strategi perluasan

³² Rosa Kumalasari, Paramita Prananingtyas, Bagus Rahmanda, *Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Layanan Agen Brilink Pada Kegiatan Perbankan Di Kantor Cabang Bri Parakan* (Semarang, Jurnal Law Reform Volume 14, Nomor 1, Tahun 2018), 47-48.

³³ Herman Ahmadi, "Analisis Penerapan BRILink di Bank BRI Kota Madiun Sebagai Upaya Mendorong Financial Inclusion," *Jurnal Akuntansi Universitas PGRI Madiun*. Vol. 1, no. 2 (2018): 215.

³⁴ Khairul Agusliansyah, "Peran Kepala Desa Dalam Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) di Desa Jemparing Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser," *eJournal Ilmu Pemerintahan* 4, no. 4 (2016): 1787.

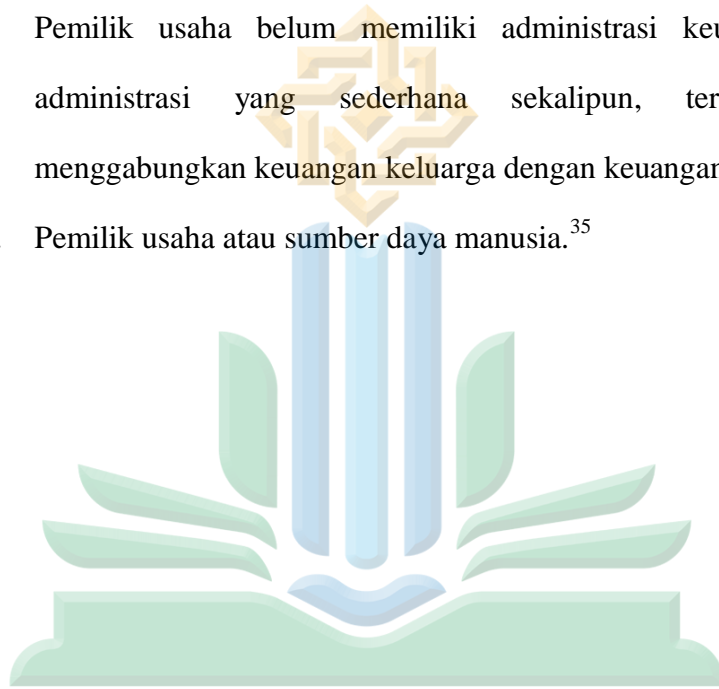
jaringan untuk menjangkau seluruh masyarakat. Sebagai salah satu perpanjangan tangan perbankan, Agen BRILink memiliki peranan yang berfungsi sebagai berikut:

- a. Membantu masyarakat memperoleh layanan bank seperti simpanan, pinjaman dan jasa Bank lainnya.
- b. Mempermudah masyarakat melakukan pembayaran seperti tagihan listrik, PDAM, dan lain-lain, dan mempermudah pembelian seperti pulsa selular, tiket pesawat, dan lain sebagainya.
- c. Meningkatkan perekonomian di daerahnya sebagai Agen penyaluran KUR.

5. Usaha Mikro

UU UMKM menyebutkan definisi usaha mikro sebagai sebuah usaha produktif yang merupakan milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria usaha mikro sebagaimana diatur dalam UU UMKM. Secara rinci, menurut Keputusan Menteri Keuangan No. 40/KMK.06/2003 tentang Pendanaan Kredit Usaha Mikro dan Kecil, usaha mikro dapat diartikan sebagai usaha yang bersifat produktif yang baik merupakan milik keluarga maupun perorangan warga negara Indonesia (WNI), yang memiliki penjualan dengan hasil maksimal Rp100.000.000 (seratus juta rupiah) per tahun. Setiap pelaku usaha mikro dapat mengajukan kredit kepada bank paling banyak Rp50.000.000. Terdapat beberapa ciri usaha mikro yakni:

- a. Jenis barang/komoditi usahanya tidak selalu tetap, sewaktu-waktu dapat berganti, para pelaku usaha mikro terkadang menjual produk berdasarkan produk yang cenderung dinikmati oleh konsumen.
- b. Pelaku usaha mikro memiliki tempat usaha yang tidak selalu menetap, sewaktu-waktu dapat berpindah tempat.
- c. Pemilik usaha belum memiliki administrasi keuangan, bahkan administrasi yang sederhana sekalipun, terkadang masih menggabungkan keuangan keluarga dengan keuangan usaha.
- d. Pemilik usaha atau sumber daya manusia.³⁵



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

³⁵ Kadeni, & Ninik Srijani. "Peran UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat." *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya*, Vol. 8, No. 2 (2020). 194.

BAB III

METODE PENELITIAN

Pada bagian ini akan diuraikan secara umum mengenai berbagai persoalan tentang metodologi penelitian. Uraian berkaitan tentang dari mana data diperoleh, bagaimana memperoleh data, prosedur dan teknik apa yang dipilih, dan bagaimana cara pengolahan data yang dilakukan untuk kesimpulan penelitian.³⁶

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini yaitu pendekatan penelitian kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian misalnya persepsi, perilaku, motivasi tindakan secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan metode alamiah.

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah deskriptif, yaitu suatu penelitian yang diupayakan untuk mengamati permasalahan secara sistematis dan akurat mengenai fakta dan sifat obyek tertentu. Penelitian deskriptif ini ditujukan untuk memaparkan, menggambarkan memetakan fakta-fakta berdasarkan cara pandang atau kerangka berfikir.³⁷

Alasan peneliti mengambil metode penelitian kualitatif deskriptif karena peneliti akan memaparkan mengenai pengawasan suatu

³⁶ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2018), 424.

³⁷ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: Iain Jember Press, 2020), hal. 440

lembaga/manajerial ke suatu pemangku kredit mengenai angsuran kredit modal kerja yang telah diberikan.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian dan kegiatan penelitian memperoleh data-data yang diperlukan dan menjawab pertanyaan yang telah ditetapkan.³⁸

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) KC Banyuwangi, tepatnya dibagian Agen Brilink Desa Glagah, Kecamatan Glagah, Kabupaten Banyuwangi. Lokasi ini dijadikan sebagai tempat penelitian dengan pertimbangan yaitu Bank BRI Unit Glagah merupakan unit tunggal Bank BRI yang beroperasi di Kecamatan Glagah dengan jumlah Agen yang menjadi mitra sebanyak 7 Agen BRILink di tengah masyarakat. Namun demikian, peneliti memfokuskan pada 2 objek Agen BRILink dalam peelitiannya, yaitu:

1. Outlet “Annisa Link” Agen BRILink Olehsari, Glagah, Banyuwangi.
2. Slamet Suharto Selaku Pemilik Outlet “Nurhidayati” Agen BRILink Jambean, Glagah, Banyuwangi.

Diharapkan dengan adanya agen tersebut bisa menjadi media pengenalan dan memudahkan masyarakat untuk mulai mengenal dan melakukan transaksi perbankan dan transaksi keuangan lainnya menjadi lebih mudah.

³⁸ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: Iain Jember Press, 2020), hal. 46.

Alasan peneliti memilih 2 Agen BRILink untuk dijadikan tempat penelitian karena 2 agen tersebut memenuhi kriteria yang direkomendasikan oleh PAB (Petuga Agen BRILink), dengan identifikasi kriteria agen yang telah beroperasi lebih dari satu tahun dan memiliki variasi volume transaksi. dengan adanya PPKM atau PSBB yang diberlakukan di beberapa daerah di masa pandemi maka peneliti bisa lebih fokus dengan data penelitian.

C. Subyek Penelitian

Pada bagian ini dilaporkan jenis data dan sumber data. Uraian tersebut meliputi data apa yang ingin diperoleh, siapa yang hendak dijadikan informan atau subyek penelitian, bagaimana data akan dicari dan dijaring sehingga validitasnya dapat dijamin. Istilah sampel jarang digunakan karena setelah istilah ini biasanya digunakan melakukan generalisasi dalam pendekatan kuantitatif.³⁹

Di dalam penelitian ini subyek informan yang akan dijadikan sebagai informannya diantaranya sebagai berikut:

1. Bapak Ferry Andry Setiawan Selaku Petugas Agen BRILink (PAB) Bank BRI Cabang Banyuwangi.
2. Ibu Sumiyati Selaku Pemilik Outlet “Annisa Link” Agen BRILink Olehsari, Glagah, Banyuwangi.
3. Bapak Slamet Suharto Selaku Pemilik Outlet “Nurhidayati” Agen BRILink Jamban, Glagah, Banyuwangi.
4. Ibu Dwi Handayani selaku nasabah Agen BRILink “Annisa Link”.

³⁹ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: Iain Jember Press, 2020),. 46,47.

5. Bapak Sumito selaku nasabah Agen BRILink “Nurhidayati”.

Penentuan sumber data pada orang yang diwawancarai dilakukan secara *purposive*. Yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Oleh karena itu peneliti mengambil jenis subyek penelitian dengan menggunakan *purposive* dengan tujuan agar data atau informasi yang diperoleh dari informan lebih dapat dipahami oleh peneliti dengan sesuai tujuan penelitian.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.⁴⁰

1. Wawancara

Wawancara yaitu proses berdialog tanya-jawab secara lisan terhadap dua orang atau lebih informan. Wawancara selalu ada dua pihak yang salah satunya sebagai interviewer dan yang lainnya lagi sebagai pemberi informasi. Peneliti dalam wawancara menggunakan dua macam pendekatan secara kualitatif, yaitu:

- a. Wawancara semi-struktural, pertanyaan yang muncul secara fleksibel atau spontan dalam arus alami interaksi. Selama wawancara berlangsung, informan mungkin tidak menyadari bahwa mereka sedang digali informasinya.
- b. Pedoman wawancara, peneliti mempersiapkan daftar pertanyaan untuk memastikan bahwa secara esensial informasi yang sama

⁴⁰ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2018), 445.

diperoleh dari sejumlah orang dengan mencakup materi pertanyaan yang serupa. Agar bahasa pada pedoman wawancara tidak terkesan formal, peneliti mengembangkan pertanyaan dengan bahasa probing.

2. Observasi

Observasi merupakan suatu kegiatan mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyajikan gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu, melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut.⁴¹

Observasi dapat dilakukan dengan kuisisioner, rekaman gambar, dan rekaman suara. Peneliti akan melakukan observasi untuk melihat kebenaran yang terjadi dilapangan dengan cara merekam suara saat wawancara yang diperlukan untuk penguatan penelitian. Data yang akan diperoleh dari observasi adalah tentang sejarah dan perkembangannya. Dengan observasi dilapangan peneliti akan lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial, jadi akan dapat diperoleh pandangan yang holistik atau menyeluruh.⁴²

Peneliti melakukan pengamatan terhadap Agen BRILink dalam meningkatkan transaksi nontunai pada sektor mikro di masa pandemi. Tepatnya di Agen Brilink Desa Glagah, Kecamatan Glagah, Kabupaten

⁴¹ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, (Yogyakarta: PustakabaruPress, 2019), 32.

⁴² Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: Iain Jember Press, 2020), 47.

Banyuwangi. Peneliti akan Mencatat berbagai peristiwa yang sesuai dengan pedoman wawancara.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlaku. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi peraturan dan kebijakan. Dokumen yang bersifat gambar misalnya seperti foto, gambar hidup dan sketsa. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni yang berupa gambar, patung film, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.⁴³

E. Analisis Data

Tahapan analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini guna mendapat hasil yang diinginkan dan sesuai dengan tujuan adalah:

1. Pelacakan

Proses ini melibatkan pencarian dan pengumpulan data yang relevan dengan topik penelitian. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Setiap sumber data dicatat secara rinci untuk memastikan bahwa informasi dapat ditelusuri kembali ke asalnya. Pelacakan ini juga mencakup proses pengarsipan data agar mudah diakses dan dianalisis.

⁴³ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2018), 476.

2. Klasifikasi

Tahap selanjutnya setelah pengeditan adalah tabulasi data yang dilakukan agar data yang diperoleh selaras dengan fokus kajian dalam penelitian. Pengklasifikasian dilakukan guna mengukur derajat primer atau sekunder dari berbagai data yang diperoleh dari berbagai sumber, baik hasil wawancara, dokumentasi, dan literatur, hingga kemudian mengelompokkan berbagai data yang diperoleh tersebut sesuai dengan topik yang akan dibahas.

3. Verifikasi

Merupakan teknik yang kerap kali dipakai untuk menjamin validitas data yang telah terkumpul dalam sebuah penelitian dengan pendekatan kualitatif. Dengan teknik ini data setelah dikumpulkan melewati serangkaian pengecekan ulang, jika terdapat data yang kurang sesuai maka dilakukan perbaikan guna menjamin validitas informasi yang telah diperoleh. Jadi guna menjaga validitas data yang diperoleh, maka dilakukan serangkaian verifikasi dengan melakukan pengecekan kembali dengan melakukan klarifikasi dari satu informan ke informan yang lain.

F. Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data sangat penting dilakukan oleh peneliti, hal ini dilakukan untuk menemukan keterkaitan data dengan permasalahan yang diajukan sebelumnya, hal ini dilakukan dengan tujuan agar data-data yang diperoleh menjadi valid, *reliable* dan obyektif, serta hasil penelitian terhindar

dari bias-bias tertentu.⁴⁴ Pengecekan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian adalah triangulasi.

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

Triangulasi yang digunakan dalam tulisan ini adalah triangulasi sumber dan triangulasi teknik untuk memastikan keakuratan dan kesesuaian data. Triangulasi sumber melibatkan pengumpulan data dari berbagai sumber yang berbeda seperti Agen BRILink, nasabah, Pihak bank BRI. Sedangkan triangulasi teknik melibatkan penggunaa berbagai metode pengumpulan data seperti wawancara mendalam, observasi lapangan, dan analisis dokumen. Dengan membandingkan hasil yang diperoleh dari berbagai teknik ini, peneliti dapat memastikan konsistensi dan keakuratan informasi.

G. Tahap-Tahap Penelitian

Bagian ini menguraikan rencana pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, mulai dari penelitian pendahuluan, pengembangan desain, penelitian sebenarnya dan sampai pada penulisan laporan. Adapun tahap-tahap penelitian dalam penelitian kualitatif adalah tahap pra-lapangan, tahap pelaksanaan penelitian, dan tahap penyelesaian, berikut penjelasannya:

1. Tahap Pra Lapangan

Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan oleh peneliti, yaitu:

⁴⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2018), 99.

