

**FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT KEBERHASILAN
AGEN BRILINK DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
(STUDI PADA AGEN BRILINK UMI KULSUM KECAMATAN
PANTI KABUPATEN JEMBER)**

SKRIPSI



Oleh :
Nurkholifah Husna
NIM : 211105010041

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JUNI 2025**

**FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT KEBERHASILAN AGEN
BRILINK DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
(STUDI PADA AGEN BRILINK UMI KULSUM KECAMATAN PANTI
KABUPATEN JEMBER)**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad 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

Oleh:

Nurkholifah Husna

NIM : 211105010041

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JUNI 2025**

**FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT KEBERHASILAN AGEN
BRILINK DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
(STUDI PADA AGEN BRILINK UMI KULSUM KECAMATAN PANTI
KABUPATEN JEMBER)**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah



Oleh:

Nurkholifah Husna

NIM : 211105010041

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

Toton Fanshurna, M.E.I.

NIP. 198112242011011008

**FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT KEBERHASILAN AGEN
BRILINK DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
(STUDI PADA AGEN BRILINK UMI KULSUM KECAMATAN PANTI
KABUPATEN JEMBER)**

SKRIPSI

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

Hari : Rabu

Tanggal : 18 Juni 2025

Tim Penguji

Ketua



Dr. Hi. Nurul Setianingrum, S.E., M.M.
NIP. 196905231998032001

Sekretaris



Zulfa Ahmad Kurniawan, M.E.
NIP. 199408042020121004

Anggota :

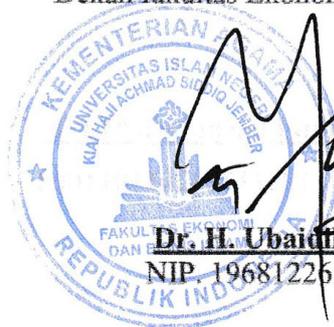
1. Prof. Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si., CHRA.
2. Toton Fanshurna, M.E.I.



KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

J E M B E R

Menyetujui:
Dekan fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam




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

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا إِنْ نَسِينَا أَوْ
أَخْطَأْنَا

Artinya : “Allah tidak membebani seseorang, kecuali menurut kesanggupannya. Baginya ada sesuatu (pahala) dari (kebajikan) yang diusahakannya dan terhadapnya ada (pula) sesuatu (siksa) atas (kejahatan) yang diperbuatnya.” (QS. Al-Baqarah : 286)*



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

* Departemen Agama Republik Indonesia, *Alquran dan Terjemahan*, (Jakarta: Departemen Agama RI, 2010).

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah alamin, sungguh perjuangan yang cukup panjang telah saya lalui untuk mendapatkan gelas sarjana ini. Rasa syukur dan bahagia yang kurasakan ini sebagai tanda terimakasih aku persembahkan karya sederhana ini kepada:

1. Kepada kedua orang tua saya Bapak Miskum dan Ibu Haniyah sebagai tanda bakti dan hormat dan rasa terimakasih yang tiada terhingga yang selalu mendukung, memberi semangat, kasih sayang, dan doa-doa yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang kutulis kata persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Bapak dan Ibu bahagia, karna ku sadar selama ini belum bisa berbuat lebih. Untuk kedua orang tuaku yang paling kucintai terima kasih banyak selama ini banyak memberikan banyak motivasi, selalu mendoakanku, selalu memberi kasih sayang dan selalu menasehati untuk menjadi lebih baik.
2. Kepada kedua kakak saya Reni Qurnia Utami dan Fahrizalul Salsabila terimakasih sudah mendukung dan memberi semangat kepada adiknya dalam melanjutkan pendidikan. Semoga semua hal yang terbaik yang engkau berikan menjadikan ku orang yang baik pula.
3. Teman Perbankan Syariah 1 angkatan 2021 terimakasih sudah saling mendukung satu sama lain untuk berproses bersama sama 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 Achmad Siddiq Jember yang telah membimbing serta memberikan ilmunya dengan ketulusan dan kesabaran.
6. Untuk diri saya sendiri terimakasih untuk tidak menyerah dan sudah bertahan sampai sejauh ini sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir dengan maksimal.



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

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

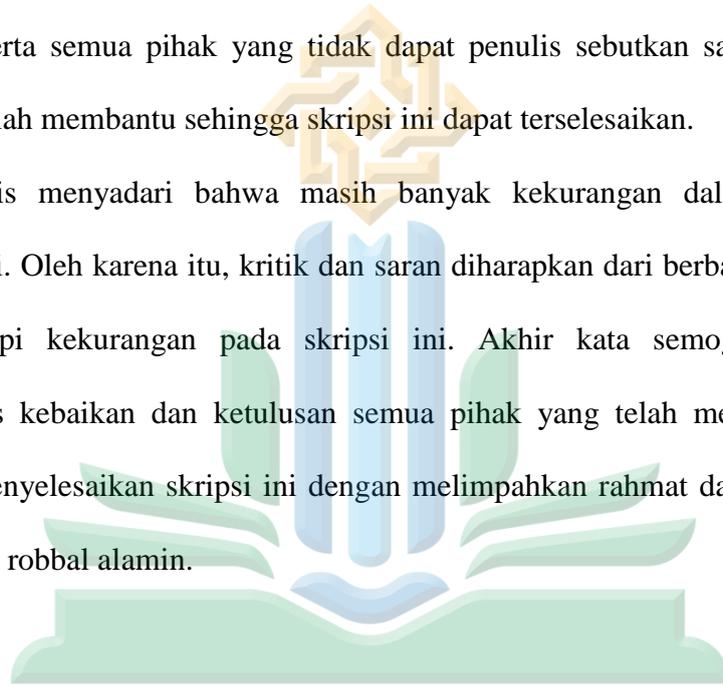
Puji syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadirat ALLAH SWT yang telah memberi rahmat, taufiq, hidayah, serta inayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dalam bentuk skripsi. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada baginda Nabi dan Rasul kita Muhammad SAW.

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. Dr. Hj. Nurul Widyawati Islami Rahayu, S.Sos., M.Si. selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I. M.S.I. selaku ketua Jurusan Ekonomi Islam sekaligus sebagai Dosen Penasehat Akademik yang selama ini telah memberikan nasehat dalam berbagai hal kegiatan akademik.
5. Ibu Ana Pratiwi., S.E., M.M. selaku ketua program studi perbankan syariah UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
6. Bapak Toton Fanshurna, M.E.I. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam proses pembuatan skripsi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.

7. Segenap bapak ibu dosen serta staff dan karyawan didalamnya yang telah mendampingi penulis dalam menjalani perkuliahan dari awal hingga akhir sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan sesuai harapan.
8. Pemilik outlet Agen BRILink Umi Kulsum yang telah bersedia memberikan waktunya untuk kegiatan penelitian yang dilakukan penulis.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran diharapkan dari berbagai pihak untuk melengkapi kekurangan pada skripsi ini. 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 .
Aamin ya robbal alamin.



Jember, 15 Mei 2025

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

Nurkholifah Husna

NIM. 211105010041

ABSTRAK

Nurkholifah Husna, Toton Fanshurna, 2025: *Faktor Pendukung Dan Penghambat Keberhasilan Agen BRILink Dalam Meningkatkan Pelayanan (Studi Pada Agen BRILink Umi Kulsum Kecamatan Panti Kabupaten Jember)*

Kata Kunci: Faktor Pendukung, Faktor Penghambat, Agen BRILink, Pelayanan

Persaingan bisnis dan kemajuan teknologi perbankan di Indonesia tidak dapat dihindari, perbankan dituntut untuk lebih inovatif dalam menciptakan produk, memberikan kepuasan dan memberikan manfaat terbaik bagi nasabah. Agen BRILink merupakan salah satu model pemanfaatan teknologi informasi yang mampu mendukung transaksi tanpa harus bertatap muka dengan teller sebagai pengembangan yang telah direncanakan oleh perbankan.

Fokus penelitian ini meliputi: 1) Apa faktor pendukung keberhasilan pelayanan agen BRILink dan bagaimana upaya memaksimalkan dalam meningkatkan pelayanan? 2) Apa faktor penghambat dalam pelayanan agen BRILink dan bagaimana upaya untuk mengatasinya agar pelayanan meningkat?

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Mengetahui faktor pendukung keberhasilan pelayanan agen BRILink dan upaya memaksimalkan dalam meningkatkan pelayanan. 2) Mengetahui faktor penghambat keberhasilan pelayanan agen BRILink dan bagaimana upaya untuk mengatasi agar pelayanan meningkat.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Subjek penelitian menggunakan purposive atau penentuan sampel dan teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi serta untuk keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber dan teknik.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa 1) Keberhasilan agen BRILink dipengaruhi oleh tiga faktor utama: laba, daya saing, dan etika usaha. Untuk memaksimalkan faktor pendukung keberhasilan agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan, penting untuk meningkatkan layanan dengan bersikap ramah, cepat, dan profesional. Mengikuti pelatihan rutin yang diselenggarakan oleh BRI, melakukan evaluasi rutin, dan mencapai keberhasilan usaha berkelanjutan. 2) Faktor penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu kurangnya pengalaman kerja dan pengelolaan yang belum optimal. Hambatan ini dapat mengurangi kemampuan agen dalam menangani masalah dan memenuhi kebutuhan nasabah secara maksimal. Hambatan tersebut disarankan untuk terus belajar dan mengikuti pelatihan guna meningkatkan keterampilan dan kemampuan manajemen, sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan berkelanjutan.

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Definisi Istilah	12
F. Sistematika Pembahasan	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
A. Penelitian Terdahulu	15
B. Kajian Teori	27
BAB III METODE PENELITIAN	47
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	47

B. Lokasi Penelitian	47
C. Subyek Penelitian	48
D. Teknik Pengumpulan Data	48
E. Analisis Data	51
F. Keabsahan Data	54
G. Tahap-Tahap Penelitian	54
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	56
A. Gambaran Obyek Penelitian	56
B. Penyajian Data dan Analisis	59
C. Pembahasan Temuan	70
BAB V PENUTUP	82
A. Simpulan	82
B. Saran-saran	83
DAFTAR PUSTAKA	84
Lampiran-lampiran	

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

DAFTAR TABEL

1.1 Produk Laku Pandai Perbankan Di Indonesia	7
1.2 Data Keterangan Transaksi Agen BRILink Kec. Panti	8
2.1 Peneliti Terdahulu	23



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

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga perbankan di Indonesia mengadopsi dua sistem yaitu konvensional dan sistem syariah. Bank yang menganut sistem konvensional menjalankan operasionalnya dengan menerapkan sistem bunga. Sebaliknya bank yang menerapkan syariah adalah bank yang tidak mengandalkan bunga dalam operasionalnya melainkan mengembangkan operasionalnya sesuai dengan al-qur'an dan hadist.¹ Perbankan adalah komponen utama suatu perekonomian Negara yang berperan penting mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. Perkembangan perbankan suatu Negara dapat berfungsi sebagai tolak ukur untuk perkembangan Negara tersebut. Peran perbankan dalam mengatur sebuah Negara meningkat seiring dengan tingkat perkembangannya.²

PT. Bank Rakyat Indonesia Persero merupakan salah satu bank terkemuka di Indonesia dengan beberapa keunggulan. Salah satunya adalah jumlah akun pelanggan terbesar. BRI memperluas jangkauan layanan perbankannya ke seluruh pelosok Indonesia dengan membuka cabang dan unit terdekat. Hal ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam urusan perbankan dengan baik.³ Dengan melibatkan agen-agen perbankan yang tersebar di seluruh wilayah, BRILink memberikan berbagai layanan

¹ Ahmad Dahlan, *Bank Syariah*, (Depok: Teras, 2012), 101.

² Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005), 59.

³ Khanza Jasmine, "Evaluasi Kinerja Keuangan Mitra BRILink Dalam Mendorong Pertumbuhan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)", *Jurnal Student Research*, 2. No. 4 (2024). 648.

perbankan seperti transfer uang, pembayaran tagihan, dan penarikan tunai dengan menggunakan perangkat yang terhubung ke sistem BRI. Program ini menjadi salah satu solusi untuk mendekatkan layanan perbankan kepada masyarakat yang belum terjangkau oleh cabang-cabang bank konvensional.

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 belum mengenal ataupun mendapatkan jasa layanan perbankan.⁴

Agen BRILink merupakan salah satu bentuk layanan perbankan berbasis agen yang dikelola oleh PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) untuk menjangkau masyarakat di daerah-daerah yang belum terjangkau secara langsung oleh cabang bank. BRILink adalah perluasan *delivery* channel BRI yang bertujuan untuk mengenalkan masyarakat dengan dunia perbankan, yang diadakan tanpa harus melakukan investasi yang besar. Sasaran utama dari agen BRILink adalah masyarakat yang belum mengenal perbankan, dengan adanya agen BRILink diharapkan mampu meningkatkan penggunaan

⁴ Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif, Bab 1, Pasal 1, ayat 5, h. 3. <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/otoritas-jasa-keuangan/peraturan>

masyarakat dalam layanan keuangan, sehingga dapat mendorong pengaruh positif bagi pertumbuhan ekonomi di masyarakat.⁵

Lembaga perbankan konvensional maupun perbankan syariah didalam kehidupan ekonomi modern merupakan sebuah lembaga yang paling berperan di dalam kehidupan perekonomian.⁶ 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.⁷ Bank Rakyat Indonesia (BRI) menawarkan sebuah konsep yang mampu menarik minat calon nasabah, *sharing fee* merupakan tawaran yang didapatkan oleh nasabah dari Bank Rakyat Indonesia (BRI), pengelolaan suatu kegiatan rekening yang dilakukan oleh nasabah (nasabah) akan menimbulkan biaya atau ongkos. Skema *sharing fee* yang berlaku adalah 50:50. Dimana, 50% untuk nasabah dan 50% untuk BRI.⁸

BRILink menyediakan berbagai layanan keuangan untuk masyarakat termasuk nasabah BRI maupun yang buka nasabah BRI dengan penerapan

⁵ Dwi Anggarani Ayu Aisyah Rizkiyaningsih, Ana Sopanah, "Efektivitas Penerapan BRILink Dalam Upaya Mendorong Financial Inclusion (Studi Pada PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO), TBK. Kantor Wilayah Makassar)," *International Journal of Research in Marketing* 01, no. 4 (2021): I-II, [https://doi.org/10.1016/s0167-8116\(17\)30083-6](https://doi.org/10.1016/s0167-8116(17)30083-6).

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 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.

⁸ Munir Is'adi, Farhan Alfiansyah, "Peran Agen Brilink Terhadap Peningkatan Kredit Pada Bank BRI Di PT.Bank Rakyat Indonesia Unit Ambulu Cabang Jember," Artikel (08 Februari 2021), <http://digilib.uinkhas.ac.id/id/eprint/18531>.

teknologi digital. Sudah banyak nasabah yang telah bergabung menjadi agen BRILink di desa yang mampu memudahkan transaksi dan memudahkan masyarakat umum bisa langsung ke agen BRILink.

Tujuan utama dari agen BRILink adalah untuk memberikan pelayanan perbankan khususnya kepada masyarakat yang belum terlayani oleh bank secara administratif (*unbanked* atau *unbankable*). Melalui agen BRILink, nasabah BRI maupun masyarakat umum lainnya bisa mendapatkan pelayanan yang sama seperti halnya di kantor BRI. Layanan ini memungkinkan masyarakat, terutama di wilayah pedesaan dan daerah terpencil, untuk mengakses produk perbankan tanpa harus pergi ke kantor cabang. BRILink juga mempunyai keunggulan dan kelemahan.⁹

BRILink berperan penting dalam mewujudkan inklusi keuangan di Indonesia, karena dapat membantu meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan perbankan yang lebih luas.¹⁰ Namun dalam peningkatan jumlah jaringan pada agen BRILink bukan berarti tidak memiliki kendala. Meski mengalami peningkatan, produk BRILink tidak lantas langsung dapat diterima oleh masyarakat,¹¹ khususnya masyarakat yang masih awam terhadap fasilitas pembayaran di dunia perbankan, meskipun BRILink telah memberikan kontribusi signifikan terhadap pemerataan layanan keuangan, sistem dan

⁹ Herlina Nurul Aini, "Biaya Transfer Tunai Pada BRI-Link Perspektif Surat Perjanjian Kerjasama (Studi Di BRI-Link Desa Pekalongan) Oleh : Herlina Nurul Aini Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) METRO 1444 H / 2023 M BIAY," *Institut Agama Islam Negeri Metro*, 2023, 1–57.

¹⁰ Kompas.com, "Tumbuh Pesat , Agen BRILink Catatkan Transaksi Rp 370 Triliun Sepanjang Kuartal I-2024", (2024), <https://biz.kompas.com/read/2024/05/13/133654228/tumbuh-pesat-agen-brilink-catatkan-transaksi-rp-370-triliun-sepanjang-kuartal>

¹¹ Hildayanti Auliya, "Perana Agen BRILink Dalam Memfasilitasi Kelancaran Perekonomian Masyarakat Di Desa Lero (Analisis Manajemen Keuangan Syariah)," *Braz Dent J.* 33, no. 1 (2022): 1–12.

operasional agen BRILink masih menghadapi sejumlah tantangan yang perlu mendapat perhatian.

Selain itu, BRI juga mengembangkan strategi pemasaran produk dan layanan tabungannya dengan memperkenalkan produk layanan *channel*. Pelayanan yang baik sangat penting untuk meningkatkan akses dan kepercayaan masyarakat, terutama di daerah yang kurang terlayani. Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.¹² Salah satu strategi penting untuk keberhasilan bank adalah menawarkan layanan berkualitas dengan kinerja tinggi dalam pelayanan. Pada sisi lain, perihal pelayanan sebenarnya tak begitu kompleks, akan tetapi jika tak dikelola secara cermat, dapat mengundang persoalan yang memerlukan kepekaan. Tata kelola pelayanan yang unggul mengharuskan mutu, fasilitas yang memadai, dan etika. Poin pokok dari pelayanan adalah memastikan kebahagiaan pelanggan, hingga pelanggan merespons dengan positif dan menunjukkan kesetiaan yang istimewa.¹³

Kualitas produk dan pelayanan merupakan prasyarat dasar untuk kepuasan *klien* dalam rangka memenuhi dan mempertahankan nasabah. Nasabah menggunakan kualitas dan kemajuan manfaat sebagai penentu apakah mereka puas atau kecewa dengan kerangka kerja pengelolaan manfaat

¹² Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010), hal. 22.

¹³ Fikry Pratama Darajat and H. Asep Muslihat, "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Agen Brilink (Agk Brilink)," *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 10, no. 3 (2024): 267–74.

akun yang diberikan.¹⁴ Kepuasan nasabah adalah harapan atau hasil yang dialami setelah pembelian. Dimana nasabah adalah mereka yang mendapatkan produk dari perusahaan dan dapat menentukan kualitas dari perusahaan tersebut.¹⁵

Bank BRI yang berdiri sejak tahun 1985 berfokus pada pengabdian dan pemberian layanan kepada masyarakat kelas bawah, hingga saat ini konsistensi pemberian layanan kepada masyarakat masih terus dipertahankan. Perkembangan industri perbankan berjalan seiring dengan kemajuan dunia yang semakin pesat, sehingga saat ini PT Bank Rakyat Indonesia telah memiliki 15 ribu unit kerja dengan jumlah total (BRI Unit 6.700, Pegadaian 4.087 dan PNM 4.553) dan PT. Bank Rakyat Indonesia ini telah melayani nasabah sebanyak 37 juta nasabah dengan produk pinjaman, simpanan, dan juga asuransi. Serta juga memiliki sekitar 740 ribu agen BRILink dan 686 ribu e-channels. Layanan agen BRILink saat ini telah menjangkau 58.896 desa di seluruh pelosok Indonesia, atau mengcover >78% total desa yang ada di Indonesia.¹⁶

Peneliti memilih BRILink karena Bank BRI merupakan penyelenggara program Laku Pandai yang tampil paling unggul di antara bank pelaksana lainnya. Melalui BRILink Operator, Bank BRI turut memperluas pengelolaan layanan rekening yang dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat,

¹⁴ Ana Pratiwi, Lilis Wahyuningsih, dan Shofia Aulia Az, "Sosialisasi Pelayanan Dan Produk Di Bank Muamalat KCP Banyuwangi," *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Lingkungan* 1, no. 2 (Januari 2023): 8.

¹⁵ Nadia Azalia Putri, et al., "Implementasi Pelayanan Dan Administrasi Dalam Usaha Meningkatkan kepuasan Nasabah Pada BPR Nusantara Rambipuji Kabupaten Jember," *Journal Of Indonesia Social Society* 1, no.2 (Juni 2023): 45.

¹⁶ Bank Rakyat Indonesia, "Laporan Tahunan 2023," Diakses pada 22 September 2024. https://bri.co.id/documents/20123/56786/AR%202023%BRI_BAHASA.pdf

termasuk masyarakat yang memiliki akses terbatas atau bahkan tidak memiliki akses menyimpan uang sama sekali. Berikut ini data kinerja bank penyelenggara laku pandai dari tahun 2020-2024:

Table 1.1
Data Kinerja Laku Pandai

NO	Laku Pandai	Keterangan	Tahun			
			2020	2021	2022	2023
1	Agen BRILink	Jumlah agen	504.233	503.151	627.000	740.000
2	Agen 46	Jumlah agen	152.763	157.630	165.059	185.697
3	Agen Mandiri	Jumlah agen	134.518	162.416	156.191	190.191
4	Agen BTPN Wow	Jumlah agen	167.633	156.325	140.000	150.000

Sumber: laporan Tahunan BRI, BNI, Mandiri, dan BTPN

Dari data realitas di atas, dapat dibuktikan bahwa bank dengan jumlah agen laku pandai terbanyak adalah Bank BRI dengan agen BRILink. Selain menjadi bank terbesar yang tersebar di seluruh Indonesia, segmentasi Bank BRI adalah segmen mikro, dan 75% dari portofolionya berasal dari segmen tersebut. Jumlah agen perbankan terus meningkat secara signifikan setiap tahunnya karena bank-bank itu sendiri melakukan efisiensi dengan merekrut agen yang dapat membantu dalam melayani pelanggan.