- a. Menyusun rencana penelitian.
 - b. Memilih objek penelitian.
 - c. Melakukan peninjauan observasi terdahulu terkait objek penelitian yang telah ditentukan.
 - d. Mengajukan judul kepada fakultas ekonomi dan bisnis islam. Peneliti mengajukan judul yang telah dilengkapi dengan latar belakang dan rumusan masalah.
 - e. Peneliti meninjau kajian pustaka kemudian peneliti mencari refrensi penelitian terdahulu serta kajian teori yang terkait dengan judul penelitian
 - f. Melakukan konsultasi proposal kepada dosen pembimbing.
 - g. Mengurus perizinan penelitian.
 - h. Mempersiapkan perlengkapan untuk melakukan penelitian lapangan.
2. Tahap pelaksanaan penelitian

Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan peneliti yaitu:

- a. Memahamim latar penelitian.
- b. Memasuki lapangan dan pengenalan hubungan peneliti dilapangan.
- c. Mengikuti dan memantau kegiatan atau kondisi yang ada dilokasi penelitian.
- d. Jangka waktu penelitian.
- e. Mencatat data.
- f. Mengetahui cara untuk mengingat data.
- g. Analisis data.

3. Tahap penyelesaian

Merupakan tahap yang paling akhir dari sebuah penelitian. Pada tahap ini peneliti menyusun data yang telah dianalisis dan disimpulkan dalam bentuk karya ilmiah yang berlaku di UIN KHAS Jember.⁴⁵



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

⁴⁵ V. Wiratna Sujarweni *Metode Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, (Yogyakarta: PustakabaruPress, 2019), hal 30.

BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Terbentuknya BRILink

Pada tahun 2012 pemerintah beserta Bank Indonesia sudah mempersiapkan perencanaan *branchless banking* atau layanan perbankan tanpa mengandalkan kantor cabang dan menggunakan teknologi untuk mencapai para nasabahnya. Program ini telah diuji coba dari tahun 2013 dan resmi diluncurkan pada tahun 2014.⁴⁶ Pada tahun 2015 BRILink mulai dikenalkan kepada masyarakat yang pada akhirnya menjadi bisnis bank BRI latar belakangnya adalah Bank BRI ingin memberikan pelayanan yang mampu menjangkau keseluruhan pelosok dan semua kalangan, terutama mereka yang unbanked.

Bank BRI memang sudah mempunyai unit-unit kecil di ujung-ujung tanah air, yang diberi nama Teras BRI. Namun, ternyata itu belum cukup menjangkau semua masyarakat. Sejalan dengan keinginan regulator, dalam hal ini Bank Indonesia bersama Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam rangka literasi keuangan, Bank BRI hadir dengan BRILink.

A. Sejarah Agen BRILink "Annisa Link"

Sejarah didirikannya Agen BRILink "Annisa Link" yang dikelola oleh Ibu Sumiyati bermula pada tahun 2018. Nama "Annisa

⁴⁶ Herman Ahmadi, "Analisis Penerapan BRILink di Bank BRI Kota Madiun Sebagai Upaya Mendorong Financial Inclusion," *Jurnal Akuntansi Universitas PGRI Madiun*. Vol. 1, no. 2 (2018): 215.

Link" dipilih sebagai identitas agen yang dikelola oleh Ibu Sumiyati, yang dikenal di desanya.

Awal mula ketertarikan Ibu Sumiyati menjadi agen BRILink dimulai ketika beliau memiliki Kredit Usaha Rakyat (KUR) untuk usaha jualan ayam potongnya. Saat itu, Mantri BRI Unit Glagah menawarkan kesempatan kepada Ibu Sumiyati untuk menjadi agen BRILink. Dalam pertemuan tersebut, Mantri BRI menjelaskan secara rinci mengenai apa itu agen BRILink, bagaimana cara mendaftarnya, dan keuntungan yang bisa diperoleh dari menjadi agen BRILink.

Penjelasan yang diberikan Mantri BRI membuat Ibu Sumiyati tertarik untuk mendaftar sebagai agen BRILink. Ibu Sumiyati melihat bahwa di Desa Olehsari, tempat tinggalnya, belum ada yang menjadi agen BRILink. Hal ini membuatnya berpikir bahwa menjadi agen BRILink akan sangat bermanfaat bagi dirinya dan masyarakat sekitar.

Dengan menjadi agen BRILink, Ibu Sumiyati tidak hanya dapat memperluas layanan perbankan di desanya, tetapi juga meningkatkan keuntungan dari usahanya.

Agan BRILink "Annisa Link" yang dikelola oleh Ibu Sumiyati telah memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat Desa Olehsari, mempermudah akses mereka terhadap layanan perbankan, dan mendukung perkembangan ekonomi lokal.

B. Sejarah Agen BRILink “Nurhidayati”

Sejarah didirikannya Agen BRILink Nurhidayati yang dikelola oleh Bapak Selamat bermula pada tahun 2016. Nama "Nurhidayati" diambil dari nama istri Bapak Selamat sebagai penghormatan dan tanda kasih sayang. Sebelum menjadi agen BRILink, Bapak Selamat bekerja sebagai satpam di BRI Unit Glagah.

Pada tahun 2016, BRI membuka pendaftaran untuk agen BRILink, dan Bapak Selamat melihat peluang tersebut sebagai kesempatan yang baik untuk memperluas usahanya. Di samping pekerjaannya sebagai satpam, Bapak Selamat juga memiliki usaha di rumah berupa toko alat tulis dan tempat fotokopi. Menyadari bahwa menjadi agen BRILink dapat memberikan manfaat tambahan bagi usahanya, Bapak Selamat memutuskan untuk mendaftar dan menjadi orang pertama yang mendaftar sebagai agen BRILink di dusun jambean, desa glagah.

Dengan mendirikan Agen BRILink Nurhidayati, Bapak Selamat tidak hanya dapat menyediakan layanan perbankan yang lebih dekat dan mudah diakses oleh masyarakat sekitar, tetapi juga meningkatkan pendapatan dan daya tarik toko yang dimilikinya. Agen BRILink terbukti sangat membantu dalam memperluas layanan dan meningkatkan transaksi di tokonya, menjadikannya solusi yang menguntungkan bagi Bapak Selamat dan komunitas di Desa Glagah, Kecamatan Glagah, Kabupaten Banyuwangi.

2. Landasan Hukum Agen BRILink

Lembaga perbankan merupakan inti dari sistem keuangan dari setiap negara. Undang-undang No.10 Tahun 1998 dalam Pasal 1 butir 2 tentang Perbankan merumuskan definisi bank yakni Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (UU No 10 tahun 1998).⁴⁷ Sistem perbankan di Indonesia menggunakan sistem campuran, yakni sistem operasional bank yang merupakan gabungan antara *unit banking system* dan *branch banking system*, dalam *branch banking system* kantor pusat dapat memikirkan perencanaan pengembangan bank dalam perspektif jangka panjang, sedangkan cabang-cabang dan kantor wilayah bisa memilih rencana-rencana jangka pendek. Salah satu kebijakan kantor pusat melakukan pengembangan bank dalam perspektif jangka panjang melalui kantor wilayah dan cabang sebagai pengelolaanya adalah dengan melakukan peluncuran program layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif (laku pandai). Laku pandai berjalan dengan pihak dengan cara pihak bank yang bekerja sama untuk melakukan program ini akan menunjuk program atau badan hukum di wilayah yang membutuhkan atau wilayah yang berada jauh dari lokasi kantor bank untuk menjadi perantara bank di wilayah tersebut. Sesuai dengan peraturan Otoritas Jasa Keuangan No 19/ POJK/2014 tentang keuangan tanpa kantor dalam rangka

⁴⁷ Romi Johanes, "Kajian Hukum Terhadap Likuiditas Dan Kepailitan Bank Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan", *Jurnal lex et societatis*, Vol. IV. No 4. 2016, 60.

keuangan inklusif pasal 1 tentang ketentuan umum. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Yang Telah Melakukan Transaksi Perbankan Melalui Agen BRILink.

Dalam kegiatannya melakukan transaksi perbankan yang diselenggarakan melalui Agen BRILink, nasabah juga mendapatkan perlindungan atas haknya untuk mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang dideritanya, hal tersebut sesuai dengan Pasal 22 huruf f POJK No. 19/POJK. 03/ 2014 yang menegaskan bahwa, “bank menyelenggarakan wajib bertanggung jawab atas kerugian nasabah yang timbul karena perbuatan dan tindakan agen yang termasuk dalam cakupan layanan agen sesuai dengan yang dicantumkan dalam perjanjian kerjasama”. Namun apabila kerugian disebabkan karena kesalahan atau kelalaian agen maka agenlah yang harus bertanggung jawab sepenuhnya atas kerugian yang diderita atas nasabah. Tanggung jawab dalam hubungan keagenan tersebut juga tertuang dalam perjanjian kerjasama antara BRI dan Agen BRILink.

Bukan hanya perjanjian Agen Brilink yang mengatur secara jelas pihak yang bertanggung jawab atas kerugian nasabah, namun BRI juga memberikan ruang kepada nasabah untuk dapat menyampaikan keluhan-keluhannya langsung langsung kepada Agen BRILink. Apabila, agen tidak dapat menangani keluhan nasabah atau nasabah kurang puas atas tanggapan yang diberikan oleh Agen BRILink maka keluhan nasabah akan diteruskan oleh Agen BRILink atau nasabah langsung kepada BRI untuk mendapatkan tanggapan secara langsung.

Menjaga kepercayaan nasabah dalam penyelenggaraan laku pandai merupakan hal penting untuk memenuhi hak nasabah atas keamanan kerahasiaan data atau beserta simpanannya, mengingat agen BRILink yang memberikan pelayanan jasa keuangan kepada nasabah dan secara langsung akan mengetahui data nasabah beserta simpanannya. Oleh karena itu kewajiban menjaga rahasia data nasabah bukan hanya dibebankan kepada bank penyelenggaraan namun juga kepada nasabah agen BRILink. Hal tersebut jelas diatur dalam POJK No. 19/POJK.03/2014 dan SEOJK No. 6/SEOJK.03/2015 yang menyatakan bahwa rahasia bank di dalam pelaksanaan penyelenggaraan laku pandai merupakan tanggung jawab pihak bank dan agen. Adapun hak dan kewajiban agen dan nasabah beserta perlindungan nasabah tertuang dalam pasal 34 bank penyelenggaraan wajib menerapkan perlindungan konumen.⁴⁸

3. Syarat Menjadi Agen BRILink

BRILink dijalankan oleh individu yang kemudian disebut sebagai Agen BRILink. Agen BRILink ini adalah masyarakat biasa, bukan pegawai tetap Bank BRI. Adapun syarat-syarat menjadi Agen BRILink,⁴⁹ antara lain:

- a. Warga negara Indonesia yang sudah menjadi nasabah Bank BRI.
- b. Mempunyai usaha yang sudah berjalan minimal 1 tahun.

⁴⁸ Ratnawati, "Tinjauan Hukum Islam terhadap Mekanisme Agen BRILink pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Unit Sukamulia, Agen Ulong Khasbi Pratama di Desa Gapuk Kecamatan Suralaga," *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Vol. 12, No. 2, 2021, hal. 68.

⁴⁹ Peraturan Otoritas Jasa keuangan Nomor 19/POJK/03/2014 tentang Layanan keuangan Tanpa kantor Dalam rangka keuangan Inklusif. Hal 7.

- c. Memiliki surat izin usaha (sekurang-kurangnya dari perangkat desa).
- d. Status tempat usaha adalah milik sendiri.
- e. Mengisi formulir permohonan dan menandatangani surat perjanjian .
- f. Memiliki rekening dan ATM BRI yang diisi sejumlah saldo yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi.
- g. Transaksi Agen BRILink dapat dilakukan melalui mesin EDC (*Electronic Data Capture*) namun saat ini juga dapat dilakukan melalui handphone lewat aplikasi BRI Mobile.

4. Produk EDC BRILink

Perkembangan zaman seperti saat ini mendorong setiap perbankan untuk meluncurkan produk layanan jasa secara maksimal kepada masyarakat demi mampu bersaing dengan perbankan lainnya. Hal ini dikarenakan kebutuhan masyarakat dalam melakukan transaksi melalui jasa perbankan begitu pesat, sehingga masyarakat membutuhkan suatu layanan jasa perbankan yang efektif dan efisien. Masyarakat pada umumnya akan memilih suatu perbankan yang memiliki banyak fasilitas jasa yang mampu untuk menunjang segala kebutuhan transaksi keuangan, baik itu berupa tunai maupun non tunai. Hal ini berdampak pada peningkatan persaingan antar bank yang berada di Indonesia untuk saling berlomba memberikan layanan jasa secara maksimal dengan meluncurkan berbagai produk yang kompetitif untuk bersaing.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia selalu berusaha untuk berinovatif dalam meluncurkan berbagai

layanan jasa demi memenuhi kebutuhan para nasabahnya. Mendorong Bank Rakyat Indonesia meluncurkan beberapa produk layanan jasa untuk nasabahnya seperti halnya: EDC brilink, Kartu ATM, Kartu Brizzi, *Phone Banking*, *Internet Banking*, dll. *Electronic Data Capture* (EDC) adalah mesin gesek kartu yang dapat digunakan untuk menerima transaksi pembayaran (*purchase*) dengan kartu kredit, kartu debit, dan kartu prepaid yang diletakkan di setiap merchants Agen BRILink. Setiap pemasangan EDC BRILink fee yang dibebankan oleh Bank (Bank BRI) kepada Agen BRILink atas setiap transaksi yang dilakukan melalui mesin EDC BRILink.⁵⁰

Adapun fungsi dari peluncuran dari EDC BRILink Agen adalah sebagai berikut:

- a. Menambah jumlah transaksi agen, karena agen dapat melayani transaksi dengan menggunakan kartu debit maupun kredit (menjaring customer yang tidak membawa uang tunai pada saat berbelanja).
- b. Menambah daya saing agen dengan agen yang berada di sekitarnya.

Hal ini dikarenakan agen tersebut dapat melayani transaksi tunai dan transaksi dengan menggunakan kartu debit maupun kredit. Meningkatkan volume penjualan agen karena dapat menjaring customer yang tidak membawa uang tunai sehingga sirkulasi/perputaran keuangan agen akan meningkat. Biaya penanganan uang tunai akan turun karena transaksi pembayaran yang

⁵⁰ Eka Yuni Suryani dan Ali Geno Berutu, "Analisis Hukum Ekonomi Islam Terhadap Penetapan Fee Transaksi BRILink," *Tawazun: Journal of Sharia Economic Law*, vol. 5, no. 1 (2022): 135.

dilakukan oleh customer akan langsung masuk ke nomer rekening agen tersebut.

Mesin EDC BRILINK ini memiliki beberapa menu yang dapat digunakan oleh nasabah BRI, berikut penjelasan dan cara mengoperasikan menu yang terdapat pada mesin EDC BRILink BRI:

- a. Cek Saldo ATM.
 - b. Cek saldo ATM bank lain. Dalam hal ini nasabah bank selain BRI pun dapat memanfaatkan produk EDC BRILINK BRI guna melakukan pengecekan saldo ATM yang mereka miliki. Cara pengecekan saldo tersebut sama halnya dengan nasabah BRI yang melakukan pengecekan saldo melalui EDC BRILink.
 - c. Transfer uang ke sesama rekening BRI.
 - d. Transfer uang ke rekening bank lain.
 - e. Pembayaran setor pinjaman BRI.
 - f. Pembayaran PLN pasca bayar.
 - g. Pembelian token PLN.
 - h. Pembayaran BPJS.
 - i. Isi pulsa.
 - j. Cek mini statement (data 5 transaksi terakhir).
 - k. Pembayaran speedy/telkom.
 - l. Pembayaran kartu halo/matrix.
5. Keuntungan BRILink bagi Nasabah, Agen BRILink, dan Bank.

Keuntungan BRILink bagi Nasabah:

a. Lokasi dekat dengan nasabah

Sesuai dengan ketentuan dari Bank BRI, layanan BRILink memang ditujukan untuk mendekati domisili nasabah, meski di area terpencil sekalipun.

b. Mudah

Untuk menggunakan layanan BRI Link, nasabah hanya perlu memiliki kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri) saja, tanpa harus mencari ATM (Anjungan Tunai Mandiri) ke lokasi yang belum tentu terjangkau oleh masyarakat.

c. Tidak perlu antri

Pergi ke warung merupakan hal yang biasa dilakukan oleh setiap penduduk, sehingga meski bertujuan untuk menggunakan fitur Anjungan Tunai Mandiri (ATM), mengantri tidak terasa seperti mengantri karena bisa dilakukan sambil berbelanja dan bahkan bercengkrama dengan tetangga yang juga sedang berada di warung.

d. Fleksibilitas waktu pelayanan

Jika dapat dilakukan di dekat rumah, masyarakat tidak perlu sengaja meluangkan waktu ke Bank dengan mengikuti jam operasional perbankan, mereka bahkan bisa melakukan transaksi setor tunai di malam hari ke rumah tetangga mereka.

Keuntungan sistem laku pandai bagi Agen:

- 1) Memperoleh margin. Dari dua agen yang diwawancarai, menyampaikan bahwa minimal terdapat 10 sampai 20 transaksi

yang dibukukan melalui sistem keagenan ini. Itu artinya dalam sehari, dapat diperoleh 35 hingga 70 ribu rupiah margin keuntungan dari menjalankan tugas sebagai agen BRILink.

- 2) Dagangan menjadi laku. Sambil melakukan transaksi perbankan, nasabah sering kali berbelanja juga di warung agen BRILink. Hal ini menambah keuntungan finansial bagi agen BRILink.

Keuntungan sistem BRILink bagi Bank:

BRILink memberikan berbagai keuntungan bagi Bank BRI, termasuk peningkatan jangkauan layanan hingga ke daerah terpencil, efisiensi operasional dengan mengurangi kebutuhan membuka cabang baru, dan peningkatan basis nasabah melalui akses layanan perbankan yang lebih luas. Selain itu, BRILink juga mendiversifikasi sumber pendapatan BRI melalui fee-based income dari transaksi agen, meningkatkan kepuasan nasabah dengan kemudahan akses layanan, serta membantu pengumpulan data transaksi yang berguna untuk analisis dan pengembangan produk. Program ini juga berkontribusi pada pemberdayaan ekonomi lokal dengan memberikan tambahan pendapatan bagi agen-agen yang sebagian besar adalah pelaku usaha kecil dan menengah.

6. Gambaran Umum BRILink Unit Glagah Banyuwangi

BRILink Unit Glagah Banyuwangi adalah bagian dari jaringan Agen BRILink yang memberikan layanan keuangan non tunai kepada masyarakat di wilayah tersebut. Berlokasi di Desa Glagah, Kecamatan

Glagah, Kabupaten Banyuwangi. Dengan dukungan dari Bank BRI, Agen BRILink di Glagah menyediakan layanan seperti pembayaran tagihan, penarikan dan setoran tunai, transfer uang, dan pembelian produk perbankan lainnya tanpa harus ke kantor bank. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk unit Glagah Banyuwangi terletak di Jl.Raya Licin No.275, Desa Glagah Banyuwangi, Jawa Timur. Waktu pelayanan bank ini mulai pukul 08:00 WIB sampai dengan pukul 14:00 WIB. Dalam menjalankan tugasnya BRI Unit Glagah memiliki struktur organisasi departemen sebagai jabatan untuk mengemban tugas dan tanggungjawab secara lengkap dan jelas.

Tugas dan wewenang yang telah diberikan kepada setiap bagian karyawan di Bank BRI Unit Glagah merupakan tanggung jawab khusus sesuai dengan jabatan masing-masing. Selain tanggung jawab khusus, para karyawan juga memiliki tanggung jawab umum yaitu memasarkan serta mempromosikan produk dan jasa perbankan. Dalam hal jasa perbankan, bank tidak bekerja sendiri dalam memberikan pelayanan, namun jasa perbankan juga ditawarkan oleh Agen yang menjadi mitra dari kantor BRI Unit Glagah.

Agen BRILink yang merupakan mitra dari Bank BRI bertugas sebagai tangan kanan BRI Unit untuk menyediakan layanan perbankan yang menjangkau daerah pelosok. Terkait produk dan layanan yang disediakan oleh Agen BRILink pihak BRI juga memiliki tanggung jawab untuk mengawasi dan membantu pemasaran layanan tersebut. Kantor

Bank BRI Unit Glagah yang merupakan kantor Unit diawasi oleh Kantor Cabang Bank BRI Banyuwangi, tentu saja hal tersebut belaku juga terhadap layanan Agen BRILink. Kantor Cabang BRI juga menyediakan pengawasan kepada setiap Agen BRILink di setiap Unit yang disebut sebagai Petugas Agen BRILink (PAB).

Petugas Agen BRILink diberikan kepada setiap Unit di kota Banyuwangi, termasuk wilayah Glagah. Wilayah Glagah diawasi langsung oleh Petugas Agen BRILink (PAB) yaitu Bapak Ferry. *Job description* dari Petugas Agen BRILink (PAB) sebagai berikut:

- a. Menginput data transaksi Agen BRILink
- b. Membantu aktivitas user yang digunakan oleh Agen BRILink
- c. Memonitoring transaksi di Agen BRILink
- d. Mengawal jumlah transaksi Agen BRILink
- e. Report data Agen BRILink setiap bulan
- f. Melakukan edukasi kepada Agen terkait strategi promosi
- g. Membantu memasarkan dan memberikan edukasi kepada masyarakat sekitar mengenai layanan Agen BRILink

Bapak Ferry selaku Petugas Agen BRILink (PAB) Glagah membawahi dan mengawasi 7 pemilik outlet Agen BRILink yang menjadi mitra Bank BRI Unit Glagah. Berikut data Agen BRILink mitra BRI Unit Glagah yang diawasi Bapak Ferry :

Tabel 4.1
Data Agen BRILink Mitra Bri Unit Glagah

NO	NAMA AGENT	ALAMAT
1	Annisa Link	Dusun krajan RT. 02 RW. 01 Olehsari
2	Levis Zainul Arivin	Dusun Krajam RT. 001 RW. 004
3	Nurhidayati	Jl. Litjen No 287 Ds Jambean
4	Fuji Astuti	Lingk. Karangasem RT.03 RW. 03 Bakungan
5	Maria Link	Dusun Krajan RT. 04 RW. 02 Temuguruh
6	Lutfi Nur Indah Sari	Dusun Krajan Timur RT. 4 RW. 2 Segobang
7	Masririn	Dusun Krajan RT. 03 RW. 03 Kluncing

Sumber : data agen Brilink unit Glagah⁵¹

a. Gambaran Umum BRILink Annisa Link

Annisa Link adalah Agen BRILink di dusun Krajan, RT. 02 RW. 01 desa Olehsari yang dimiliki oleh mbak sumiyati. Annisa Link buka setiap hari mulai pukul 06:00 WIB sampai 10:00 WIB kadang bisa lebih tergantung pada kebutuhan masyarakat dan situasi operasional. Selain menjadi Agen BRILink mbak sumiyati juga mempunyai usaha yaitu jual ayam potong.

Lokasi Annisa Link ini sangat mudah ditemukan karena terletak dekat dengan tempat kesenian adat Seblang, sebuah lokasi yang cukup terkenal di Banyuwangi untuk pertunjukan kesenian tari khas Olehsari Banyuwangi yang diadakan setahun sekali. Sehingga Annisa Link memiliki lokasi yang strategis untuk menarik banyak pengunjung, dan menjadi Agen satu satunya di desa Olehsari. Desa Olehsari memiliki luas 254.465 Ha. Desa ini terdiri dari dua dusun, yakni dusun Krajan dan dusun Joyosari.

⁵¹ Ferry Andry Setiawan, Wawancara, Banyuwangi, 9 Februari 2023.

b. Gambaran Umum BRILink Nurhidayati

Nurhidayati adalah Agen BRILink yang dimiliki oleh bapak Slamet. Lokasinya berada di Jl. Litjen No 287 Dusun Jambean, Desa Glagah. Agen Nurhidayati buka setiap hari mulai pukul 07:00 WIB sampai 10:00 WIB. Agen ini juga memiliki usaha tambahan berupa toko buku dan fotokopian, yang saat ini usaha telah berkembang dengan tambahan menjual lampu dan gas.

B. Penyajian Data dan Analisis

Penyajian data dan analisis adalah uraian yang menerangkan tentang apa saja yang diperoleh dari lapangan yang kemudian diuraikan sesuai dengan prosedur dalam metode penelitian. Hasil analisis data merupakan temuan penelitian yang disajikan dalam bentuk pola, tema atau kecenderungan yang muncul dari data. Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan di lapangan, akan dijabarkan hasil penelitian tentang Peran Agen Brilink Dalam Meningkatkan Transaksi Non Tunai Pada Sektor Mikro Di Masa Pandemi (Studi Di Agen Brilink Desa Glagah, Kecamatan Glagah, Kabupaten Banyuwangi). Penyajian data akan disajikan secara berurutan mengenai hasil-hasil penelitian yang mengacu pada fokus penelitian sebagai berikut:

1. Peran Agen BRILink dalam meningkatkan transaksi nontunai pada sektor mikro di masa pandemi

Berdasarkan hasil temuan yang telah dilakukan oleh peneliti dilapangan, mengenai peran agen Brilink yang bermitra dengan Mitra BRI Unit Glagah terhadap nasabah ataupun non nasabah, memperoleh data

bahwasanya disaat pandemi Covid 19 meningkatkan literasi masyarakat dalam melakukan transaksi di agen Brilink, mengingat pembatasan aktifitas sosial yang dilakukan pemerintah untuk mencegah penyebaran virus Covid 19. Hal ini mendorong masyarakat untuk mencari alternatif supaya tetap melakukan transaksi tanpa datang ke kantor bank BRI.

Pembatasan sosial yang dilakukan pemerintah mendorong masyarakat untuk mencari solusi dalam melakukan transaksi non tunai agar tetap berjalanya usahanya, Dalam hal ini agen Brilink sebagai ujung tombak Bank BRI sangat berperan penting dalam kelangsungan hidup usaha mikro masyarakat. Seperti yang disampaikan bapak Slamet Suharto selaku pemilik outlet agen Brilink “Nurhidayati” mengatakan bahwa :

“Orang-orang sini tuh masih kayak takut gitu mbak kalau mau datang ke bank, katanya takut ribet, takut kalau nanti disuruh ini itu, padahal kan juga enggak gitu juga kan ya mbak. Ya maklum orang-orang sini kan kerjanya kebanyakan kan buruh ya mbak biasah kerja diluar ruangan jadi maklum kalau mereka merasa asing dan takut kalau mau datang ke kantor. Tapi alhamdulillahnya sekarang semenjak saya menjadi agen Brilink masyarakat jadi lebih mudah kalau mau melakukan transaksi gitu mbak. Apalagi sekarang ada wabah covid 19 itu juga kan mbak”.⁵²

Hal ini hampir sama dengan yang disampaikan oleh ibu Sumiyati selaku pemilik outlet “Annisa Link”

“Semenjak saya membuka agen brilink orang-orang sekitar sini makin seneng katannya mbak, soalnya nggak perlu antri ke kantor bank dan bisa mendapat layanan yang sama dengan datang langsung ke kantor bank. Selain itu kan orang-orang sini sudah kenal sama saya kan mbak sehingga lebih nyaman gitu”.⁵³

⁵² Slamet Suharto, wawancara, Banyuwangi, 19 Desember 2022.

⁵³ Sumiyati, wawancara, Banyuwangi, 13 Januari 2023.