Agen BRILink berperan sebagai jembatan antara bank dan masyarakat, memberikan akses layanan perbankan di wilayah yang sulit dijangkau. Tujuannya untuk melayani masyarakat yang tidak memiliki akses terhadap layanan perbankan. BRI menciptakan terobosan baru dalam persaingan dengan memperkenalkan model transaksi yang berbeda dari kantor BRI. Model transaksi ini merupakan interaksi tatap muka langsung antara nasabah

dengan pegawai bank atau perwakilan layanan nasabah yang memerlukan waktu cukup lama.¹⁷

Agen BRILink di Kecamatan Panti dapat memberikan bentuk kemudahan transaksi perbankan serta dapat membantu masyarakat desa yang relatif jauh dari lokasi Bank BRI dalam melakukan transaksi, sehingga memberi kenyamanan dan pelayanan maksimal terhadap nasabah tetap tersedia melalui agen BRILink tersebut. Saat ini, keberadaan agen BRILink yang telah terdaftar yang ada di BRI di antaranya :

Tabel 1.2
Data Keterangan Transaksi Agen BRILink Kec. Panti

NO	Nama Agen	Transaksi Per-hari	Transaksi Per-bulan
1	Agen BRILink Umi Kulsum	50 transaksi	1.500 transaksi
2	Agen BRILink Tirta Jaya	40 transaksi	1.200 transaksi
3	Agen BRILink Tri Jaya Center	25 transaksi	750 transaksi
4	Agen BRILink Teguh	30 transaksi	900 transaksi
5	Agen BRILink Slamet Jaya	25 transaksi	750 transaksi

Sumber: wawancara dengan pemilik agen

Dari data di atas Kecamatan Panti terdapat lima agen BRILink yang melakukan transaksinya hampir setiap hari. Dengan adanya keberadaan agen BRILink memberikan kemudahan dan keamanan yang sangat dibutuhkan masyarakat dalam melakukan transaksi. Adanya agen BRILink di Kecamatan Panti dapat memberikan bentuk kemudahan transaksi perbankan serta dapat membantu masyarakat desa yang relative jauh dari lokasi Bank BRI dalam

¹⁷ Wandira, Ayu, and Dedi Mulyadi. "Evaluasi Kinerja Keuangan Mitra BRILink Dalam Mendorong Pertumbuhan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)." *Journal Sains Student Research* 2.4 (2024): 648-662.

melakukan transaksi. Pentingnya peran BRILink dalam membantu keterbatasan nasabah dalam menjangkau lokasi Bank BRI dan melakukan transaksi. Dengan adanya agen BRILink di Kecamatan Panti, dapat memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi perbankan.

Adapun sebagai acuan peneliti dalam memperoleh gambaran dan inti permasalahan yang terjadi terkait faktor pendukung dan penghambat agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan, pada beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, Mochammad Arif Yudi Rachman hasil penelitiannya menunjukkan bahwa BRILink telah berhasil membangun pengalaman positif bagi masyarakat melalui aspek fisik, keandalan, respon cepat, dan komunikasi yang baik. Namun, tantangan seperti masalah teknis, keterbatasan akses, dan keandalan pegawai masih menjadi hambatan. Sementara itu, penelitian oleh Ghonimah Zumroatul Ainiyah hasil penelitian menunjukkan bahwa agen berperan penting sebagai penyedia layanan keuangan tanpa kantor (*branchless banking*) yang membantu memenuhi kebutuhan keuangan masyarakat Banjarnegara, terutama yang sulit mengakses layanan perbankan tradisional. Namun, penelitian-penelitian tersebut hal masih bersifat umum dan belum secara rinci menganalisis terkait faktor pendukung dan penghambat keberhasilan agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan. Berbeda dengan penelitian ini, penelitian saat ini akan menjelaskan secara mendalam faktor pendukung dan penghambat keberhasilan agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan fokus pembahasan mengenai: “**Faktor Pendukung dan Penghambat Keberhasilan Agen BRILink Dalam Meningkatkan Pelayanan (Studi Pada Agen BRILink Umi Kulsum Kecamatan Panti Kabupaten Jember)**”.

B. Fokus Penelitian

1. Apa faktor pendukung keberhasilan pelayanan agen BRILink dan bagaimana upaya memaksimalkan dalam meningkatkan pelayanan?
2. Apa faktor penghambat dalam pelayanan agen BRILink dan bagaimana upaya untuk meningkatkannya agar pelayanan meningkat?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui faktor pendukung keberhasilan pelayanan agen BRILink dan upaya memaksimalkan dalam meningkatkan pelayanan.
2. Mengetahui faktor penghambat keberhasilan pelayanan agen BRILink dan upaya untuk meningkatkan pelayanan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan. Sekaligus pemahan tentang faktor pendukung dan penghambat keberhasilan agen BRILink dalam meningkatkan layanan perbankan di Kecamatan Panti dan dapat dijadikan referensi bagi pihak lain yang akan melakukan penelitian selanjutnya

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini di harapkan dapat membrikan manfaat berupa tambahan pengetahuan empiris mengenai konsep faktor pendukung dan penghambat keberhasilan agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan di agen BRILink umi kulsum dan menambah pengalaman dalam penelitian karena ini merupakan langkah awal bagi peneliti melakukan sebuah penelitian.

b. Bagi Instansi Terkait

Di harapkan hasil penelitian bisa menjadi sumbangan yang konstruktif, dan juga sebagai informasi dan masukan bagi pihak agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan. Bagi masyarakat umum tentunya penelitian ini dapat menjadi tambahan informasi, wawasan dan media sosialisasi mengenai pelayanan yang diberikan oleh agen BRILink sebagai fungsi *public relation* sehingga dapat di pahami oleh masyarakat luas.

c. Pelajar (Mahasiswa)

Hasil penelitian ini di harapkan dapat dipergunakan sebagai bahan dan dasar penelitian sejenis yang mungkin dapat diterapkan oleh mahasiswa pada perguruan tinggi di masa yang akan datang.

d. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini di harapkan dapat dipergunakan sebagai bahan dan dasar penelitian sejenis yang mungkin dapat diterapkan oleh mahasiswa pada perguruan tinggi di masa yang akan datang.

E. Definisi Istilah

Untuk menghindari terjadinya penyimpangan dalam pembahasan ini, serta menjaga agar tidak terjadi perluasan pembahasan yang kurang bermakna, maka kiranya Penulis perlu memberi definisi istilah-istilah dalam judul skripsi ini :

1. Faktor Pendukung

Faktor yang memfasilitasi setiap individu atau kelompok termasuk keterampilan. Faktor pendukung juga bisa digunakan sebagai motivasi agar selalu konsisten dalam melaksanakan kegiatan tersebut.

2. Faktor Penghambat

Faktor yang menandai serta menghentikan segala sesuatu yang akan menjadi berlebihan dari sebelumnya.

3. Agen BRILink

Agen adalah penyalur yang atas nama seseorang atau perusahaan tertentu menjual barang dan jasa hasil produksi perusahaan tersebut di daerah tertentu. BRILink adalah perpanjangan tangan BRI dalam memperluas layananannya, dengan menjalin kerjasama dengan nasabah BRI yang dijadikan sebagai agen untuk melayani transaksi bagi masyarakat tanpa harus dating ke kantor secara real time online dengan

konsep sharing fee menggunakan mesin EDC yang juga dapat berfungsi sebagai mini ATM BRI.

4. Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dan pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, pembentukan budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi terhadap pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta public lainnya yang berkepentingan.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan adalah bagian yang menjelaskan urutan pembuatan skripsi dari bab pertama hingga bab terakhir. Berikut sistematika pembahasan yang dimaksud:

BAB I Pendahuluan :

Bagian yang memberikan gambaran umum mengenai penelitian ini yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah dan sistematika pembahasan.

BAB II Kajian Pustaka :

Bagian yang menyajikan rangkuman dari berbagai penelitian sebelumnya yang relevan dan memiliki hubungan erat dengan penelitian yang sedang dilakukan. Selain itu bagian ini juga memuat pembahasan mengenai teori-teori yang mendasari penelitian ini.

BAB III Metode Penelitian :

Bagian yang memaparkan dengan jelas tentang pendekatan dan jenis

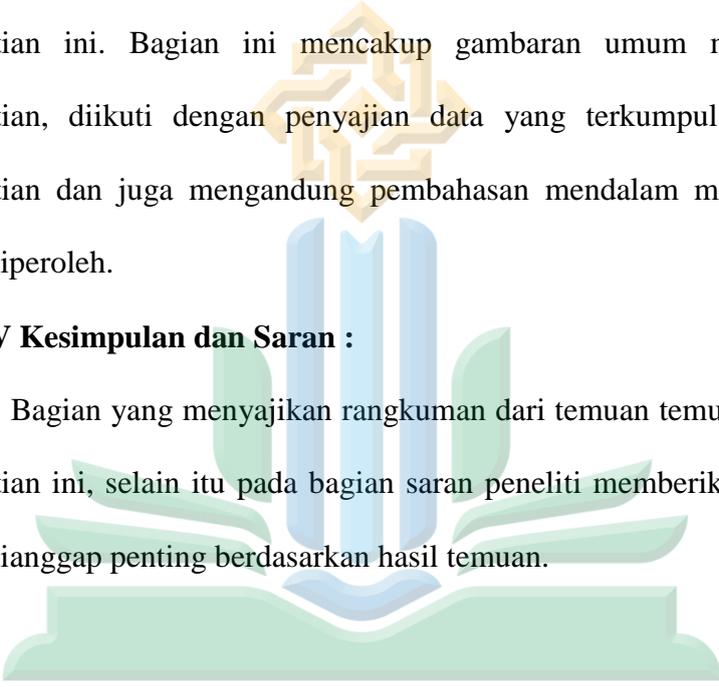
penelitian yang akan digunakan. Pada bagian ini juga dijelaskan lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, metode analisis data, keabsahan data dan tahap tahap penelitian.

BAB IV Hasil Penelitian :

Memaparkan secara rinci temuan temuan yang diperoleh dari penelitian ini. Bagian ini mencakup gambaran umum mengenai objek penelitian, diikuti dengan penyajian data yang terkumpul selama proses penelitian dan juga mengandung pembahasan mendalam mengenai temuan yang diperoleh.

BAB V Kesimpulan dan Saran :

Bagian yang menyajikan rangkuman dari temuan temuan utama dalam penelitian ini, selain itu pada bagian saran peneliti memberikan rekomendasi yang dianggap penting berdasarkan hasil temuan.



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

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

1. Mochammad Arif Yudi Rachman, Eny Haryati, Sri Kamariyah 2024 dengan judul “Respon Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Laku Pandai BRILink di Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo”. Tujuan penelitian ini adalah Penelitian ini mengkaji respon masyarakat terhadap kualitas layanan BRILink di Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo, dengan tujuan untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat layanan tersebut. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kajian pustaka, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa BRILink telah berhasil membangun pengalaman positif bagi masyarakat melalui aspek fisik, keandalan, respons cepat, dan komunikasi yang baik. Namun, tantangan seperti masalah teknis, keterbatasan akses, dan keandalan pegawai masih menjadi hambatan. Peneliti menyarankan agar BRILink memperbaiki bukti fisik, mengembangkan kompetensi karyawan, dan meningkatkan kesopanan serta responsivitas untuk memperkuat citra sebagai penyedia layanan keuangan yang handal dan responsive.¹⁹

¹⁹ Rachman, M. A. Y., Haryati, E., & Kamariyah, S. (2024). “Respon Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Laku Pandai BRILink di Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo”. *Soetomo Administrasi Publik*, 2(1), 137-148.