Selain pandangan dari para agen, beberapa nasabah juga mengungkapkan pendapat mereka mengenai layanan agen BRILink. Salah satu nasabah dari agen BRILink “Nurhidayati” Bapak Sumito, mengungkapkan:

“Sejak ada Agen BRILink itu sudah, saya selalu transaksi di BRILink. Kulo mendet gaji PNS teng mriku , bayar PLN mriku, tagihan bank. Kalau di bank antri mbak apalagi pas covid niku. Setiap bulan saya transaksi teng Agen BRILink”⁵⁴

Begitu juga Ibu Dwi, nasabah dari agen BRILink “Annisa Link” yang mengatakan:

“Jadi jarang kebank mbak saya, waktu ada agen brilink sering ke agen brilink, apalagi khusus untuk transaksi bri gitu ke brilink. Di Brilink efisiennya lebih tinggi, kan dari pada ngantri, lebih cepet menghemat waktu. Lagian kan jaraknya lebih dekat dari rumah”⁵⁵

Senada seperti yang disampaikan Ferry Andry Setiawan selaku PAB

“Karena wabah virus covid 19 yang penyebarannya semakin meluas, hal ini berdampak pada terbatasnya transaksi masyarakat dalam melakukan transaksi ke kantor, oleh karenanya kami dari pihak bank berinisiatif untuk memberikan edukasi kepada masyarakat yaitu melalui agen Brilink, kami sebagai petugas agen brilink terus melakukan monitoring kepada setiap agen yaitu dengan mengontrol apa saja yang menjadi kendala agen brilink selama covid terjadi dan memberikan solusi mengenai masalah-masalah tersebut”⁵⁶

Dari uraian wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa selama pandemi masyarakat semakin dimudahkan dalam melakukan transaksi bank, apalagi dengan adanya social distancing yang menjadikan masyarakat semakin enggan untuk datang ke bank karena masyarakat bisa

⁵⁴ Sumito, wawancara, Banyuwangi, 21 Juni 2024.

⁵⁵ Dwi Handayani, wawancara, Banyuwangi, 21 Juni 2024.

⁵⁶ Ferry Andry Setiawan, wawancara, Banyuwangi, 9 Februari 2023.

melakukan transaksi di tetangganya sendiri yang notabnya sudah kenal akrab dengan nasabah.

Pandemi covid 19 cukup mengganggu masyarakat dalam melakukan transaksi ke bank, dalam hal ini trobosan penting dilakukan oleh pihak bank agar masyarakat mengenal produk yang ada pada agen brilink.

Seperti yang disampaikan bapak Slamet Suharto selaku agen brilink

“Kalau mengenai promosi selama pandemi sebenarnya nggak ada efort lebih sii mbak, soalnya kan dari sebelumnya kami sudah melakukan promosi dengan cara memasang banner, neon box dan lain-lain”.⁵⁷

Selaras dengan yang disampaikan sama ibu Sumiyati selaku agen brilink

“Untuk mengenalkan produk-produk perbankan ya seperti hari-hari biasa si mbak, cuman kan dari pihak bank melalui petugas itu selalu mengontrol kami untuk terus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat sii mbak jadi itu membuat masyarakat nyaman untuk melakukan transaksi disini”.⁵⁸

Hal ini juga dijelaskan oleh Ferry Andry Setiawan selaku PAB

“Untuk tetap melayani masyarakat dengan baik, kami selaku petugas dari bank yang diutus untuk memantau jalanya agn brilink, kami terus melakukan edukasi mbak, supaya masyarakat lebih nyaman dalam melakukan transaksi di agen rilink, apalagi sekarang kan musim pandemi kan yak, jadi dengan kami terus membimbing agen brilink harapanya nasabah tetap nyaman dalam melakukan transaksi di bank BRI”.⁵⁹

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa dalam meningkatkan transaksi dimasa pandemi tidak ada hal yang signifikan selama pandemi cuman dengan pengawasan dan edukasi yang dilakukan oleh PAB yang

⁵⁷ Slamet Suharto, wawancara, Banyuwangi, 19 Desember 2022.

⁵⁸ Sumiyati, wawancara, Banyuwangi, 13 Januari 2023.

⁵⁹ Ferry Andry Setiawan, wawancara, Banyuwangi, 9 Februari 2023.

rutin kepada agen BRilink menjadikan masyarakat semakin nyaman melakukan transaksi di agen Brilink

Meskipun wabah melanda namun roda perekonomian harus tetap berputar. Dalam situasi seperti ini banyak masyarakat yang akhirnya tau dan melakukan transaksi perbankanya lewat agen Brilink. Seperti yang disampaikan oleh ibu Sumiyati.

“Di masa pandemi masyarakat malah lebih sering menggunakan agen brilink, karena kan disini itu kan dekat sama pondok jadi yang sebelumnya anak-anak santri itu ngambil uang langsung ke ATM sekarang lebih sering mengambil uang lewat agen Brilink mbak, karena kan tidak perlu mengantri kan”.⁶⁰

Tidak jauh beda seperti yang sampaikan oleh bapak Slamet Suharto.

“Kalau disini selama pandemi maupun sebelum pandemi itu tidak jauh beda ya mbak, cuman kebanyakan tetangga-tetangga sini yang paling banyak itu untuk ngirim anaknya yang lagi kuliah di luar kota, bayar listrik, puls, gaji PNS, ada juga yang membayar tanggungan kredit usaha rakyat (KUR) namun tidak terlalu banyak”.⁶¹

Dari kesimpulan diatas dapat disimpulkan bahwa selama pandemi semakin meningkatnya nasabah yang melakukan transaksi di agen Brilink supaya roda perekonomian dan keutuhan mereka tetap terpenuhi. Dalam memperjuangkan roda ekonomianya nasabah jika mau melakukan transaksi di agen brilink harus mengikuti prosedur yang berlaku. Seperti yang disampaikan oleh bapak Slamet Suharto selaku pemilik agen brilink “Nurhidayati”

“Disini jika mau melakukan transfer bisa langsung membawa uang jadi saya mentransfer sejumlah yang diinginkan ke rekening tujuan,

⁶⁰ Sumiyati, wawancara, Banyuwangi, 13 Januari 2023.

⁶¹ Slamet Suharto, wawancara, Banyuwangi, 19 Desember 2022.

jadi saldo saya jadi uang cash mbak sama saya sediakan handsanitizer mbak biar masyarakat sini tanganya bersih sebelum transaksi”⁶².

Selaras yang disampaikan oleh ibu Sumiyati selaku pemilik agen brilink “Annisa Link” mengatakan bahwa:

“Di masa pandemi alhamdulillahnya masyarakat disini lumayan tertib mbak, yaa meskipun terkadang ada satu dua orang yang tidak memakai masker kesini, cuman ya tetep saya layani mbak cuman saya suruh memakai hansanitizer dulu, kalau mengenai transaksi saya rasa sama dengan hari-hari biasa sebelum covid ya mbak, jadi kalau ada yang mau transfer mereka memberi saya uang tunai nanti dari rekening saya, saya transfer ke rekening tujuan”.⁶³

Nasabah seperti Bapak Sumito juga memberikan pandangan positifnya tentang layanan agen BRILink.

“Kalau saya sendiri suka pakai masker, dari agen BRILink juga ada. Jadi merasa lebih aman dan nyaman saat bertransaksi di agen BRILink.”⁶⁴

Dari uraian wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa selama pandemi covid 19 prosedur transaksi sama dengan prosedur sebelum covid akan tetapi diwaktu pandemi masyarakat yang ingin melakukan transaksi dianjurkan mematuhi protokol kesehatan. Untuk menunjang kesejahteraan masyarakat dan juga agen Brilink bank BRI memperbolehkan agen untuk menarik keuntungan dari pelanggan. Seperti yang disampaikan oleh bapak Slamet Suharto selaku pemilik agen Brilink “Nurhidayati”

“Kalau mengenai tarif disini meski saat pandemi atau sebelum pandemi saya nariknya sama mbak, nariknya biasanya sekitar 5000 rupiah sesama BRI, kalau ke bank lain 15.000. di setiap transaksi

⁶² Slamet Suharto, wawancara, Banyuwangi, 19 Desember 2022.

⁶³ Sumiyati, wawancara, Banyuwangi, 13 Januari 2023.

⁶⁴ Sumito, wawancara, Banyuwangi, 21 Juni 2024.

cuman setiap transaksi itu saya kasih kupon, jadi setiap 10 transaksi gratis sekali transaksi”.⁶⁵

Selaras dengan yang disampaikan oleh ibu Sumiyati selaku pemilik agen brilink ”Annisa Link”

“Untuk biaya yang ditanggung pengguna itu saya kasih stan keuntungan 5000 mbak, cuman setiap hari jumat itu free admin. Tapi khusus transfer sesama BRI saja mbak”.⁶⁶

Begitu juga Ibu Dwi, nasabah dari agen BRILink “Annisa Link” yang mengatakan:

“Pelayanannya udah bagus mbak. terus kan biasanya mbak nya ada program setiap jumat free admin pokoknya sesama BRI. Biasanya 5000 adminnya mbak kalau BRI.”⁶⁷

Dari kesimpulan diatas dapat disimpulkan bahwasanya meskipun di saat pandemi tarif transaksi di agen Brilink tidak berubah dari hari-hari biasa sebelum pandemi malah ada agen yang lebih kreatif dalam menarik pelanggan agar bertransaksi menggunakan agen Brilink. Dimasa pandemi covid 19, uang merupakan salah satu sarana penyebaran virus sehingga itu cukup menjadi perhatian khusus dari pemerintah dan juga pihak perbankan.

Seperti yang disampaikan oleh Ferry Andry Setiawan sebagai petugas PAB.

”Wabah virus Covid 19 ini sangat memperhatikan siii mbak karena kebijakan PSBB (Pembatasan sosial Bersekala Besar) ini membuat operasional cabang untuk melayani nasabah menjadi terbatas, sehingga kami harus terus mencari cara bagaimana bisa tetap memberikan pelayanan terbaik buat nasabah, ya kalau anak-anak muda atau orang yang sudah milenial bisa bertransaksi melalui aplikasi m-banking cuman di desa glagah ini masih sedikit banget orang yang bisa dan mengerti mengenai m-banking, jadi salah satu

⁶⁵ Slamet Suharto, wawancara, Banyuwangi, 19 Desember 2022.

⁶⁶ Sumiyati, wawancara, Banyuwangi, 13 Januari 2023.

⁶⁷ Dwi Handayani, wawancara, Banyuwangi, 21 Juni 2024.

caranya ya kami terus memantau dan membimbing agen brilink agar bisa memberikan pelayanan terbaik buat masyarakat.”⁶⁸

Hal ini selaras seperti yang disampaikan Sumiyati selaku pemilik agen brilink “Annisa Link”.

“Menegenai transaksi disini ya kebanyakan masih menggunakan konvensional mbak soalnya ya disini itu didesa ya mbak jadi banyak yang ngak bisa memakai m-banking, cuman disini saya menyediakan cuci tangan dan hand sanitizer buat nasabah yang akan transaksi disini.”⁶⁹

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa di Desa Glagah masih belum banyak nasabah yang belum mengerti dan bisa menggunakan transaksi non tunai sehingga peran agen brilink sangatlah dibutuhkan untuk terus menunjang kebutuhan masyarakat dalam melakukan kegiatan perbankan.

2. Kendala yang di hadapi agen BRILink dalam melayani nasabah di masa pandemi

Kendala atau permasalahan dalam suatu usaha merupakan tantangan yang dapat mempengaruhi peran dan kinerja agen BRILink. Apalagi di masa pandemi covid 19 banyak larangan untuk menghindari penyebaran virus corona. Namun pelayanan harus tetap berlangsung, terutama pelayanan yang menyangkut hajat hidup rakyat kebanyakan.⁷⁰

Slamet Suharto selaku pemilik outlet agen Brilink “Nurhidayati” mengatakan bahwa :

⁶⁸ Ferry Andry Setiawan, wawancara, Banyuwangi, 9 Februari 2023.

⁶⁹ Sumiyati, wawancara, Banyuwangi, 13 Januari 2023.

⁷⁰ Drs. Daryanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, edisi revisi (Yogyakarta: Gava Media, 2021), 199-200.

“Kendalanya disini dari sinyal dan mesin mbak, biasanya kalau kendalanya dari situ kan menghambat transaksi. Kalau saya sebagai agen pasti sudah menyadari kalau ada gangguan gangguan seperti itu ya sudah hal yang wajar. Kadang ada saja orang yang berhutang kepada agen BRILink dan pernah ditagih, tapi tidak pernah dibayar sampai orangnya hilang kabar. Tapi kalau untuk kendala EDC, alhamdulillah sekarang EDC-nya sudah ada 2 Mbak. Dikasih lagi sama PAB, katanya buat jaga-jaga kalau salah satunya lagi error. Kalau untuk orang yang berhutang itu saya ikhlaskan sudah Mbak. Pasti ada gantinya kan. Tapi saya sudah tidak menerima hutang lagi, Mbak. Tidak mau ambil risiko banyak”.⁷¹

Sumiyati selaku pemilik outlet agen Brilink “Annisa Link” mengatakan bahwa:

”Kendala saya saat *covid-19* ini di modal mbak. kurang modal buat saldo. Karena di bank itu ada pembatasan nasabah jadi mereka banyak yang ke saya mbak. dan kendala yang terjadi disini juga dari pelanggan yang kadang masih ada saja yang tidak mematuhi protokol kesehatan atau tidak menggunakan masker. Padahal lagi marak maraknya virus korona dan sudah dikasih tahu untuk mematuhi protokol kesehatan yang berlaku. Jadi saya takut kan mbak apalagi saya punya anak kecil”⁷²

Adapun pendapat nasabah agen BRILink, yaitu Ibu Dwi, mengatakan bahwa:

“Pelayanannya enak, Mbak, kalau di BRILink itu. Jarang gangguan, Mbak. Kalau gangguan pun nggak sampai lama itu sudah bisa. Selama ini sih pernah cuma sekali. Tapi udah nyampe rumah ternyata sudah bisa. Nggak lama kok, Mbak. Nggak sampai saya nggak jadi transfer itu nggak sampai. Kan sudah kenal juga. Uangnya tak tinggal nanti jam berapapun kalau bisa pasti Mbak Yatinya langsung wa.”⁷³

Dari pendapat nasabah seperti Ibu Dwi, terlihat bahwa meskipun ada kendala yang dirasakan oleh agen BRILink, nasabahnya sendiri tidak terlalu merasakan dampak yang signifikan saat bertransaksi di agen

⁷¹ Slamet Suharto, wawancara, Banyuwangi, 19 Desember 2022.

⁷² Sumiyati, wawancara, Banyuwangi, 13 Januari 2023.

⁷³ Dwi Handayani, wawancara, Banyuwangi, 21 Juni 2024.