2. Ghonimah Zumroatun Ainiyah, Fadilah Nurkholik, Eling Ri Kurniati 2023 dengan judul “Analisis Penerapan Agen46 Sebagai Penyedia Layanan Keuangan Tanpa Kantor (*Branchless Banking*) dan Upaya Pendorong Financial Inclusion”. Tujuan penelitian ini adalah 1. Mengetahui seberapa besar peran Agen46 terhadap *financial inclusion*. 2. Mengetahui keberlangsungan layanan agen46 di Kabupaten Banjarnegara. 3. Mengetahui hambatan diterapkannya *branchless banking* pada agen46 di Kabupaten Banjarnegara. 4. Mengetahui keberhasilan penerapan agen46 di Kabupaten Banjarnegara. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik *purposive* sampling. Teknik pengumpulan data wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa agen46 berperan penting sebagai penyedia layanan keuangan tanpa kantor (*branchless banking*) yang membantu memenuhi kebutuhan keuangan masyarakat Banjarnegara, terutama yang sulit mengakses layanan perbankan tradisional. Peran agen46 dalam meningkatkan akses layanan keuangan kepada masyarakat, khususnya di Kabupaten Banjarnegara, yang sebelumnya sulit mendapatkan layanan keuangan, terutama di daerah pedesaan. Sebelum penerapan agen46, banyak masyarakat yang belum mengenal, menggunakan, dan mendapatkan layanan keuangan. Dengan adanya 160 agen46 di Banjarnegara, jumlah ini masih belum mencukupi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang berjumlah sekitar 923.192 jiwa. PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk mengembangkan layanan agen46

sebagai inovasi dalam sektor perbankan untuk mendorong inklusi keuangan melalui model *branchless banking*.²⁰

3. Ifadathul Ilmiah, Fathullah Rusly, Yeni Kartikawati 2024 dengan judul “Digital Peranan Agen BRILink terhadap Kesejahteraan Masyarakat: Studi Kasus BRILink di Desa Temenggungan Kecamatan Krejengan” hasil dari penelitian ini mengkaji peran agen BRILink dalam meningkatkan inklusi keuangan di Desa Temenggungan, Kec. Krejengan sebagai bagian dari inisiatif Laku Pandai yang bertujuan menyediakan layanan keuangan tanpa kehadiran bank secara fisik. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan menggunakan wawancara survey kepada agen dan nasabah BRILink. Temuan penelitian ini menunjukkan agen BRILink telah memfasilitasi transaksi keuangan di desa secara signifikan, berkontribusi pada kelancaran ekonomi local dan mengurangi kebutuhan untuk bepergian ke kantor bank yang jauh. Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa tantangan, termasuk keterbatasan saldo agen dan masalah teknis dengan mesin EDC. Penelitian ini menunjukkan pentingnya peningkatan dukungan logistik dan keuangan bagi agen BRILink untuk meningkatkan efektivitas mereka dalam mempromosikan inklusi keuangan di daerah terpencil.²¹

²⁰ Ainiyah, Ghonimah Zumroatun, F. Nurkholik, and E. R. Kurniati. "Analisis Penerapan Agen46 Sebagai Penyedia Layanan Keuangan Tanpa Kantor (Branchless Banking) Dan Upaya Pendorong Financial Inclusion." *Junal Media Komunikasi dan Bisnis* 12.2 (2021).

²¹ Ifadathul Ilmiah, Fathullah Rusly, and Yeni Kartikawati, “Digital Peranan Agen BRI Link Terhadap Kesejahteraan Masyarakat : Studi Kasus BRI Link Di Desa Temenggungan Kecamatan Krejengan,” *Jurnal Aplikasi Manajemen, Ekonomi Dan Bisnis* 8, no. April (2024): 18–23, <https://jameb.stimlasharanjaya.ac.id/JAMEB/article/view/198/162>.

4. Hildayaanti Auliya 2022 dengan judul “Peranan Agen BRILink Dalam Memfasilitasi Kelancaran Perekonomian Masyarakat Di Desa Lero (Analisis Manajemen Keuangan Syariah)”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi perekonomian masyarakat sebelum dan setelah adanya agen BRILink, faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi peran agen BRILink, serta tinjauan manajemen keuangan syariah terhadap peran agen BRILink dalam memfasilitasi perekonomian masyarakat Desa Lero. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sedangkan uji keabsahan data menggunakan Uji *Credibility* dan Triangulasi Sumber Data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa agen BRILink sangat membantu masyarakat Desa Lero dalam mempermudah proses transaksi keuangan, seperti tarik tunai, setoran tunai, transfer, pembayaran BPJS, dan lainnya. Masyarakat merasa terbantu dengan keberadaan agen ini karena mereka tidak perlu repot mengurus transaksi perbankan secara langsung, sehingga memperlancar perekonomian local.²²
5. Ibnu Syawal 2024 dengan judul “Implementasi Program BRILink dalam peningkatan Layanan Publik Di Kecamatan Tapung Desa Bencah Kelubi”. Tujuannya untuk mengetahui penerapan program BRILink dalam mendukung layanan publik di Indonesia, khususnya dalam layanan

²² Auliya, “Perana Agen BRILink Dalam Memfasilitasi Kelancaran Perekonomian Masyarakat Di Desa Lero (Analisis Manajemen Keuangan Syariah).” (Skripsi, IAIN PAREPARE, 2022), 8.

transaksi keuangan. Program BRILink memanfaatkan agen-agen lokal untuk menyediakan layanan keuangan di daerah terpencil tanpa perlu membuka cabang baru, sesuai dengan peraturan pemerintah tentang pemberdayaan usaha mikro dan kecil. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode pengumpulannya menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan pengumpulan data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program ini meningkatkan akses keuangan di daerah terpencil, memberikan keuntungan ekonomi bagi agen, serta meningkatkan literasi keuangan masyarakat. Meskipun demikian, masih ada tantangan seperti kualitas layanan dan infrastruktur teknologi yang perlu diperbaiki. Penelitian ini merekomendasikan dukungan lebih lanjut untuk pengembangan BRILink dan penyelesaian kendala yang ada, guna meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia.²³

6. Kornelia Theresia Lestari, 2024 dengan judul “ Analisis Penerapan Agen BRILink Pada Program *Branchless Banking* di BRI KCP Merauke Sebagai Upaya Mendorong Keuangan Inklusif”. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat keberhasilan, manfaat, dan kendala penerapan agen BRILink dalam program *branchless banking* di BRI KCP Merauke untuk meningkatkan keuangan inklusif. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi. Data

²³ Ibnu Syawal, “Implementasi Program BRILink Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kecamatan Tapung Desa Bencah Kelubi” (Skripsi, UIN Sultan Syarif Kasim Riau), 87.

yang terkumpul kemudian dianalisis dan disajikan untuk menarik kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan agen BRILink berhasil dalam meningkatkan keuangan inklusif berdasarkan tiga indikator utama: jangkauan, penggunaan, dan kualitas layanan. Program ini memberikan manfaat bagi bank, agen BRILink, dan masyarakat. Meskipun demikian, terdapat kendala teknis seperti kualitas jaringan dan mesin EDC, serta kendala non-teknis seperti keterbatasan modal pada pemilik outlet agen BRILink.²⁴

7. Arif Ilhamsyah 2023 dengan judul “Pemanfaatan Ekonomi Digital BRILink Dalam Meningkatkan Layanan Usaha Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Studi Kasus di UD Tani Rifzhi Desa Bulus Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung)”. Tujuan penelitian dilakukan untuk mengetahui pemanfaatan ekonomi digital BRILink dalam meningkatkan layanan usaha di UD Tani Rifzhi, yang bergerak di bidang pertanian, dengan fokus pada perspektif etika bisnis Islam. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan jenis penelitian deskriptif, dengan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan verifikasi atau menarik kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan BRILink di UD Tani Rifzhi meningkatkan layanan usaha dengan memfasilitasi transaksi melalui

²⁴ Kornelia Theresia Lestari and Paulus Peka Hayon, “Analisis Penerapan Agen Brilink Pada Program Branchless Banking Di BRI KCP Merauke Sebagai Upaya Mendorong Keuangan Inklusif” 7, no. 1 (2024): 11–18.

mesin EDC yang dapat diakses oleh nasabah. Dalam perspektif etika bisnis Islam, BRILink diterapkan dengan prinsip keadilan, tanpa membedakan nasabah satu dengan lainnya. Faktor pendukung utama adalah mesin EDC yang memungkinkan transaksi non-tunai, mirip dengan layanan ATM. Namun, terdapat kendala teknis, terutama masalah konektivitas jaringan yang mempengaruhi kinerja mesin EDC.²⁵

8. Evi Shahdina, Ayu Ningtiyas, Ramli, dan Dessy Handa Sari 2024 dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, dan Lokasi Usaha Terhadap Minat Transaksi Nasabah Agen BRILink (Studi asus: PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Balikpapan Permai)”. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan lokasi usaha terhadap minat transaksi nasabah agen BRILink di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Balikpapan Permai. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel sebanyak 100 responden yang dipilih secara acak (*random sampling*). Data yang digunakan berupa data primer yang disajikan dalam bentuk skala *Likert*. Analisis data dilakukan dengan metode deskriptif menggunakan aplikasi SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat transaksi nasabah, (2) Kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap minat transaksi, dan (3) Lokasi usaha

²⁵ Arif Ilhamsyah, “Pemanfaatan Ekonomi Digital BRILink Dalam Meningkatkan Layanan Usaha Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Studi kasus di UD Tani Rifzhi Desa Bulus kecamatan Bandung kabupaten Tulungagung)” (Skripsi, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, 2023), 8.

juga berpengaruh terhadap minat transaksi nasabah.²⁶

9. Figra Tama Ilahi, 2022 dengan Judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Agen BRILink Kecamatan Suliki, Kabupaten Limapuluh Kota, Sumatera Barat)”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara loyalitas, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen pada pengguna BRILink di Kecamatan Suliki, Kabupaten Limapuluh Kota Sumatera Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif kausalitas dengan teknik *purposive* sampling untuk memilih 400 responden yang memenuhi kriteria pernah menggunakan layanan BRILink dan tinggal di Kecamatan Suliki. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen. Selain itu, kepuasan konsumen juga berperan dalam memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan, yang pada gilirannya memperkuat loyalitas konsumen.²⁷
10. Yulius Laba, Antonius P. Kurniawan, dan Nunsio H.Meylano 2024 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Kemudahan terhadap Keputusan Pembelian Jasa Agen BRILink Gratia di Kecamatan Nita Kabupaten Sikka”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis

²⁶ Evi Shaddina Ayu Ningtyas, Ramli, Dessy Handa Sari, “Analisis Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, dan Lokasi Usaha Terhadap Minat Transaksi Nasabah Agen BRILink (Studi kasus PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Balikpapan Permai)”, *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Poltekba (JMAP)* 6, no. 1 (2024): 1-8

²⁷ Figra Tama Ilahi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Kemudahan terhadap Keputusan Pembelian Jasa Agen BRILink Gratia di Kecamatan Nita Kabupaten Sikka” (Skripsi, Universitas Telkom, 2022), 31-35.

pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi kemudahan terhadap keputusan pembelian jasa agen BRILink Gratia di Kecamatan Nita, Kabupaten Sikka. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif asosiatif. Sampel yang diambil sebanyak 96 responden yang merupakan nasabah BRILink Gratia, menggunakan rumus Cochran. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan pengujian hipotesis melalui uji T dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian jasa, dengan nilai t-hitung $3,042 > 1,98$, (2) Persepsi kemudahan juga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian jasa, dengan nilai t-hitung $2,320 > 1,98$, dan (3) Secara bersama-sama, kualitas pelayanan dan persepsi kemudahan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian jasa, dengan nilai F-tabel $19,971 > 3,09$.²⁸

Table 2.1
Rangkuman Penelitian Terdahulu

NO	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Mochammad Arif Yudi Rachman, Eny Haryati, Sri Kamariyah (2024).	Respon Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Laku Pandai BRILink di Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo.	Persamaannya yaitu membahas tentang pelayanan BRILink dan menggunakan metode penelitian kualitatif	Membahas respon masyarakat tentang kualitas pelayanan laku pandai BRILink
2	Ghoni Zumroatun Ainayah, Fadilah	Analisis Peranan Agen46 Sebagai	Persamaannya yaitu	Membahas tentang agen46

²⁸ Universitas Nusa Nipa, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Agen BRILink Gratia Di Kecamatan Nita Kabupaten Sikka," *Jurnal Kewirausahaan Dan Manajemen Bisnis* 2, no. 2 (2024).