BRILink. Pelayanan yang cepat tanggap dan komunikasi yang baik dengan nasabah membantu mengatasi gangguan yang mungkin terjadi. Ferry Andry Setiawan selaku petugas agen BRILink (PAB) wilayah Glagah Banyuwangi, mengatakan bahwa:

“Kalau kendalanya saat pandemi seperti ini pasti ada saja yang masih tidak menghiraukan kebijakan protokol kesehatan. soalnya masyarakat di daerah sini masih tidak terlalu percaya akan bahayanya *covid-19*. Kemudian kendalanya di mesin EDC itu gangguan sinyal biasanya mbak. trus juga kendala mesin, karena mesin itu ada yang sudah usia jadi harus rutin ngeservis. Kendala lainnya juga dari modal yang dimiliki Agen BRILinknya mbak. kalau Agen BRILinknya kurang modal itu juga bisa mengurangi jumlah transaksi.”⁷⁴

Dari pemaparan informan diatas dan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat dikatakan bahwa Agen BRILink saat pandemi *covid-19* memiliki beberapa kendala diantaranya yaitu kendala teknis dan non teknis.

A. Kendala teknis meliputi gangguan jaringan atau konektivitas internet yang tidak stabil dan mesin EDC yang rusak sehingga mengganggu kelancaran transaksi pelanggan dengan Agen BRILink.

B. Kendala non teknis meliputi keamanan dan kesehatan Agen BRILink dan pelanggan dimasa pandemi. dimana pelanggan masih banyak yang tidak mematuhi protokol kesehatan sehingga mengancam keamanan dan kesehatan Agen BRILink dan pelanggan yang lain. kendala non teknis ini juga meliputi kurangnya modal yang dimiliki oleh pemilik outlet Agen BRILink karena peningkatan jumlah nasabah di masa pademi. Selain itu, ada kendala lainnya di mana ada orang yang

⁷⁴ Ferry Andry Setiawan, wawancara, Banyuwangi, 9 Februari 2023.

berhutang kepada agen BRILink dan pernah ditagih, tapi tidak pernah dibayar sampai orangnya hilang kabar.

C. Pembahasan Temuan

Bab ini berisi gagasan peneliti, penafsiran dan penjelasan dari temuan yang didapatkan di lapangan serta posisi temuan yang dilakukan sekarang dengan temuan sebelumnya.⁷⁵ Peneliti akan membahas mengenai temuan-temuan penelitian tentang peran Agen BRILink dalam meningkatkan transaksi nontunai pada sektor mikro di masa pandemi studi di Agen BRILink desa glagah, kecamatan Glagah, kabupaten banyuwangi dan kendala-kendala yang dihadapi Agen BRILink dalam melayani nasabah dimasa pandemi. Peneliti telah memperoleh data penelitian ini melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi di lapangan. Adapun beberapa hasil temuan yang telah peneliti temukan dalam penelitian ini adalah:

1. Peran Agen BRILink dalam meningkatkan transaksi nontunai pada sektor mikro di masa pandemi

BRILink merupakan 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). Bank BRI bekerjasama dengan nasabahnya untuk menjadi Agen yang dapat melayani transaksi perbankan secara online dengan menggunakan berbagai perangkat seperti EDC (Electronic Data Capture) maupun ponsel pintar. Melalui Agen BRILink

⁷⁵ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: Iain Jember Press, 2020), hal. 94.

ini, BRI terus mendorong peningkatan literasi keuangan kepada masyarakat unbankable disekitarnya. Dalam praktiknya agen brilink unit Glagah selaku perpanjangan tangan dari bank BRI melakukan tugasnya dengan baik dalam melayani nasabah. Dari wawancara yang telah dipaparkan diatas dapat disimpulkan bahwa ada peningkatan jumlah nasabah yang melakukan transaksi di agen Brilink yang cukup signifikan, hal ini menandakan bahwa peran agen Brilink sebagai pepanjangan tangan bank BRI dinilai berhasil.

Namun tidak selesai disitu tantangan terus berlanjut mengingat masih sedikitnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya menjaga kesehatan dan sosial distancing. BRI memiliki petugas Agen BRILink yang selalu melakukan pemantauan langsung di lapangan dengan cara mendatangi agen BRILink, baik yang melakukan transaksi secara lancar ataupun tidak. Apabila terjadi kendala atau permasalahan yang terjadi, agen BRILink dapat menyampaikan langsung kepada petugas untuk mendapatkan solusi dengan cepat. Seperti yang disampaikan oleh Ferry Andry Setiawan selaku PAB kami dari pihak bank berinisiatif untuk memberikan edukasi kepada masyarakat yaitu melalui agen Brilink, kami sebagai petugas agen brilink terus melakukan monitoring kepada setiap agen yaitu dengan mengontrol apa saja yang menjadi kendala agen brilink selama covid terjadi dan memberikan solusi mengenai masalah-masalah tersebut.

Dari permasalahan dan edukasi yang minim dari masyarakat yang umumnya masih belum begitu mengerti mengenai transaksi di agen

brilink, penting adanya peningkatan promosi. Sebagai pemasar produk atau layanan, perusahaan diharapkan membangun kepercayaan terhadap citra perusahaan. Membangun hubungan baik dengan berbagai masyarakat untuk memperoleh publisitas yang diinginkan. Menurut Kotler dan Armstrong hubungan masyarakat dapat menjadi sarana pembangunan merek yang kuat. Hubungan masyarakat dapat memberikan pengaruh kuat atas kesadaran publik dengan biaya yang jauh lebih rendah dari periklanan. Dalam hal ini peneliti menemukan bahwasanya dalam meningkatkan literasi dan promosi melalui hubungan baik dengan masyarakat dengan melakukan pelayanan yang terbaik, selain itu ada beberapa agen yang melakukan promosi dengan memberikan kupon transaksi.

Dalam proses bisnis, paling tidak perbankan melakukan 3 jenis layanan yaitu dibidang funding, landing dan services. Pada saat memberikan services pada masyarakat, lembaga perbankan harus mampu melayani masyarakat dengan profesional dan obyektif. Perbankan harus mampu menjadi motor penggerak dalam sistem ekonomi dengan menjadi lembaga intermediasi antara masyarakat yang mempunyai dana dengan masyarakat yang membutuhkan dana. Kemajuan teknologi membuat perbankan mulai berinovasi dengan memformulasikan sistem perbankan yang mampu dinikmati oleh seluruh masyarakat.⁷⁶ Inovasi yang dilakukan perbankan salah satunya adalah pembentukan Agen Laku Pandai perbankan

⁷⁶ Nafa Latif Vani Purwanto, Nabila Nur Aisyah, Dita Salsabila, dan Nurul Setianingrum, "Transformasi Digital Sebagai Inovasi Layanan Prima BSI Kepada Nasabah," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, vol. 01, no. 03, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Hal 615.

yang menjadikan masyarakat lebih dekat dengan bank. Dalam hal ini peneliti menemukan bahwasanya selama pandemi semakin meningkatnya nasabah yang melakukan transaksi melalui agen brilink, seperti melakukan transfer dan juga pembayaran kredit Kredit Usaha Rakyat (KUR).

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Pasal 7 Ayat 1 dan 2 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran dalam hal penyelenggaraan mengenakan biaya kepada biaya dalam penyediaan jasa sistem pembayaran, penyelenggara wajib menetapkan biaya secara wajar dan wajib memiliki pedoman biaya . Dalam hal ini peneliti menemukan bahwasanya agen brilink di desa Glagah telah memberikan pelayanan yang sangat baik, sebagai agen penyalur antara nasabah dengan bank. Pada praktiknya banyak nasabah di desa Glagah yang melakukan transaksi tranfer dan pembayaran kredit, selain itu peneliti menemukan bahwasanya pihak agen menentukan margin sekitar 5000 rupiah setiap transaksinya.

Transaksi non tunai atau di kenal juga dengan istilah lees cash. Merupakan mekanisme atau cara bayar dari satu pihak ke pihak lain dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. SE Mendagri nomor 910/1867/SJ, mendefinisikan Transaksi NonTunai sebagai pemindahan sejumlah uang dari satu pihak kepada pihak lain menggunakan instrumen TNT. Pelaksanaan transaksi nontunai dapat dilakukan melalui sistem pembayaran online. Seperti transfer melalui instrumen berupa Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK), e-money, dan elektronik

channel lainnya. Dalam hal ini peneliti menemukan bahwasanya di Desa Glagah masih banyak masyarakat yang masih begitu awam dengan fitur-fitur teknologi pembayaran non tunai sehingga masyarakat melakukan transaksi secara manual di agen BRILink.

2. Kendala yang di hadapi agen BRILink dalam melayani nasabah di masa pandemi

Peranan agen BRILink sangat penting dalam memberikan pelayanan terbaik untuk nasabah. Akan tetapi dalam prosesnya ternyata tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Sebenarnya kendala yang dihadapi sebuah lembaga merupakan suatu hal yang sudah biasa. Tergantung pada pihak yang mengelola dan mengatur suatu permasalahan yang ada untuk bisa menjadi lebih baik.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan, agen BRILink juga menghadapi berbagai kendala dimasa pandemi. Hal ini dapat mempengaruhi peran dan kinerja mereka. Kendala yang umumnya dihadapi oleh agen BRILink selama pandemi yaitu meliputi kendala teknis dan nonteknis. Untuk kendala teknis biasanya terjadi karena kualitas jaringan dan mesin EDC. Gangguan konektivitas internet yang tidak stabil dan kerusakan teknis pada mesin EDC dapat menghambat kemampuan agen BRILink untuk memproses transaksi nontunai dengan lancar. ini dapat mengakibatkan penundaan atau kegagalan dalam pelaksanaan transaksi, yang dapat memengaruhi layanan kepada pelanggan. Kemudian untuk kendala non teknis pada agen BRILink di masa pandemi biasanya terjadi

karena kendala sosial dan kesehatan. kesehatan dan keamanan Agen BRILink dan pelanggan mereka juga menjadi perhatian selama masa pandemi. Tetapi masih banyak pelanggan yang tidak menghiraukan protokol kesehatan yang telah ditentukan. Seharusnya mereka mematuhi protokol kesehatan dan kebijakan sosial dengan menjaga jarak atau *social distancing*, yang dapat memengaruhi cara mereka berinteraksi dengan pelanggan. Dengan adanya kebijakan sosial tersebut kantor BRI terbatas untuk melayani nasabah. Dalam hal ini Agen BRILink sebagai perpanjangan tangan BRI dinilai cukup efektif untuk melayani nasabah dengan maksimal dimasa pandemi. Jadi hal tersebut membuat jumlah nasabah di Agen BRILink meningkat. Karena peningkatan jumlah nasabah itu Agen BRILink kekurangan modal. Modalnya cepat habis karena modal Agen BRILink dari biaya sendiri.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan dari penelitian yang sudah dilakukan tentang peran agen Brilink dalam meningkatkan transaksi non tunai pada sektor mikro di masa pandemi yang di desa Glagah kesimpulanya adalah sebagai berikut:

1. Agen BRILink Unit Glagah berperan penting dalam mendukung usaha mikro selama pembatasan sosial akibat pandemi *covid-19*. Melalui layanan Branchless Banking dari Bank BRI, Agen BRILink menyediakan akses keuangan yang efisien bagi masyarakat dengan transaksi non-tunai. Keberadaan Agen BRILink membantu kelancaran transaksi, mendukung upaya pemerintah mengurangi penularan *covid-19*, dan mensukseskan program inklusi keuangan dari OJK dan Bank Indonesia. Dukungan dan edukasi dari pihak bank serta adaptasi layanan oleh agen memastikan transaksi perbankan tetap mudah dan aman, menjaga roda perekonomian tetap berputar dimasa krisis kesehatan global di masa pandemi *covid-19*.
2. Selama pandemi *covid-19*, Agen BRILink menghadapi berbagai kendala yang mempengaruhi peran dan kinerja mereka, yang terbagi menjadi kendala teknis dan non-teknis. Kendala teknis meliputi gangguan jaringan, konektivitas internet yang tidak stabil, serta kerusakan mesin EDC yang menghambat transaksi. Sementara itu, kendala non-teknis mencakup resiko kesehatan, keamanan akibat pelanggan yang tidak mematuhi protokol

kesehatan, kekurangan modal untuk menangani peningkatan jumlah nasabah, serta masalah pelanggan yang berhutang. Meski demikian, Agen BRILink tetap memberikan pelayanan yang baik dan responsif, menjaga komunikasi efektif dengan nasabah untuk mengatasi gangguan yang terjadi.

B. SARAN

Setelah terselesaikannya kegiatan penelitian sebagaimana tertulis dalam skripsi ini, maka peneliti memberikan saran yang mungkin bermanfaat diantaranya:

1. Bagi PAB (Petugas Agen BRILink)

Bank BRI melalui Petugas Agen BRILink diharapkan terus aktif untuk meningkatkan pendampingan dan dukungan terhadap Agen BRILink di Glagah dalam menghadapi tantangan teknis dan non-teknis. Ini meliputi pelatihan lebih lanjut terkait manajemen modal, pengelolaan teknis seperti perbaikan kualitas bener, jaringan dan perangkat EDC, serta peningkatan kepatuhan terhadap protokol kesehatan. Selain itu, perlu juga mempertimbangkan skema atau program dukungan modal tambahan untuk Agen BRILink guna menjaga kelangsungan operasional mereka dimasa pandemi dan dimasa mendatang.