	Nurkholik, Eling Ri Kurniati (2023).	Penyedia Layanan Keuangan Tanpa Kantor (Branchless Banking) dan Upaya Pendorong Financial Inclusion.	menggunakan metode penelitian kualitatif	sebagai penyedia layanan keuangan tanpa kantor dan Pendorong financial inclusion
3	Ifadatul Ilmiah, Fathullah Rusly, Yeni Kartikawati (2024).	Digital Peranan Agen BRI Link Terhadap Kesejahteraan Masyarakat: Studi Kasus BRI Link Di Desa Temanggung Kecamatan Krejengan.	Persamaannya yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif	Membahas tentang peranan agen BRILink terhadap kesejahteraan
4	Hildayanti Auliya (2022).	Peranan Agen BRILink Dalam Memfasilitasi Kelancaran Perekonomian Masyarakat Di Desa Lero (Analisis Manajemen Syariah	Persamaannya yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif	Membahas tentang agen BRILink dalam memfasilitasi kelancaran perekonomian masyarakat
5	Ibnu Syawal (2024).	Implementasi Program BRILink Dalam Peningkatan Layanan Publik Di Kecamatan Tapung Desa Bencah Kelubi.	Persamaannya yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif	Membahas tentang implementasi program BRILink dalam peningkatan layanan public
6	Kornelia Theresia Lestari, Paulus Peka Hayon (2024)	Analisis Penerapan Agen BRILink Pada Program Branchless Banking di BRI KCP Merauke Sebagai Upaya Mendorong Keuangan	Persamaannya yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif	Membahas penerapan agen BRILink pada program Branchless Banking dan Mendorong keuangan inklusif

		Inklusif		
7	Arif Ilhamsyah (2023)	Pemanfaatan Ekonomi Digital BRILink dalam Meningkatkan Layanan Usaha Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Studi Kasus di UD Tani Rifzhi Desa Bulus Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung)	Persamaannya yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif	Membahas tentang pemanfaatan ekonomi digital dalam BRILink dalam meningkatkan layanan usaha dan Etika bisnis islam
8	Evi Shahdina Ayu Ningtyas, Ramli, dan Dessy Handa Sari (2024).	Analisis Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, dan Lokasi Usaha Terhadap Minat Transaksi Nasabah Agen BRILink (Studi Kasus: PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Balikpapan Permai).	Persamaannya yaitu membahas tentang kualitas pelayanan agen BRILink	Membahas tentang kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan lokasi usaha terhadap minat nasabah agen BRILink dan Menggunakan metode kuantitatif
9	Figra Tama Ilahi, Arlin Ferlina Moch. Trenggana (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel <i>Intervening</i> (Studi Pada Agen BRILink Kecamatan Suliki, Kabupaten Limapuluh Kota, Sumatera Barat)	Persamaannya yaitu membahas tentang pelayanan agen BRILink	Membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas dengan kepuasan konsumen dan Menggunakan metode penelitian kuantitatif
10	Yulius Laba, Antonius P. Kurniawan, dan Nunsio H. Meylano	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Kemudahan	Persamaannya yaitu membahas tentang pelayanan agen BRILink	Membahas tentang pengaruh kualitas dan persepsi

(2024).	terhadap Keputusan Pembelian Jasa Agen BRILink Gratia di Kecamatan Nita Kabupaten Sikka.		kemudahan terhadap keputusan pembelian jasa agen BRILink dan Menggunakan metode penelitian kuantitatif
---------	--	--	--

Sumber : Di olah oleh peneliti

Berdasarkan kajian yang sudah dipaparkan diatas berkaitan dengan penelitian sebelumnya dapat dinyatakan bahwa riset ini mempunyai beberapa perbedaan utama dengan penelitian terdahulu, penelitian terdahulu umumnya membahas peran agen terhadap *financial inclusion*, pengaruh kualitas layanan. Sebaliknya, penelitian saat ini secara spesifik berfokus pada faktor pendukung dan penghambat keberhasilan agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan (Studi pada agen BRILink Umi Kulsum Kecamatan Panti Kabupaten Jember).

Penelitian ini masih belum banyak dikaji oleh peneliti lain. Dengan fokus pada faktor pendukung dan penghambat keberhasilan agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan, penelitian ini memberikan kontribusi yang signifikan dalam menjelaskan bagaimana pendekatan tersebut dapat diterapkan secara efektif untuk meningkatkan pelayanan dengan agen yang lainnya. Selain itu, penelitian ini mengisi kesenjangan dari penelitian sebelumnya dengan menyoroti faktor pendukung dan penghambat sebagai keberhasilan dalam meningkatkan pelayanan.

B. Kajian Teori

1. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia/MSDM merupakan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberi kontribusi bagi tujuan-tujuan organisasi, dan penggunaan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa SDM tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi dan masyarakat. MSDM merupakan penggunaan SDM secara produktif dalam mencapai tujuan-tujuan suatu organisasi dan pemuasan kebutuhan pekerja secara individual.²⁹

a. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Terdapat beberapa fungsi utama manajemen sumber daya manusia antara lain:

- 1) Perencanaan untuk kebutuhan SDM, yaitu perencanaan dan peramalan permintaan tenaga kerja organisasi baik dalam jangka pendek maupun panjang dan analisis jabatan dalam organisasi untuk menentukan tugas, tujuan, keahlian, pengetahuan dan kemampuan yang dibutuhkan.
- 2) *Staffing* sesuai dengan kebutuhan organisasi, yaitu penarikan (rekrutmen) calon atau pelamar pekerjaan dan pemilihan (seleksi) para calon atau pelamar yang dinilai paling memenuhi syarat.

²⁹ Stoner, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Sidoarjo: PT. Grafindo Persada ,1995), 4.

3) Penilaian kinerja yaitu kegiatan yang dilakukan setelah calon atau pelamar dipekerjakan dalam kegiatan organisasi. Organisasi menentukan bagaimana sebaiknya bekerja dan kemudian memberi penghargaan atas kinerja yang dicapainya. Sebaliknya organisasi juga harus menganalisis jika terjadi kinerja negatif dimana pekerja tidak dapat mencapai standar kinerja yang ditetapkan.

4) Perbaikan kualitas pekerja dan lingkungan kerja, yaitu menentukan, merancang dan mengimplementasikan program pelatihan dan pengembangan SDM guna meningkatkan kemampuan dan kinerja karyawan.

5) Pencapaian efektifitas hubungan kerja, yaitu setelah tenaga kerja yang dibutuhkan dapat terisi, organisasi kemudian mempekerjakannya, memberi gaji dan memberi kondisi yang akan membuatnya merasa tertarik dan nyaman bekerja. Untuk itu organisasi juga harus membuat standar bagaimana hubungan kerja yang efektif dapat diwujudkan.³⁰

b. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Ada beberapa tujuan manajemen sumber daya manusia yaitu antara lain:

1) Memberi pertimbangan manajemen dalam membuat kebijakan SDM untuk memastikan bahwa organisasi memiliki pekerja yang

³⁰ Priyono & Marnis, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Sidoarjo: Zifatama Publisher 2008), 6-8.

bermotivasi dan berkinerja tinggi, memiliki pekerja yang selalu siap mengatasi perubahan dan memenuhi kewajiban pemekerjaan secara legal.

- 2) Mengimplementasikan dan menjaga semua kebijakan dan prosedur SDM yang memungkinkan organisasi mampu mencapai tujuannya.
- 3) Membantu dalam pengembangan arah keseluruhan organisasi dan strategi, khususnya yang berkaitan dengan implikasi SDM.
- 4) Memberi dukungan dan kondisi yang akan membantu manajer lini mencapai tujuannya.
- 5) Menangani berbagai krisis dan situasi sulit dalam hubungan antar pekerja untuk meyakinkan bahwa mereka tidak menghambat organisasi dalam mencapai tujuannya.
- 6) Menyediakan media komunikasi antara pekerja dan manajemen organisasi.
- 7) Bertindak sebagai pemelihara standar organisasional dan nilai dalam manajemen SDM.³¹

2. Faktor Pendukung Keberhasilan Usaha

Keberhasilan usaha merupakan salah satu faktor internal yang berkaitan dengan kemampuan seseorang pengusaha dalam menjalankan suatu usaha. Berdasarkan faktor-faktor tersebut yang dinilai dominan dalam mempengaruhi mengelola usahanya guna menunjang keberhasilan

³¹ Priyono & Marnis, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Sidoarjo: Zifatama Publisher 2008), 9-10.

usaha yang ingin dicapai. Selain itu, keberhasilan atau kegagalan berwirausaha sangat bergantung pada kemampuan pribadi wirausaha itu sendiri.³²

Keberhasilan usaha merupakan keberhasilan yang berorientasi pada bisnis yang memiliki jangka panjang maupun jangka pendek, dalam usaha terdapat kemungkinan yang akan terjadi yakni berhasil atau gagal. Kegagalan dari suatu usaha muncul berdasarkan faktor-faktor yang dapat berpengaruh terhadapnya. Hal tersebut tidak lain disebabkan karena adanya hambatan atau kendala.³³

Faktor yang mempengaruhi keberhasilan usaha adalah modal usaha. Modal merupakan salah satu bagian yang penting saat mendirikan atau dalam menjalankan suatu usaha. Modal mengindikasikan kemampuan pelaku usaha dalam membiayai kegiatan operasional perusahaan. Modal usaha merupakan faktor usaha yang harus tersedia sebelum melakukan kegiatan produksi. Modal usaha merupakan kekayaan yang dimiliki perusahaan yang dapat menghasilkan keuntungan pada waktu yang akan datang. Besar kecilnya modal akan mempengaruhi perkembangan usaha dalam pencapaian pendapatan. Keberadaan modal memang sangat diperlukan dalam mendirikan dan menjalankan usaha, namun fenomena yang sering menjadi persoalan adalah bagaimana mengelola modal secara optimal sehingga bisnis yang dijalankan dapat berhasil.

³² Suryana, *Kewirausahaan*, (Jakarta, Salemba Empat, 2009),68.

³³ Karwati, *Kewirausahaan* (Madiun, Bayfa Cendekia Indonesia, 2024), 55.