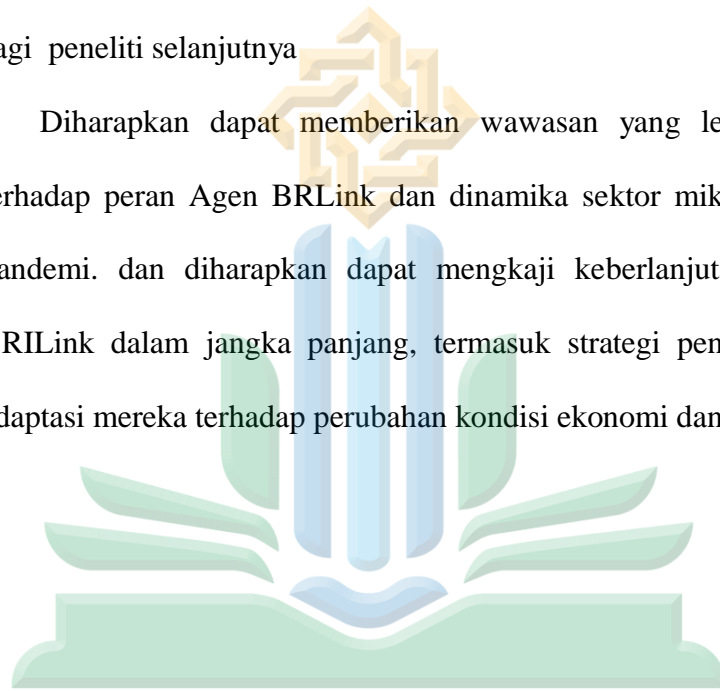
2. Bagi Agen BRILink

Diharapkan Agen BRILink dapat memperkuat peran mereka dalam mengatasi kendala yang mungkin timbul, termasuk pengelolaan modal yang lebih bijaksana dan peningkatan dalam menjaga kualitas layanan. Kolaborasi yang lebih erat dengan PAB dan Bank BRI juga dapat

membantu dalam mengatasi kendala teknis dan operasional. Tetapkan protokol kesehatan yang ada untuk menjaga keamanan diri sendiri dan pelanggan selama pandemi maupun setelah pandemi. serta tambahkan kewaspadaan terhadap orang yang suka berhutang untuk mengurangi resiko kerugian.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih kontekstual terhadap peran Agen BRLink dan dinamika sektor mikro selama masa pandemi. dan diharapkan dapat mengkaji keberlanjutan bisnis Agen BRILink dalam jangka panjang, termasuk strategi pengembangan dan adaptasi mereka terhadap perubahan kondisi ekonomi dan sosial.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR PUSTAKA

- Agusliansyah, Khairul. 2016. "Peran Kepala Desa Dalam Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) di Desa Jemparing Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser." *eJournal Ilmu Pemerintahan* 4 (4): 1785-1796. ISSN 2477-2458.
- Ahmadi, Herman. 2018. "Analisis Penerapan BRILink di Bank BRI Kota Madiun Sebagai Upaya Mendorong Financial Inclusion." *Jurnal Akuntansi*. Vol 1 (2). Universitas PGRI Madiun.
- Amita, Nindya Linggar, Dimas Hendrawan. 2015. "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Layanan Produk BRILink", *jurnal ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis*, Vol.4.
- Andryani, Yasinta Dwi. (2018). "Inklusivitas Program Laku Pandai (Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif)." *Jurnal Fisip Universitas Airlangga*.
- Chotib, Moch. 2021. "Zakat Management Concept to Accelerate Health and Economic Recovery during the COVID-19 Pandemic." *Journal of Medical Sciences* 9, no. E.
- Daryanto, Drs. 2021. "Konsumen dan Pelayanan Prima" edisi revisi. Yogyakarta: Gava Media.
- Dhianty, Rama.2022. "Tanggung Jawab Kurir dalam Transaksi Perdagangan Elektronik (e-commerce) dengan Metode Pembayaran Cash on Delivery (COD) dalam Perspektif Hubungan Keagenan." *Jurnal Sosial dan Budaya Syar-i*. Vol. 9, no. 1:213-226.
- Fransiska, Linda. 2021. Peran Perbankan Syariah Terhadap Pembiayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada BSI Kota Bengkulu). *Skripsi*: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
- Anita, Agustian. 2019. Analisis Implementasi Pengembangan Agen Brilink dalam Mendukung Perekonomian Masyarakat. *Skripsi*: IAIN Curup.
- Herna K. 2020. Persepsi dan respon masyarakat terhadap layanan BRILink di Desa Mattunru-Tunrue Kabupaten Pinrang. *Skripsi*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.
- Indahyani. 2019. Pemasaran agen BRILink sebagai Program Laku Pandai di Bank BRI Unit Suboh-Situbondo. *Skripsi*: IAIN Jember.

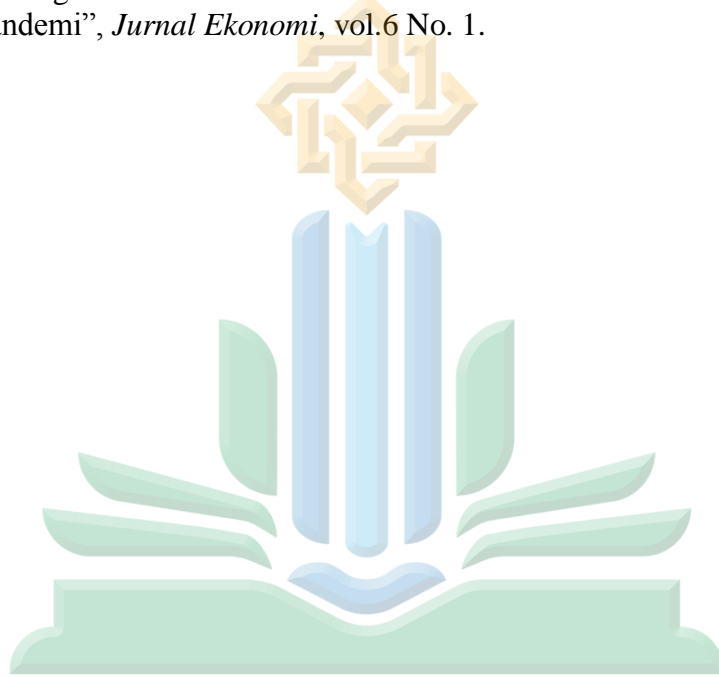
- Johanes, Romi. 2016. "Kajian Hukum Terhadap Likuiditas Dan Kepailitan Bank Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan". *Jurnal lex et societatis*. Vol IV. No 4.
- Kadeni, & Ninik Sriyani. (2020). "Peran UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat." *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya*, Vol. 8, No. 2. 191-200.
- Kasmir. 2015. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Kumalasari, Denik. 2022. Implementasi strategi bauran promosi Agen BRILink Mtra BRI Unit Pesanggaran Sebagai Program Laku Pandai. *Skripsi: IAIN Jember*.
- Kumalasari, Rosa, Paramita Prananingtyas, dan Bagus Rahmanda. 2018. "Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Layanan Agen BRILink Pada Kegiatan Perbankan di Kantor Cabang BRI Parakan." *Jurnal Law Reform*, Vol. 14, No. 1. 47-48.
- Marpaung, J. E. P., Suharjo, B., & Heryawan, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Petugas Agen BRILink (PAB) Terhadap Loyalitas Agen BRILink. *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis*, 8(1). Sekolah Bisnis, IPB University, Bogor, Indonesia.
- Musliana. (2022). Analisis Dampak Covid-19 Terhadap Pendapatan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Di Pasar Induk Lambaro Aceh Besar. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh
- Otoritas Jasa Keuangan. 2021. "Laku Pandai Sahabat Masyarakat" , Jakarta: Departemen Penelitian dan Pengaturan Perbankan.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan. 2014. Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Prabandari, Arti Dwi, 2019. Efektivitas Agen BRILink pada Program Branchless Banking dalam Meningkatkan Pelayanan di Bank BRI Unit Tempurejo Jember, *Skripsi*, IAIN Jember.
- Purwanto, N. L. V., Aisyah, N. N., Salsabila, D., & Setianingrum, N. (2024). Transformasi Digital Sebagai Inovasi Layanan Prima BSI Kepada Nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 1(3), 615-617. UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
- Putra, Adi. 2021. Tarif Jasa Agen BRILink di Kecamatan Air Dikit Kabupaten Mukomuko Perspektif Ekonomi Islam. *Skripsi: IAIN Bengkulu*.
- R. Y. Novie Noordiana, Rupilu Wilsna, 2019, *Manajemen UMKM Bagi Wanita*, Jember: CV Pustaka Abadi.

- Rahmanu, Riza, Lilik Noor Yuliati, dan Bunasor Sanim. 2020. "Pengaruh Persepsi Agen BRILink terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Branchless Banking." *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis*, Vol. 6, No. 2:405.
- Ratnawati. (2021). "Tinjauan Hukum Islam terhadap Mekanisme Agen BRILink pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Unit Sukamulia, Agen Ulong Khasbi Pratama di Desa Gapuk Kecamatan Suralaga." *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Vol. 12, No. 2, hal. 64-70.
- Rifa'i, K., Setianingrum, N., Widyawati IR, N., Anggitaningsih, R., Fauzan, & Hamdi HS, M. (2022). Cost Analysis Of Banking Transactions In The Digital Age. *Journal of Positive School Psychology*, 6(10), 2966-2974. UIN KHAS Jember.
- Risqiana, Sofia. 2021. Peran Pembiayaan Lasisma (Layanan Berbasis Jamaah) Sebagai Upaya Peningkatan Usaha Mikro Mitra Perempuan Di KSPP Syariah BMT NU. Cabang Mangaran Situbondo. *Skripsi*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.
- Sari, L. M., Musfiroh, L., & Ambarwati. 2020. Restrukturisasi Kredit Bank Daerah X Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Mutiara Madani*, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur; IAIN Jember; STIE Nganjuk. Vol. 08. No. 1.
- Suharto, Babun., & Hidayat, N. (2019). Nasional Sharia Commercial Bank Transformation Base on Most Dominant Agreement: Sale and Purchase Contract (Murabaha). *Journal of Islamic Economics Perspectives*, 1(1), 52-61. Institut Agama Islam Negeri Jember.
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D)*, Bandung, Alfabeta.
- Suryani, Eka Yuni, dan Ali Geno Berutu. 2022. "Analisis Hukum Ekonomi Islam Terhadap Penetapan Fee Transaksi BRILink." *Tawazun: Journal of Sharia Economic Law* 5 (1). P-ISSN: 2655-9021, E-ISSN: 2502-8316.
- Suyati, Tahun 2021. Pengaruh Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Pendapatan Agen BRILink di Kota Palopo. *Skripsi*. Institut Agama Islam Negeri Palopo.
- Tim Penyusun. 2020. *Pedoman Karya Tulis Ilmiah*. Jember: IAIN Jember.
- Tjuju Yuniarsih dan Suwanto 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Bandung: Alfabeta).
- Torang, Syamsir Torang, 2014. *Organisasi & Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi)*, Bandung: Alfabeta.

V. Wiratna Sujarweni, 2019. *Metode Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, Yogyakarta: PustakabaruPress.

Windiasih, 2020. “Pengaruh Layanan BRILink,Kepercayaan Masyarakat dan Perlindungan Konsumen dalam Meningkatkan Financial Inclusion pada PT Bank Rakyat Indonesia (persero)Tbk Kantor Cabang Brebes”. *Skripsi*. Universitas Pancasakti Tegal.

Yudiantoro, Deny, dan Afif Nur Rahmadi, (2021), “Peran Agen BRILink Dalam Meningkatkan Transaksi Non Tunai Pada Sektor Mikro di Masa Pandemi”, *Jurnal Ekonomi*, vol.6 No. 1.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

MATRIK PENELITIAN

Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Teori	Metodologi Penelitian	Hasil
<p>Peran Agen Brilink Dalam Meningkatkan Transaksi Non Tunai Pada Sektor Mikro Di Masa Pandemi (Studi Di Agen BRILink Desa Glagah, Kecamatan Glagah, Kabupaten Banyuwangi).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peran Agen BRILink dalam mendukung usaha mikro di tengah pembatasan sosial akibat pandemi <i>covid-19</i>. 2. Kendala yang dihadapi Agen BRILink dalam melayani nasabah di masa pandemi. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perbankan dan Layanan Keuangan Inklusif. 2. Program Laku Pandai. 3. Agen BRILink. 4. Peran Agen BRILink. 5. Usaha Mikro. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendekatan kualitatif. 2. Jenis penelitian deskriptif. 3. Penentuan informan atau subyek penelitian menggunakan teknik <i>purposif</i>. 4. Teknik pengumpulan data: <ol style="list-style-type: none"> a. observasi b. wawancara c. dokumentasi 5. Analisis data: <ol style="list-style-type: none"> c. Pelacakan d. Klasifikasi e. verifikasi 6. keabsahan data: metode triangulasi sumber dan teknik. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Agen BRILink mendukung usaha mikro dengan transaksi nontunai, membantu mengurangi <i>covid-19</i>, dan memajukan program inklusi keuangan. 2. Agen BRILink menghadapi kendala teknis, yaitu kendala jaringan, dan meisl EDC. Serta kendala nonteknis yaitu kendala PSBB, modal dan pelanggan yang berhutang.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Siti Iftifah

NIM : E20181186

Prodi/Jurusan : Perbankan Syariah/FEBI

Instansi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq
Jember

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "*Peran Agen BRILink dalam Meningkatkan Transaksi Nontunai pada Sektor Mikro di Masa Pandemi (Studi di Agen BriLink Desa Glagah, Kecamatan Glagah, Kabupaten Banyuwangi)*" adalah benar-benar hasil karya saya kecuali kutipan-kutipan yang disebut sumbernya. Apabila terdapat kesalahan di dalamnya, maka akan menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Jember, 28 Maret 2024



Siti Iftifah

NIM. E20181186

**PEDOMAN WAWANCARA KEPADA PETUGAS AGEN BRILINK (PAB)
GLAGAH BANYUWANGI**

1. Apa tujuan diadakannya layanan Agen BRILink? dan apa strategi yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut? Apa saja syarat dan kriteria untuk menjadi Agen BRILink?
2. Apa saja fasilitas yang diberikan kepada agen BRILink? dan apakah ada pelatihan khusus untuk agen BRILink dalam menggunakan fasilitas tersebut?
3. Siapa saja sasaran dari diluncurkannya Agen BRILink?
4. Apa keuntungan menjadi Agen BRILink? bagaimana pembagian keuntungan antara BRI dengan Agen BRILink?
5. Ada berapa yang menjadi petugas agen brilink di kabupaten Banyuwangi?
6. Bagaimana pengawasan yang diberikan oleh petugas agen brilink?
7. Apakah ada tambahan kebijakan kepada agen brilink di masa pademi kemarin?
8. Bagaimana peran Agen BRILink dalam meningkatkan transaksi nontunai pada sektor mikro di masa pandemi ?
9. Apa saja kendala yang di hadapi Agen BRILink dalam melayani nasabah di masa pandemi?
10. Apa manfaat pelaksanaan Agen BRILink bagi bank, agen, dan masyarakat?
11. Berapa jumlah Agen BRILink yang ada di kabupaten Banyuwangi?
12. Apa harapan anda untuk program agen BRILink kedepannya?

**PEDOMAN WAWANCARA KEPADA AGEN BRILINK UNIT
GLAGAH BANYUWANGI**

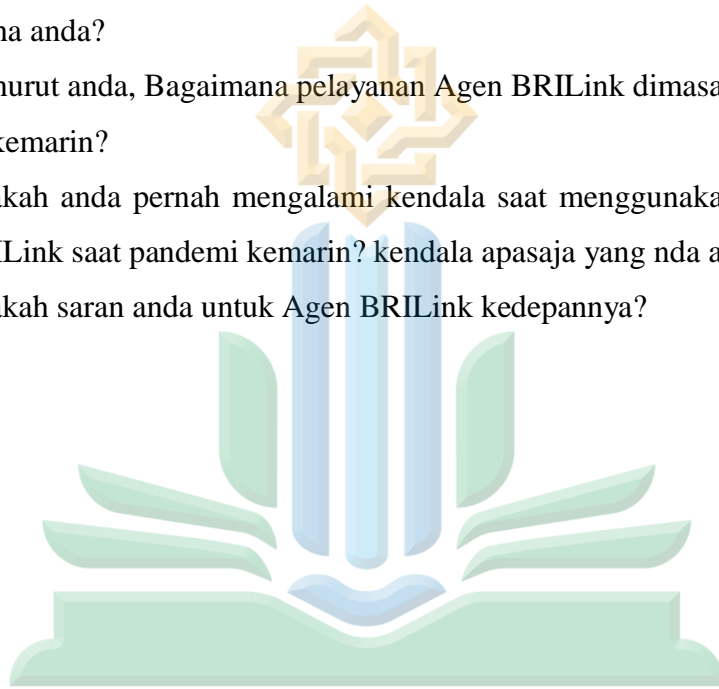
1. Mengapa anda tertarik menjadi Agen BRILink?
2. Apa keuntungan menjadi Agen BRILink? apakah dengan adanya Agen BRILink ini dapat memberikan manfaat bagi anda secara pribadi? Jika iya, apa saja manfaatnya?
3. Transaksi apa saja yang bisa dilakukan Agen BRILink?
4. Berapa biaya transfer di Agen BRILink?
5. Bagaimana Agen BRILink dapat mengoprasikan alat atau sistemnya? adakah pelatihan khusus untuk menjadi Agen BRILink?
6. Bagaimana kondisi Agen BRILink dimasa pandemi?
7. Apa saja kendala Agen BRILink saat masa pandemi covid kemarin?
8. Bagaimana cara Agen BRILink mengatasi kendala tersebut?
9. Bagaimana peran Agen BRILink dalam meningkatkan pelayanannya sebagai pelaku usaha mikro dimasa pandemi kemarin?
10. Bagaimana pengawasan yang dilakukan petugas agen BRILink kepada pemilik outlet Agen BRILink?



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

WAWANCARA KEPADA NASABAH/PELANGGAN AGEN BRILINK

1. Sejak kapan anda bertransaksi di Agen BRILink?
2. Seberapa sering anda menggunakan layanan Agen BRILink?
3. Layanan apa saja yang sering anda gunakan di Agen BRILink?
4. Apa alasan anda memilih bertransaksi di Agen BRILink?
5. Menurut anda, apakah peran Agen BRILink ini sangat membantu dalam usaha anda?
6. Menurut anda, Bagaimana pelayanan Agen BRILink dimasa pandemi covid-19 kemarin?
7. Apakah anda pernah mengalami kendala saat menggunakan layanan Agen BRILink saat pandemi kemarin? kendala apasaja yang nda anda hadapi?
8. Apakah saran anda untuk Agen BRILink kedepannya?



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136
Telp. (0331) 487550

Fax (0331) 427005 e-mail: febl@uinkhas.ac.id Website: <https://febl.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B-~~Bl~~In.2017.a/PP.00.9/10/2022 13 Oktober 2022
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : **Permohonan Ijin Penelitian**

Yth. Kepala PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Banyuwangi
Jl. Jenderal A Yani No. 12, Banyuwangi

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diijinkan mahasiswa berikut :

Nama : Siti Iftitah
NIM : E20181186
Semester : VII (Tujuh)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Peran Agen BRlink dalam Meningkatkan Transaksi Nontunai pada Sektor Mikro di Masa Pandemi di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER


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





PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk.

Cabang Banyuwangi

UNIT GLAGAH

Jl. Ijen No. 275, Ds. Jambean RT 01 RW 02 Kec. Glagah

Telp. : 0333 - 410076

Nomor : /K6116/I/2024 Glagah, 04 Januari 2024

Lamp. : -

Perihal : Keterangan Selesai Penelitian Kepada Yth.
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN JEMBER
di
JEMBER

Sehubungan dengan telah selesainya pelaksanaan penelitian di Bank BRI Unit Glagah, maka dengan ini kami menerangkan bahwa :

Nama / NIM : Siti Ifitah / E20181186
Fakultas / Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 Perbankan Syariah
Lokasi penelitian: Bank BRI Unit Glagah Banyuwangi
Lama penelitian : 07 Desember 2022 s/d 16 Desember 2022

Bahwasanya yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di perusahaan kami dengan baik.

Demikian permohonan ini kami buat, atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.
Cabang Banyuwangi
UNIT GLAGAH



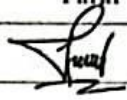






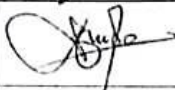
VENTRIANA IRMA

Kepala Unit

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

JURNAL PENELITIAN

Peran Agen BRILink dalam Meningkatkan Transaksi Nontunai pada Sektor Mikro di Masa Pandemi (Studi di Agen BriLink Desa Glagah, Kecamatan Glagah, Kabupaten Banyuwangi)

No	Hari/Tanggal	Uraian Penelitian	Paraf
1.	Kamis, 13 Oktober 2022	Mengajukan Surat izin Penelitian ke Bank BRI KC Banyuwangi	
2.	Rabu, 2 November 2022	Konfirmasi dari Bank BRI KC Banyuwangi mengenai perizinan untuk melakukan penelitian	
3.	Rabu, 7 Desember 2022	Konfirmasi mengenai perizinan melakukan penelitian kepada ibu Ventriana Irma Wahyuni selaku Kepala Unit Bank BRI unit Glagah	
4.	Rabu, 14 Desember 2022	Penggalian data mengenai BRILink dan Pemilik Outlet Agen BRILink Unit Glagah	
5.	Senin, 19 Desember 2022	Wawancara kepada bapak Selamat Suharto selaku pemilik outlet Agen BRILink "Nurhidayati" Jamban.	
6.	Jum'at, 13 Januari 2023	Wawancara kepada Mbak Sumiyati selaku pemilik outlet Agen BRILink "Annisa Link" Olehsari.	
7.	Senin, 9 Februari 2023	Wawancara kepada mas ferry selaku PAB (Petugas Agen BRILink)	
8.	Jumat, 15 September 2023	Permintaan data kepada mas Sauqi mengenai gambaran umum perusahaan Bank BRI Unit Glagah Banyuwangi)	
9.	Kamis, 4 Januari 2024	Mengambil Surat Selesai penelitian	
10.	Jumat, 21 Juni 2024	Wawancara kepada Ibu Dwi Handayani selaku nasabah Agen BRILink Annisa Link.	
11.	Jumat, 21 Juni 2024	Wawancara kepada Bapak Sumito selaku nasabah Agen BRILink Nurhidayati.	

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.
Cabang Banyuwangi
UNIT GLAGAH



VENTRIANA IRMA
Kepala Unit

DOKUMENTASI PENELITIAN



Dokumentasi: wawancara dengan bapak Slamet selaku pemilik outlet Agen BRILink “Nurhidayati” desa Jambean, kecamatan Glagah, kabupaten Banyuwangi.



Dokumentasi: mesin EDC yang digunakan Agen BRILink



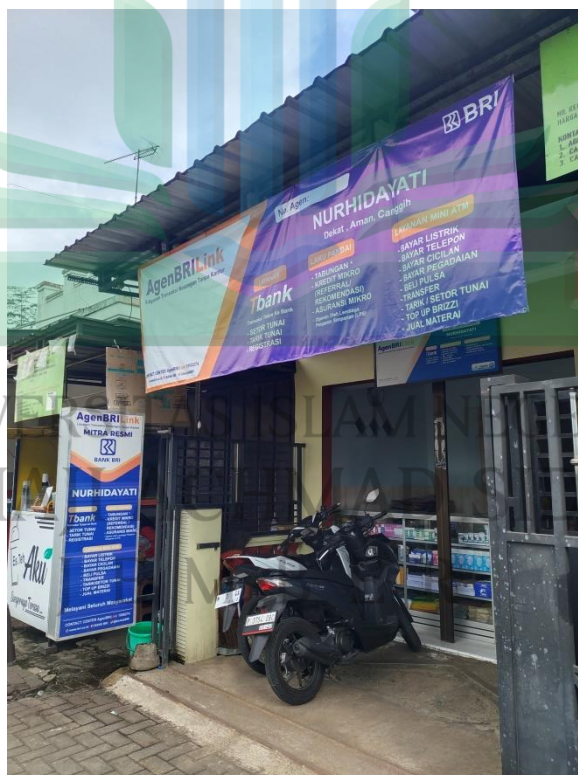
Dokumentasi: wawancara dengan ibu Sumiyati selaku pemilik outlet Agen BRILink “Annisa Link” desa Olehsari, kecamatan Glagah, kabupaten Banyuwangi.



Dokumentasi: wawancara dengan bapak Ferry Andry Setiawan selaku Petugas Agen BRILink Glagah, Banyuwangi.



Dokumentasi: Bersama kepala unit dan costumer service.



Dokumentasi: Outlet Agen BRILink "Nurhidayati" Jamban, Glagah, Banyuwangi.

DOKUMEN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: info@uinjhas.ac.id Website: <http://uinjhas.ac.id>

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : *Ahmed Fauzan*
Alamat : *Jember, Jl. Raya 12 Desa Glagah*
Jenis kelamin : *Laki-laki*
Umur : *29 th.*
Pekerjaan : *Wiraswasta*

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Siti Iftitah yang sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul "Peran Agen BRILink dalam Meningkatkan Transaksi Nontunai pada Sektor Mikro di Masa Pandemi (Study di Agen Brilink Desa Glagah, Kecamatan Glagah, Kabupaten Banyuwangi)"

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan dengan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Banyuwangi, 19 Desember 2022

Ahmed Fauzan
(Ahmed Fauzan)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kalwates, Jember, Jawa Timur, Kode Pos: 60130 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: info@uinjhs.ac.id Website: <http://uinjhs.ac.id>

PEDOMAN WAWANCARA UNTUK AGEN BRILINK

Nama : *Franky Subandyo*
Alamat : *Perumahan No. 02 RW. 02. Desa Glagah*
No HP : *081236878380*
Tanggal : *19 Desember 2022*

Penelitian ini berjudul "Peran Agen BRILink dalam Meningkatkan Transaksi Nontunai pada Sektor Mikro di Masa Pandemi (Study di Agen BRILink Desa Glagah, Kecamatan Glagah, Kabupaten Banyuwangi)" oleh Siti Iritah (E20181186). Mahasiswa Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember.

1. Mengapa anda tertarik menjadi Agen BRILink?

Jawab : - Untuk memperluas pelayanan BRI ke Masyarakat.
- untuk bisa menarik lebih banyak pelanggan ke toko.

2. Apa keuntungan menjadi Agen BRILink?

Jawab : • Menambah pendapatan.
• Keuntungannya 50/50 dari KPI.

3. Transaksi apa saja yang bisa dilakukan Agen BRILink?

Jawab : - Listrik, - telepon, - cicilan sepeda.
- top up KPI21

4. Berapa biaya transfer di Agen BRILink?

Jawab : 5 ribu - (15 ribu).

5. Adakah pelatihan khusus untuk menjadi Agen BRILink?

Jawab : - Bersama PAB.

6. Siapa saja nasabah yang sering bertransaksi di Agen BRILink?

Jawab : - Nasabah yang dari pondok. ^{daripondok} (pak jarwo).
alamat : parpan. (Bayar pinjaman).

7. Adakah pelaku usaha mikro yang sering bertransaksi di Agen BRILink?

Jawab : Ada. (Pak Wahyu). Penjual Bakso, Penjualnya parpan.
Dan pak anito. Penjual rengginang, toko sembako.

8. Bagaimana kondisi Agen BRILink dimasa pandemi?

Jawab : - Tidak ada yang terlalu bagus-masa. aman.
- BRILink menyediakan masker & hand sanitizer.

9. Sejak kapan anda menjadi Agen BRILink?

Jawab : Sejak 7 tahun yang lalu.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

10. Adakah kendala saat anda menjadi Agen BRILink?

Jawab: - ~~Per~~ ~~keras~~ Mesinnya sering gangguan.
- Sinyal. - EDC gangguan.

11. Apa harapan anda untuk program layanan Agen BRILink kedepannya?

Jawab: Mudah^{kan} jaringan lancar terus.
Narabah transaksiya lancar.

12. ~~Keuntungan:~~

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Malarum No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68138 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: lebi@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini.

Nama : SUMIYATI
Alamat : OLEHSARI . GLAGAH . BANYUWANGI .
Jenis kelamin : Perempuan .
Umur : 25 thn .
Pekerjaan : Wirasaha .

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Siti Ifitah yang sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul "Peran Agen BRILink dalam Meningkatkan Transaksi Nontunai pada Sektor Mikro di Masa Pandemi (Study di Agen Brilink Desa Glagah, Kecamatan Glagah, Kabupaten Banyuwangi)"

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan dengan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Banyuwangi, 18 Januari 2023


SUMIYATI
(.....)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kalwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68138 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: icb@uinhas.ac.id Website: <http://uinhas.ac.id>

PEDOMAN WAWANCARA UNTUK AGEN BRILINK

Nama : SUMIYATI
Alamat : OKHSAPI, GLAGAH, BANYUWANGI.
No HP : 082 140 250 131.
Tanggal : 13 Januari 2023

Penelitian ini berjudul "Peran Agen BRILink dalam Meningkatkan Transaksi Nontunai pada Sektor Mikro di Masa Pandemi (Study di Agen BRILink Desa Glagah, Kecamatan Glagah, Kabupaten Banyuwangi)" oleh Siti Istithah (E20181186). Mahasiswa Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember.

1. Mengapa anda tertarik menjadi Agen BRILink?

Jawab : \Rightarrow Didaftarkan sama Mantri Desa,
 \Rightarrow Browsing dan Dpt arahan PAB dan Mantri.

2. Apa keuntungan menjadi Agen BRILink?

Jawab : \Rightarrow Keuntungan dari BRI
 \Rightarrow Keuntungan dari nasabah.