Faktor keberhasilan usaha adalah elemen-elemen kunci yang berkontribusi terhadap pencapaian tujuan dan kesuksesan suatu bisnis. Dalam konteks, beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan dapat diidentifikasi, yaitu strategi pemasaran, manajemen operasional, inovasi produk, dan respons pelanggan. Strategi pemasaran yang efektif menjadi faktor penting dalam keberhasilan bisnis. Hal ini meliputi pemahaman yang mendalam tentang segmen pasar, penentuan target pasar yang tepat, dan komunikasi yang efisien untuk mempromosikan produk kepada konsumen.³⁴

Keberhasilan Usaha adalah dari bisnis dalam mencapai tujuannya. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Usaha adalah sebagai berikut :

a. Motivasi

Kekuatan yang mendorong seseorang untuk berusaha seoptimal yang dipengaruhi oleh kemampuan usaha untuk memuaskan keinginan dan kebutuhannya. Motivasi timbul dari diri sendiri untuk mencapai suatu tujuan tertentu dan juga bisa dikarenakan oleh dorongan orang lain. Tetapi motivasi yang paling baik adalah dari diri sendiri karena dilakukan tanpa paksaan dan setiap individu memiliki motivasi yang berbeda untuk mencapai tujuannya.

³⁴ Karwati. *Kewirausahaan* (Madiun, Bayfa Cendekia Indonesia, 2024), 55.

b. Keyakinan Diri

Kepercayaan diri adalah sikap yakin akan kemampuan diri sendiri terhadap pencapaian, keinginan, dan harapannya. Percaya diri dalam mengerjakan dan menentukan sesuatu sehingga terciptanya rasa optimis dan komitem dalam suatu hal. Percaya diri sendiri berada pada posisi pertama sebagai karakter yang harus dimiliki oleh seorang wirausahawan.

c. Usia

Usia merupakan faktor dominan mempengaruhi keberhasilan usaha karena usia seseorang sangat berpengaruh dalam menjalankan usahanya. Semakin tinggi usia seseorang, maka semakin bertambah pula ilmu atau pengetahuan yang dimiliki. Usia seseorang dapat menentukan keberhasilan dalam melakukan suatu pekerjaan.

d. Pengalaman

Pengalaman adalah pengetahuan atau ketrampilan yang telah dikuasai oleh seseorang akibat dari pekerjaan yang telah dilakukan selama beberapa waktu tertentu. Pengalaman mengelola usaha juga dapat diperoleh dari pengasuhan yang diberikan oleh orang tua yang berprofesi sebagai wirausaha. Pengalaman dalam menjalankan sebuah usaha merupakan prediktor terbaik bagi keberhasilan, terutama bila bisnis baru itu berkaitan dengan pengalaman sebelumnya. Tingkat keterlibatan seseorang dalam suatu kegiatan usaha bisa menjadi tolak ukur pengalaman dalam berusaha. Untuk mengukur pengalaman

seseorang dapat dilihat dari; lama waktu atau masa kerja, pengetahuan dan keterampilan, dan penguasaan terhadap pekerjaan.

Selain itu, Henry Faizal Noor mengemukakan keberhasilan merupakan keadaan dari suatu bisnis saat berhasil mencapai tujuannya. Suatu bisnis dikatakan berhasil bila mendapat laba, karena laba adalah tujuan dari orang melakukan bisnis.³⁵ Adapun mengenai indikator yang menjadi ukuran faktor keberhasilan usaha menurut Henry Faizal Noor adalah sebagai berikut :

1) *Laba/Profitability*

Laba merupakan tujuan utama dari bisnis. Laba usaha adalah selisih antara pendapatan dengan biaya.

2) *Daya Saing*

Daya saing adalah kemampuan atau ketangguhan dalam bersaing untuk merebut perhatian dan loyalitas konsumen. Suatu bisnis dapat dikatakan berhasil, bila dapat mengalahkan pesaing atau paling tidak masih bisa bertahan menghadapi pesaing.

3) *Etika Usaha*

Etika usaha adalah pedoman yang penting untuk bisnis yang sukses dan bertanggung jawab. Dengan menerapkan prinsip-prinsip etika usaha, perusahaan dapat membangun reputasi yang baik, mendapatkan kepercayaan dari berbagai pihak, dan mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan.

³⁵ Henry Faizar Noor, *Ekonomi Manajerial*. (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada), 397.

4) Terbangunnya Citra Baik

Citra baik perusahaan terbagi menjadi dua yaitu, *trust* internal dan *trust* external. *Trust* internal adalah amanah atau *trust* dari segenap orang yang ada dalam perusahaan. Sedangkan *trust* external adalah timbulnya rasa amanah atau percaya diri dari segenap stakeholder perusahaan, baik itu konsumen, pemasok, pemerintah, maupun masyarakat luas, bahkan juga pesaing.

3. Faktor Penghambat Keberhasilan Usaha

Dalam menjalani suatu usaha yang berorientasi pada bisnis yang memiliki jangka panjang maupun pendek, dalam usaha terdapat 2 kemungkinan yang akan terjadi yakni berhasil atau gagal. Kegagalan dari suatu usaha muncul berdasarkan faktor-faktor yang dapat berpengaruh terhadapnya. Hal tersebut tidak lain disebabkan karena adanya hambatan atau kendala.³⁶

Ide dan peluang usaha terkadang menjadi hambatan yang dihadapi oleh wirausahawan ketika tidak mampu memanfaatkannya. Kurangnya pemahaman masyarakat setempat khusus pelaku usaha mikro dalam memanfaatkan potensi usaha bukan karena kurangnya keahlian dalam pengelolaan usaha, tetapi belum memiliki sikap wirausaha memanfaatkan tantangan menjadi peluang usaha dan pemikiran strategi yang baik sebagai dasar membangun usahanya.

³⁶ Karwati. *Kewirausahaan* (Madiun, Bayfa Cendekia Indonesia, 2024), 55.

Dalam persaingan usaha, perkembangan usaha dari tahun ke tahun terus mengalami pembaharuan dengan berbagai macam model persaingan usaha yang dilakukan oleh para wirausahawan. Kemampuan daya saing masyarakat dalam tuntutan globalisasi membuka peluang bagi dunia bisnis untuk tumbuh menjadi makin berkualitas dengan efisiensi dan tenatunya kompetitif fungsi bisnis yang berkepentingan dalam menunjang adaptasi tersebut dengan lingkungan eksternal yakni pemasaran (*marketing*).

Selain keberhasilan, seorang wirausahawan juga selalu dibayangi oleh potensi kegagalan yang akan lebih banyak memberikan pelajaran dibandingkan sekedar kesuksesan. Menurut Zimmer keberhasilan atau kegagalan berwirausaha sangat bergantung pada kemampuan pribadi wirausahawan itu sendiri.³⁷ Adapun mengenai indikator yang menjadi penghambat keberhasilan usaha menurut Zimmer yaitu:

1) Tidak berkompeten dalam urusan manajerial

Penyebab utama ketidakmampuan suatu bisnis untuk berfungsi secara efektif adalah individu yang tidak memiliki profesional dan ketajaman bisnis yang diperlukan untuk mengelola perusahaannya.

2) Kurangnya pengalaman

Dalam keterampilan organisasi, integrasi proses bisnis, manajemen sumber daya manusia, dan bisualisasi bisnis. Hal penting yang perlu diingat adalah bahwa mengelola suatu perusahaan sangat dipengaruhi

³⁷ Thomas W. Zimmer, *Kewirausahaan Dan Manajemen Usaha Kecil : Essentials of Entrepreneurship and Small Business Management*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009).

oleh pengalaman kerja. Seorang wirausahawan perlu menjadi komunikator yang terampil untuk mendapatkan pengalaman, karena hal ini memfasilitasi hubungannya dengan orang lain dan memungkinkan dia untuk belajar lebih banyak dari mereka.

3) Kurang dapat mengendalikan keuangan

Persoalan yang paling pelik dan rumit adalah persoalan yang berkaitan dengan uang. Mencapai kesuksesan adalah tujuan menjalankan bisnis. Oleh karena itu, urusan keuangan harus diawasi dengan cermat, dengan menjaga arus kas dan mengelola pengeluaran serta pendapatan dengan cermat.

4) Lokasi yang kurang memadai

Meskipun kelihatannya sederhana, menentukan lokasi usaha sebenarnya merupakan tugas yang sangat sulit. Kurangnya lahan yang sesuai untuk jenis usaha yang akan dijalankan atau bahkan harga sewa yang sangat tinggi di lokasi-lokasi menjadi sulit. Di sisi lain, lokasi strategis suatu usaha berperan dalam menentukan kelancaran dan keberhasilan operasionalnya.

e. Ketidaksungguhan dalam melakukan usaha

Dalam menjalankan suatu usaha hendaknya terlebih dahulu mengutamakan niat yang benar sungguh-sungguh dan bertekad kuat dengan kerja keras untuk melakukan suatu usaha. Kesungguhan inilah menjadi benteng seorang *entrepreneurship* dalam menjalankan usahanya. Tanpa sikap yang bersungguh-sungguh seorang

entrepreneurship akan mudah goyah apabila dalam menjalani suatu usaha mendapat sebuah halangan.

4. 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 produksi perusahaan yang bersangkutan. Agen menjual barang dan jasa dengan harga yang ditentukan oleh perusahaan.³⁸

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 menjdai agen yang dapat melayani transaksi perbankan secara online dengan menggunakan 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

³⁸ 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.

menunjang inklusi keuangan.³⁹

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 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.⁴⁰

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

³⁹ Riza Rahman, Lilik Noor Yulianti, 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.

⁴⁰ Rosa Kumalasari, Paramita Praningtyas, Bagus Rahmanda, "Perlindungan Hukung Nasabah Pengguna Layanan Agen BRILink Pada Kegiatan Perbankan Di Kantor Cabang BRI Parakan Semarang," *Jurnal Law Reform*, Vol. 14, no.1, (2018), 47-48.

agen BRILink turut mendukung perkembangan kinerja bisnis BRILink.⁴¹

5. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.⁴² Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang).⁴³ Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik

⁴¹ Herman Ahmadi, "Analisi Penerapan BRILink di Bank BRI Kota Madiun Sebagai Upaya Mendorong Financial Inclusion," *Jurnal Akuntansi Universitas PGRI Madiun*, Vol. 1, no. 2, (2018), 215.

⁴² Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010), 22.

⁴³ Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta, Balai Pustaka, 1990), 415.

konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.⁴⁴ Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Selanjutnya Munir juga mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainnya sesuai dengan haknya. Munir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.⁴⁵

Pelayanan yang dibutuhkan manusia pada dasarnya terdapat dua, yakni layanan jasmani yang sifatnya individu sebagai insan dan layanan *administrative* yang diserahkan orang beda selaku anggota organisasi, baik tersebut organisasi massa atau Negara.

Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang

⁴⁴ Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta, PT Bumi Aksara, 2005), 152.

⁴⁵ Munir, *Manajemen Pelayanan*, (Jakarta, Bumi Aksara, 2006), 275.

baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan. Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dan pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, pembentukan budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi terhadap pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta public lainnya yang berkepentingan.⁴⁶

Berdasarkan teori-teori yang telah diungkapkan, maka disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan adalah suatu tindakan seseorang atau organisasi yang gunanya untuk memberikan kepuasan nasabah pelanggan tersebut.⁴⁷ Pelayanan ini diukur dengan beberapa dimensi yaitu:

1) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, terpecaja, akurat serta konsisten.

2) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan adalah suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan ke pelanggan dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan pelanggan.

⁴⁶ Kiki Farida Ferine dan Juniarti, *Pelayanan SDM* (Yogyakarta, Selat Media, 2022), 1-2.

⁴⁷ Swastika Suryani, dan Komsu Koranti, "Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Keamanan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Sikap Pengguna *E-commerce*," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 27, no. 2, 2022, 183-198.

3) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan adalah mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki karyawan.

4) Empati (*Empathy*)

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

5) Berwujud (*Tangibles*)

Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan yang baik yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen.

Seorang petugas atau *customer service* dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, seorang petugas harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etika pelayanan, pengenalan produk dan dasar dasar pelayanan lainnya. Pelayanan yang diberikan agar berkualitas jika setiap petugas dibekali tentang dasar-dasar pelayanan yang sesuai dengan bidang perusahaan yang nantinya akan dihadapunya, termasuk kemampuannya menguasai pengetahuan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan perusahaan dan produk perusahaan.

b. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik

Dalam praktiknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Jika perusahaan selalu ingin dianggap yang terbaik dimata pelanggannya, perusahaan harus memberikan pelayanan yang terbaik juga. Dalam memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pelanggan atau nasabah, perlu didukung oleh berbagai hal.⁴⁸ Berikut ini ciri-ciri yang baik harus diikuti dan ditaati oleh karyawan antara lain:

1) Tersedia sarana dan prasarana yang Baik

Dalam melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki oleh bank. Misalnya, kursi harus nyaman untuk diduduki, udara dalam ruangan sejuk, kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana yang baik sehingga nasabah betah untuk berurusan dengan bank.

2) Tersedia karyawan yang Baik

Kenyamanan nasabah sangat tergantung dari petugas *Customer Service* yang melayaninya. Petugas *Customer Service* harus ramah, sopan, dan menarik. Selain itu, petugas *Customer Service* harus cepat dan tanggap, pandai bicara, menyenangkan, pintar, mampu memikat dan mengambil hati nasabah semakin tertarik. Cara kerja harus cepat dan cekatan, karenanya sebelum menjadi *Customer*

⁴⁸ Marlin Mamangkey, Daud Liando dan Marthen Kimbal, "Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Online Di Kota Manado," *Jurnal Eksekutif*, Vol. 3, no. 3, 2019, hal 1-11.

Service harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus.

3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal

Pelayanan *Customer Service* harus mampu melayani dari awal sampai tuntas. Nasabah akan merasa puas jika *Customer Service* bertanggung jawab terhadap pelayanannya.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Customer Service harus melakukan sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah dan standar bank.

5) Mampu berkomunikasi

Customer Service harus mampu berkomunikasi kepada setiap nasabah dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dipahami, mampu membedakan usia dan profesi dengan baik.

6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Memberikan jaminan setiap transaksi artinya karyawan harus menjaga kerahasiaan nasabah yang berkaitan dengan uang dan pribadi nasabah. Pada dasarnya menjaga rahasia nasabah sama artinya dengan menjaga rahasia perusahaan. Karena menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada perusahaan.

7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Customer Service harus memiliki pengetahuan dan kemampuan sehingga perlu di didik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan menangani keluhan nasabah.

8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Customer Service harus cepat tanggap, usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

9) Mampu menumbuhkan kepercayaan kepada nasabah

Ini merupakan hal yang mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah yang loyal begitu juga mampu menjaga nasabah lama agar tidak berpindah. Secara umum, seorang karyawan dalam melayani dilarang untuk melakukan hal-hal yang tercela. Hal-hal tersebut antara lain sebagai berikut:

- a) Dilarang berpakaian yang sembarangan.
- b) Dilarang melayani nasabah sambil makan, minum, merokok, dan mengunya permen karet.
- c) Dilarang melayani nasabah sambil mengobrol dengan pegawai lain.
- d) Dilarang menampakkan wajah cemberut dan sedih dihadapan nasabah.
- e) Dilarang untuk berdebat secara kasar dengan nasabah.
- f) Dilarang berbicara dengan volume yang terlalu keras.

- g) Dilarang keras meminta imbalan atau janji-janji tertentu kepada nasabah.
- h) Dilarang berbicara terlalu pelan dan tidak jelas pada saat melayani nasabah.



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

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Penelitian ini merupakan penelitian pendekatan penelitian kualitatif.⁴⁹ Dalam penelitian ini dilakukan pendekatan secara kualitatif yang mengandung makna suatu penggambaran atas data dengan menggunakan kata dan baris kalimat yang bertujuan memahami suatu situasional, peristiwa, peran, dan interaksi.

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. Jenis penelitian deskriptif dipilih karena penelitian ini berupaya untuk mendeskripsikan atau menggambarkan secara rinci dan mendalam mengenai faktor pendukung dan penghambat keberhasilan agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi peneliti menunjukan dimana peneliti tersebut dilakukan. Adapun lokasi yang dijadikan penelitian adalah Agen BRILink Umi Kulsum yang bertempat di Kec. Panti Kab. Jember, Jawa Timur. Peneliti memilih agen BRILink Umi Kulsum berdasarkan hasil observasi ialah agen BRILink yang berperan penting dalam membantu proses transaksi masyarakat yang jauh dari bank, proses transaksi juga bisa kapan saja tanpa ada batasan waktu

⁴⁹ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: PT Alfabet. 2011).

sesuai jam kerja bank, proses transaksi di agen BRILink ini dalam setiap minggunya lebih tinggi dibandingkan dengan agen BRILink disekitar dan juga letak lokasi yang sangat strategis.

C. Subyek Penelitian

Subyek penelitian ini menggunakan teknik *purposive* yaitu pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut dianggap paling mengetahui tentang apa yang kita hirapkan. Peneliti mewawancarai subyek yang dapat memberikan informasi baik secara lisa maupun tertulis. Subyek dari penelitian ini yaitu :

1. Ibu Umi, pemilik *outlet* agen BRILink umi kulsum.
2. Bapak Dony, petugas agen BRILink (PAB).
3. Ibu Isma, pelanggan agen BRILink umi kulsum.
4. Ibu Aminah, pelanggan agen BRILink umi kulsum.
5. Bapak Bayu, pelanggan agen BRILink umi kulsum.
6. Bapak Taufik, pelanggan agen BRILink umi kulsum.

Peneliti mengambil jenis subyek penelitian 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 palin 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.⁵⁰ Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode sebagai berikut :

1. Observasi (pengamatan)

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.⁵¹

Metode pengamatan merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti sendiri yang turun langsung kelapangan untuk mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, benda-benda, waktu, peristiwa, tujuan atau sangat relevan dengan data yang dibutuhkan.

Alasan peneliti melakukan observasi yaitu untuk menyajikan situasi nyata dari perilaku atau kejadian, menjawab persoalan, dan melakukan evaluasi yaitu dengan melakukan pengukuran terhadap beberapa aspek tertentu.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik observasi partisipasi pasif (*passive participation*). Maksud dari partisipasi pasif

⁵⁰ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2018), 445.

⁵¹ Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, (Yogyakarta: PustakabaruPress, 2019), 32.

adalah peneliti datang ke tempat kegiatan orang atau subjek yang diamati, akan tetapi tidak ikut terlibat dalam proses kegiatan tersebut.⁵² Dalam teknik observasi pada penelitian ini, peneliti mengamati dan memperoleh data mengenai factor pendukung dan penghambat keberhasilan agen dalam meningkatkan pelayanan. Tepatnya di agen BRILink Umi Kulsum Kecamatan Panti Kabupaten Jember.

2. Wawancara

Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topic tertentu.⁵³ Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. 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 pertanyaan yang serupa. Agar bahasa pada pedoman wawancara tidak terkesan

⁵² Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 299.

⁵³ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.

formal, peneliti mengembangkan pertanyaan dengan bahasa *probing*.

Teknik wawancara ini digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data berupa:

- a. Faktor pendukung keberhasilan agen BRILink dan upaya memaksimalkan dalam meningkatkan pelayanan.
 - b. Faktor penghambat keberhasilan pelayanan agen BRILink dan bagaimana upaya untuk meningkatkannya agar pelayanan meningkat.
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.⁵⁴

E. Analisi Data

Noeng Muhadjir mengemukakan pengertian analisis data sebagai “upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Sedangkan untuk

⁵⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.

meningkatkan pemahaman tersebut analisis perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna”.⁵⁵ Aktivitas dalam analisis data berupa :

1. Reduksi Data (*Data Reductio*)

Reduksi data menurut eko murdianto merupakan suatu proses untuk memilih, memfokuskan, mengabstraksi, dan mengubah data lapangan yang kasar. Fungsi reduksi data adalah untuk mengorganisasi, menggolongkan, mengarahkan, menajamkan, dan membuang elemen yang tidak relevan sehingga interpretasi dapat ditarik. Selama proses reduksi, peneliti mencari data yang benar-benar valid ketika mereka menyadari bahwa data yang mereka peroleh dicek ulang oleh informan lain yang dianggap peneliti memiliki pengetahuan yang lebih besar.⁵⁶

Dengan begitu peneliti harus melakukan reduksi data atau merangkum memilih hal-hal pokok penting, serta dicaritema dan polanya. Peneliti juga mendiskusikannya dengan teman atau ahli. Agar dapat memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk dapat melakukan pengumpulan data serta melengkapinya.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Menurut eko mirdianto dalam penelitian kualitatif proses penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowcharti, dan sebagainya. Namun, dalam penelitian kualitatif, teks yang bersifat naratif paling sering digunakan. Menampilkan data

⁵⁵ Eko Murdianto, *Metode penelitian kualitatif*, (Yogyakarta : Lembaga penelitian dan pengabdian pada masyarakat UPN “Veteran” Yogyakarta press, 2020), 44.

⁵⁶ Eko Murdianto, *Metode penelitian kualitatif*, (Yogyakarta : Lembaga penelitian dan pengabdian pada masyarakat UPN “Veteran” Yogyakarta press, 2020), 49.

akan memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan pekerjaan selanjutnya berdasarkan apa yang telah mereka pahami. Untuk tujuan ini, disarankan untuk menggunakan tampilan data selain teks naratif, juga dapat menggunakan matrik, grafik, bagan, dan jejaring kerja.

Peneliti akan melakukan penyajian data yakni peneliti akan menyajikan dalam bentuk uraian singkat atau teks yang bersifat naratif agar memudahkan peneliti dalam memahami rencana kedepan.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verivifacison*)

Menurut Eko Murdianto Penarikan kesimpulan dan verifikasi adalah langkah ketiga dalam analisis data kualitatif, menurut Miles dan Huberman. Kesimpulan awal yang dibuat pada tahap awal hanyalah sementara dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun, jika ada bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan awal tersebut dapat dianggap kredibel.⁵⁷

Tahap terakhir dalam analisis data yaitu penarikan kesimpulan, peneliti mengambil kesimpulan awal dari data yang didapat melalui bukti-bukti yang valid. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin menjawab rumusan masalah yang dirumuskan di awal, mungkin juga tidak karena masih bersifat sementara.

⁵⁷ Eko Murdianto, *Metode penelitian kualitatif*, (Yogyakarta : Lembaga penelitian dan pengabdian pada masyarakat UPN "Veteran" Yogyakarta press, 2020), 50.