3. Transaksi apa saja yang bisa dilakukan Agen BRILink?

Jawab : Kurang lebih ~~Rp~~ 10-60 transaksi.

4. Berapa biaya transfer di Agen BRILink?

Jawab : 0, sama 1000, ke bank lain 10.000.

5. Adakah pelatihan khusus untuk menjadi Agen BRILink?

Jawab : ADA.

6. Siapa saja nasabah yang sering bertransaksi di Agen BRILink?

Jawab : - Anak pondok pesantren, Mahasiswa dll.
- Siswa kalangan.

7. Adakah pelaku usaha mikro yang sering bertransaksi di Agen BRILink?

Jawab : - Pedagang. (Anggaran) setor pinjaman.

8. Bagaimana kondisi Agen BRILink dimasa pandemi?

Jawab : - Karena di Bank ada pembatasan nasabah per covid.
Jadi banyak nasabah ke BRILink. Jadi kadang kurang modal.

9. Sejak kapan anda menjadi Agen BRILink?

Jawab : 2018.

10. Adakah kendala saat anda menjadi Agen BRILink?

Jawab : - Masyarakat masih banyak yg tidak mematuhi protokol kesehatan. - kurangnya modal

11. Apa harapan anda untuk program layanan Agen BRILink kedepannya?

Jawab : - Kualitas benanya.
- Dana talangan.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

FAKULTAS EKONOMI DAN BAHAS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kalibanas, Jember, Jawa Timur, Kode Pos: 60136 Telp. (0331) 407660
Fax (0331) 427006 e-mail: febl@ulinkhas.ac.id Website: http://ulinkhas.ac.id

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini.

Nama : FERRY ANDRY SETIAWAN
Alamat : PERUM PURI CAHAYA Blok. E 7-90.
Jenis kelamin : LAKI - LAKI
Umur : 32
Pekerjaan : KARYAWAN. BUMN

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Siti Ifitah yang sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul "Peran Agen BRILink dalam Meningkatkan Transaksi Nontunai pada Sektor Mikro di Masa Pandemi(Study di Agen Brillink Desa Glagah, Kecamatan Glagah, Kabupaten Banyuwangi)"

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan dengan sebagaimana mestinya.

Banyuwangi, 9 Februari 2025 .

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER
(FERRY ANDRY SETIAWAN)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fnx (0331) 427005 e-mail: feb@uinshs.ac.id Website: <http://uinshs.ac.id>

PEDOMAN WAWANCARA UNTUK PETUGAS AGEN BRILINK

Nama : FERRY ANDRY SETIAWAN
Alamat : JORUM PURI CHAMAH Blok E7-3
No HP : 085107069003
Tanggal : Senin, 9 Februari 2023

Penelitian ini berjudul "Peran Agen BRILink dalam Meningkatkan Transaksi Nontunai pada Sektor Mikro di Masa Pandemi (Study di Agen Brilink Desa Glagah, Kecamatan Glagah, Kabupaten Banyuwangi)" oleh Siti Ifitah (E20181186). Mahasiswa Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember.

Pertanyaan :

1. Apa tujuan diadakannya layanan Agen BRILink? dan apa strategi yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut?

Jawab : - U, mengurangi tingkat antrian di unit layanan BRI.
- U, menekan biaya karyawan/operasional.

2. Apa saja syarat dan kriteria untuk menjadi Agen BRILink?

Jawab : - Fotokopi KTP - Surat ket. uraha/NIP. - No HP.
Syarat : - Buk. rek. bangunan. - Email.

3. Apasaja tugas layanan agen brilink?

Jawab : - Menerima transaksi faskes tunai semua jenis ATM Bank.
- Setor, faskes ke seluruh Bank.

4. Apa saja fasilitas yang diberikan kepada agen BRILink? dan apakah ada pelatihan khusus untuk agen BRILink dalam menggunakan fasilitas tersebut?

Jawab : - Pinjam: EDC androID. - Kener.
- Dana jalaangan. - Sertifikat.

5. Siapa saja sasaran dari diluncurkannya Agen BRILink?

Jawab : - Semua masyarakat yg punya uraha.
Dan niat bisnis.

6. Apa keuntungan menjadi Agen BRILink? bagaimana pembagian keuntungan antara BRI dengan Agen BRILink?

Jawab : - Dapat FBSI (fee Best Income).
- Memperluas jalannya uraha.
- Dikenal masyarakat luas.

7. Ada berapa yang menjadi petugas agen brilink di kabupaten Banyuwangi?

Jawab : 4 rementa. (1 April 6).

8. Bagaimana pengawasan yang diberikan oleh petugas agen brilink?

Jawab: - Kunjungan ke rumah (TKP).
- Monitoring melalui Grup.

9. Bagaimana peningkatan agen brilink di Glagah Banyuwangi?

Jawab: - Kerja sama dg mantri unit.

10. Apakah dimasa pandemi kemarin agen brilink bertambah?

Jawab: Bertambah.

11. Apakah ada tambahan kebijakan kepada agen brilink di masa pademi kemarin?

Jawab: - Mematuhi protokol kesehatan.
- Attend free masker.

12. Bagaimana peran Agen BRILink dalam meningkatkan transaksi nontunai pada sektor mikro di masa pandemi?

Jawab: - Membantu kelancaran transaksi.
- Tidak mengenal waktu.

13. Apa saja kendala yang di hadapi Agen BRILink dalam melayani nasabah di masa pandemi?

Jawab: - ~~Sejumlah~~ agen kurang modal.
(Ada beberapa keluhan dari Agen mengenai modal).

14. Apa manfaat pelaksanaan Agen BRILink bagi bank, agen, dan masyarakat?

Jawab: - Membantu transaksional bank.

15. Berapa jumlah Agen BRILink yang ada di kabupaten Banyuwangi?

Jawab: 1.200 kurang lebih.

16. Berapa transaksi rata rata setiap bulannya?

Jawab: - Rata-rata 1.500 transaksi per hari.
- Perbulan 600 transaksi (RDC).

17. Bagaimana edukasi yang diberikan BRI kepada Agen BRILink?

Jawab: - Pelatihan awal (Penggunaan apl. & prosedur transaksi).
- Pemecahan masalah, - Manajemen bisnis, - Layanan pelanggan.
- Pemahaman produk & layanan.

18. Apa saja tugas PAB?

Jawab: - Mengumpul data transaksi Agen BRILink. - Membantu aktivasi/agen
- Memonitoring transaksi. - Mengawal jumlah transaksi. - Report data Agen tiap ke
- Melakukan edukasi bpt Agen. - Membantu administrasi & pemberian diskon ke PAB
19. Apa harapan anda untuk program agen BRILink kedepannya? Mengajar BRILink

Jawab: - ~~Harapan~~ Menjalni komunikasi yang baik dg PAB & BRI
U/ dg dukungan & solusi atas masalah yg dihadapi.
- Inisiatif & proaktif diri pengembangan usaha.
- Petyanan yg baik pd masalah.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mataram No. 01 Mangrove, Kalwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos. 69138 Telp (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: feb@uinhas.ac.id Website: <http://uinhas.ac.id>

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini.

Nama : DWI Handayani
Alamat : Jl seblang no 19 dusun Joyosari RT02 RW 01 Olehsari
Jenis kelamin : Perempuan
Umur : 44 tahun
Pekerjaan : Wirawaha.

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Siti Inithah yang sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul "Peran Agen BRILink dalam Meningkatkan Transaksi Nontunai pada Sektor Mikro di Masa Pandemi (Studi di Agen Brilink Desa Glagah, Kecamatan Glagah, Kabupaten Banyuwangi)"

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan dengan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Banyuwangi, 21 - 06 - 2024

(DWI Handayani.....)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangrove, Kalimasri, Jember Jawa Timur Kode Pos 60136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: info@uisu.ac.id Website: www.uisu.ac.id

WAWANCARA KEPADA NASABAH/PELANGGAN AGEN BRILINK

"ANNISA LINK"

Nama : *Dwi Hendayanti.*
Alamat : *Jl Siblany no 13 9m jember RT 02 RW 01 Dikoro.*
No HP : *081 217 989 017.*
Tanggal : *Jumat, 21 Juni 2024*

Penelitian ini berjudul "Peran Agen BRILink dalam Meningkatkan Transaksi Nontunai pada Sektor Mikro di Masa Pandemi (Studi di Agen BRILink Desa Glagah, Kecamatan Glagah, Kabupaten Banyuwangi)" oleh Siti Iftitah (E20181186), Mahasiswa Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember.

Pertanyaan :

1. Sejak kapan anda bertransaksi di Agen BRILink?
Jawaban : *2016. ~~Sejak~~ ada toko, jadi sering ke BRILink remongak mbak sunigati jadi Agen BRILink.*
2. Seberapa sering anda menggunakan layanan Agen BRILink?
Jawaban : *ada, sering. lumayan sering.*
3. Layanan apa saja yang sering anda gunakan di Agen BRILink?
Jawaban : *Pulsa, transfer.*
4. Apa alasan anda memilih bertransaksi di Agen BRILink?
Jawaban : *Dekat, tidak antri, kenal dg Agernya.*
5. Menurut anda, apakah peran Agen BRILink ini sangat membantu dalam usaha anda?
Jawaban : *Cukup membantu*

6. Menurut anda, Bagaimana pelayanan Agen BRILink dimasa pandemi covid-19 kemarin?

Jawaban: *pelayanan enak. jarang gangguan. Kalau gangguan tidak lama. bisa lewat wa. Waktu pandemi BRI Anti.*

7. Apakah anda pernah mengalami kendala saat menggunakan layanan Agen BRILink saat pandemi kemarin? kendala apasaja yang nda anda hadapi?

Jawaban: *pernah. tapi cuma seketika.*

8. Apakah saran anda untuk Agen BRILink kedepannya?

Jawaban: *Pertahankan pelayanannya.*



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: ebli@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini.


Nama : Sunib
Alamat : Des. Jamban. Rt.3. Rw.1 Des. Glagah.
Jenis kelamin : Laki-Laki
Umur : 77
Pekerjaan : Wiraswasta.

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Siti Irfitah yang sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul "Peran Agen BRILink dalam Meningkatkan Transaksi Nontunai pada Sektor Mikro di Masa Pandemi (Studi di Agen Brilink Desa Glagah, Kecamatan Glagah, Kabupaten Banyuwangi)"

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk digunakan dengan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Banyuwangi, 21 Juni 2024


SLIMIRO



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mataram No. 01 Mangrove, Kalwates, Jember, Jawa Timur Kode Pos 60130 Telp. (0331) 487560
Fax (0331) 427005 e-mail febi@uinjember.ac.id Website: http://uinjember.ac.id

WAWANCARA KEPADA NASABAH/PELANGGAN AGEN BRILINK

"NURHIDAYATI"

Nama : Sunito
Alamat : Des. Jamban. Rt. 3. Rd. 1. Des. Glagah.
No HP : 082331489174. / 085609815208.
Tanggal : 21 Juni 2024.

Penelitian ini berjudul "Peran Agen BRILink dalam Meningkatkan Transaksi Nontunai pada Sektor Mikro di Masa Pandemi (Studi di Agen BRILink Desa Glagah, Kecamatan Glagah, Kabupaten Banyuwangi)" oleh Siti Mitha (E20181186), Mahasiswa Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember.

Pertanyaan : *tan 2015 menjalankan usaha.*

1. Sejak kapan anda bertransaksi di Agen BRILink?

Jawaban : *sejak berdirinya Agen BRILink.*

2. Seberapa sering anda menggunakan layanan Agen BRILink?

Jawaban : *tiap bulan.*

3. Layanan apa saja yang sering anda gunakan di Agen BRILink?

Jawaban : *trans. Atribut gaji, Listrik, Kredit Bank.*

4. Apa alasan anda memilih bertransaksi di Agen BRILink?

Jawaban : *- Debet. - tidak. Antri.*

5. Menurut anda, apakah peran Agen BRILink ini sangat membantu dalam usaha anda?

Jawaban : *ya.*

6. Menurut anda, Bagaimana pelayanan Agen BRILink dimasa pandemi covid-19 kemarin?

Jawaban: Lancar. Erak. Pelayanan bagus. Apalagi pas pandemi. BPA Antri. Jadi enak langsung ke BRILink.

7. Apakah anda pernah mengalami kendala saat menggunakan layanan Agen BRILink saat pandemi kemarin? kendala apa saja yang nda anda hadapi?

Jawaban: Selalu lancar. Kalau rusak EDC nya tunggu gak lama. pas EDC nya ada 2. Selalu lancar.

8. Apakah saran anda untuk Agen BRILink kedepannya?

Jawaban: Mudah-Mudahan selalu lancar.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Siti Ifitah
NIM : E20181186
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Judul : Peran Agen BRILINK dalam meningkatkan transaksi nontunai pada sektor mikro di masa pandemi (studi di Agen BRILINK Desa Glagah, kecamatan Licin, kabupaten Banyuwangi)

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 30 Mei 2024 .

Operator Turnitin
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER
(Dr. Heron Farida Darani) S.Kom., M.E.I.





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp (0331) 487550
FAX (0331) 427005 e-mail: feb@uinhs.ac.id Website: <http://febl.uinhs.ac.id>




SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Siti Ifitah
NIM : E20181186
Semester : 12

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 31 Mei 2024
Koordinator Prodi. Perbankan Syariah


Ana Pratiwi, SE., Ak., MSA.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



BIODATA PENULIS



DATA PRIBADI :

Nama : Siti Iftitah
Tempat, Tanggal Lahir : Banyuwangi, 18 Oktober 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Dsn. Krajan, Ds. Gumuk, RT 003 RW 003 Kec.
Licin, Kab. Banyuwangi.
NIM : E20181186
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/ Perbankan Syariah
No. HP : 083144270965
E-mail : titaitita1810@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. TK : TK Tarbiyatus Shibyan Jelun (2005 - 2006)
2. SD/MI : MI Tarbiyatus Shibyan Jelun (2006 - 2012)
3. SMP/MTS : MTs Nahdlatul Wathon Licin (2012 - 2015)
4. SMA/MA : SMAN Darusholah Singojuruh (2015 - 2018)
5. Perguruan Tinggi : UIN KHAS Jember (2018 - 2024)

PENGALAMAN ORGANISASI

1. OSIS MTs Nahdlatul Wathon Licin
2. PMR SMAN Darusholah Singojuruh
3. IMABA (IKATAN MAHASISWA BANYUWANGI)