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.⁵⁸ 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 pemilik agen BRILink, dan nasabah. Sedangkan triangulasi teknik melibatkan penggunaan 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. Dalam

⁵⁸ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2018), 99.

melakukan penelitian ini penulis melakukan tahap-tahap penelitiannya sebagai berikut :

1. Tahap Pra Penelitian

Pengajuan judul skripsi kepada fakultas FEBI adalah langkah pertama yang perlu diselesaikan sebelum memasuki lapangan. Setiap mahasiswa kemudian akan memperoleh pembagian dosen pembimbing. Setelah itu, mahasiswa mendiskusikan matriks penelitian kepada dosen pembimbing. Langkah selanjutnya, memilih tempat penelitian yang relevan dengan judul yang disarankan, menyusun rancangan penelitian dan menyiapkan proposal penelitian mengenai Faktor pendukung dan penghambat keberhasilan agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan.

2. Penelitian

Peneliti melaksanakan proses pengamatan dan wawancara terhadap subyek yang telah ditetapkan sebelumnya pada tempat penelitian, setelah menyelesaikan tahap pra lapangan dengan tujuan mengumpulkan data dan informasi mengenai penelitian saat ini.

3. Pasca Penelitian

Setelah tahap pra lapangan dan pekerjaan lapangan selesai langkah selanjutnya yang dilakukan peneliti yaitu menganalisis data dan pengolahan data menggunakan metode kualitatif dengan deskripsi yang jelas. Setelah semua data terkumpul tahap terakhir yang dilakukan adalah menyusun laporan berdasarkan temuan hasil penelitian.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah Terbentuknya Agen BRILink

Pada tahun 2012, pemerintah dan Bank Indonesia menyiapkan layanan perbankan tanpa harus mengandalkan kantor cabang dan memanfaatkan teknologi untuk menjangkau nasabah. Program ini telah diuji coba sejak tahun 2013 dan resmi diperkenalkan pada tahun 2014.⁵⁹ Pada tahun 2015, Brilink mulai diperkenalkan ke publik dan akhirnya menjadi bisnis perbankan BRI. Latar belakangnya, Bank BRI ingin memberikan layanan yang dapat menjangkau seluruh pelosok dan golongan, terutama yang tidak mampu.

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 “Umi Kulsum”

Sejarah didirikannya Agen BRILink " Umi Kulsum " yang dikelola oleh Ibu umi bermula pada tahun 2018. Nama " Umi Kulsum " dipilih sebagai identitas agen yang dikelola oleh Ibu Umi, yang

⁵⁹ Herman Ahmadi, “Analisis Penerapan Brilink Di Bank Bri Kota Madiun Sebagai Upaya Mendorong Financial Inclusion,” *Inventory: Jurnal Akuntansi* 2, no. 1 (2018): 215, <https://doi.org/10.25273/inventory.v1i2.2441>.

dikenal di desanya.

Awal mula ketertarikan Ibu Sumiyati menjadi agen BRILink dimulai ketika beliau saat itu, Petugas Agen BRILink (PAB) BRI Cabang Jember menawarkan kesempatan kepada Ibu Umi untuk menjadi agen BRILink. Dalam pertemuan tersebut, Petugasn Agen BRILink menjelaskan secara rinci mengenai apa itu agen BRILink, bagaimana cara mendaftarnya, dan keuntungan yang bisa diperoleh dari menjadi agen BRILink.

Penjelasan yang diberikan Petugas Agen BRILink (PAB) BRI membuat Ibu Umi tertarik untuk mendaftar sebagai agen BRILink. Ibu Umi melihat bahwa di Desa Serut Kecamatan Panti, 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 Umi tidak hanya dapat memperluas layanan perbankan di desanya, tetapi juga meningkatkan keuntungan dari usahanya.

Agen BRILink "Umi Kulsum" yang dikelola oleh Ibu Umi telah memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat desa, mempermudah akses mereka terhadap layanan perbankan, dan mendukung perkembangan ekonomi lokal.

b. Gambaran Umum BRILink Umi Kulsum

Agen BRILink Umi Kulsum adalah Agen BRILink di dusun Mencek, RT. 02 RW. 03 desa Serut yang dimiliki oleh ibu umi. Agen BRILink umi kulsum buka setiap hari mulai pukul 07:00 WIB sampai

10:00 WIB kadang bisa lebih tergantung pada kebutuhan masyarakat dan situasi operasional. Selain menjadi agen BRILink Ibu Umi juga mempunyai usaha yaitu membuka toko sembako.

Lokasi agen BRILink umi kulsum ini sangat mudah ditemukan karena terletak di tepi jalan raya, sebuah lokasi yang cukup strategis. Sehingga agen BRILink umi kulsum memiliki lokasi yang strategis untuk menarik banyak pengunjung. Kecamatan Panti memiliki luas 181,00 km². Kecamatan ini terdiri dari 7 Desa, yakni salah satunya Desa Serut.

2. Syarat Menjadi Agen BRILink

Brilink kemudian dijalankan oleh individu yang disebut Agen Brilink. Agen BRILink ini adalah orang-orang biasa, bukan karyawan tetap di Bank Bri. Persyaratan untuk menjadi agen BRILink adalah sebagai berikut:⁶⁰

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

⁶⁰ Peraturan Otoritas Jasa keuangan Nomor 19/POJK/03/2014 tentang Layanan keuangan Tanpa kantor Dalam rangka keuangan Inklusif. Hal 7.

handphone lewat aplikasi BRI Mobile.

3. Keuntungan BRILink

- b. Menyediakan sarana atau fasilitas layanan tambahan kepada nasabah.
- c. Memberikan kenyamanan dalam melakukan transaksi melalui penggunaan EDC.
- d. Menambah penghasilan agen dengan adanya *sharing fee*. Mesin EDC perlu terhubung dengan rekening aktif untuk dapat memperoleh *sharing fee* dari transaksi nasabah, dikarenakan *sharing fee* atau pembagian biaya akan langsung ditransfer ke rekening tersebut setiap kali ada transaksi pada mesin EDC. Semakin sering transaksi melalui mesin EDC, semakin besar pula *sharing fee* yang akan diperoleh.⁶¹

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 faktor pendukung dan penghambat keberhasilan agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan (studi pada agen BRILink umi kulsum Kecamatan Panti Kabupaten Jember). Penyajian data akan disajikan secara berurutan mengenai hasil-hasil penelitian yang mengacu pada fokus penelitian sebagai berikut:

⁶¹ Clara, dan Anggini, "Alur Prosesur Menjadi Agen BRILink Pada PT. Bank BRI Mikro BO Palembang A Rivai," 26-27.

1. Faktor pendukung keberhasilan pelayanan agen BRILink dan upaya memaksimalkan dalam meningkatkan pelayanan

Keberhasilan usaha merupakan keberhasilan yang berorientasi pada bisnis yang memiliki jangka panjang maupun jangka pendek, dalam usaha terdapat kemungkinan yang akan terjadi yakni berhasil atau gagal. Kegagalan dari suatu usaha muncul berdasarkan faktor-faktor yang dapat berpengaruh terhadapnya. Keberhasilan usaha adalah elemen-elemen kunci yang berkontribusi terhadap pencapaian tujuan dan kesuksesan suatu bisnis.

a. Laba/*Profitability*

Laba merupakan tujuan utama dari bisnis. Laba usaha adalah selisih antara pendapatan dengan biaya. Bapak Dony selaku PAB (Petugas Agen BRILink) menyatakan bahwa adalah :

“sebagai petugas agen BRILink, peningkatan pelayanan memiliki dampak yang sangat signifikan terhadap peningkatan laba. Ketika nasabah dilayani dengan cepat, ramah, dan professional, maka akan kembali lagi diagen tersebut untuk melakukan transaksi lagi, karena setiap transaksi yang dilakukan itu bisa menghasilkan komisi yang langsung bisa menambah laba agen itu. Faktor yang mendukung keberhasilan pelayanan itu seperti pelatihan dari BRI, siapnya infrastruktur, dan dukungan operasional itu sendiri. Untuk memaksimalkannya bisa dilakukan dengan manambah jam layanan, menyediakan layanan tambahan, dan menjaga kenyamanan nasabah.”⁶²

Hal ini serupa disampaikan serupa oleh Ibu Umi selaku pemilik usaha agen BRILink:

“Saya menjaga keberhasilan melayani nasabah dengan memberikan pelayanan yang ramah, cepat, jelas dan nasabah

⁶² Dony, diwawancara oleh Peneliti, Jember, 24 April 2025.

akan senang dan balik kesini lagi. Dari situ transaksi jadi banyak dan laba juga ikut naik. Saya juga berusaha menambah jam buka, dan semua itu penting supaya nasabah yang datang kesini nyaman kalo mau transaksi”⁶³.

Hal ini serupa disampaikan serupa oleh Bapak Bayu selaku

nasabah agen BRILink Umi Kulsum:

“saya memilih agen ini karena ketika saya mau tarik tunai disini selalu ada kapan saja dan juga bukanya sampai malam dan ini sangat membantu saya yang kurang paham dengan cara ambil uang di atm jadi saya tidak perlu repot lagi kalau mau ambil uang tunai”⁶⁴.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan tujuan pendukung keberhasilan agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan, pelayanan yang baik dapat meningkatkan jumlah transaksi yang pada akhirnya meningkatkan laba agen BRILink. Upaya untuk memaksimalkan pelayanannya dilakukan dengan menyesuaikan waktu layanan dan menambah jenis layanan, yang semua bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yang akan memberikan dampak yang besar terhadap peningkatan keuntungan bagi agen Brilink. Meningkatnya pelayanan yang konsisten sangat penting dapat meningkatkan jumlah transaksi, yang pada akhirnya ada peningkatan pada laba agen BRILink. Sementara itu, upaya yang dilakukan untuk memaksimalkan pelayanan dilakukan dengan menambah jam pelayanan, serta menjaga kenyamanan nasabah agar

⁶³ Umi Kulsum, diwawancara oleh Peneliti, Jember 25 April 2025.

⁶⁴ Bayu, diwawancara oleh Peneliti, Jember, 25 April 2025

merasa puas.

b. Daya Saing

Daya saing adalah kemampuan atau ketangguhan dalam bersaing untuk merebut perhatian dan loyalitas konsumen. Suatu bisnis dapat dikatakan berhasil, bila dapat mengalahkan pesaing atau paling tidak masih bisa bertahan menghadapi pesaing. Bapak Dony selaku PAB (Petugas Agen BRILink) menyatakan bahwa adalah :

“sebagai petugas petugas agen BRILink, dalam upaya untuk memenangkan persaingan untuk menarik nasabah, perlu adanya startegi khusus yang dapat meningkatkan daya saing dana memperkuat pelayanan. Strategi yang diterapkan dalam memberikan pelayanan adalah bersikap ramah, cepat dan professional. Selain itu, jam operasional juga menjadi keunggulan tersendiri. Membuka layanan lebih awal dan tutup lebih malam dibandingkan dengan jam kerja bank. Hal ini memberi kemudahan bagi masyarakat yang memiliki kesibukan di siang hari, sehingga melakukan jenis transaksi diluar jam kerja. Lokasi strategis dan mudah dijangkau juga sangat berpengaruh pada daya saing antara agen sekitarnya”.⁶⁵

Hal ini disampaikan oleh Ibu Umi selaku pemilik usaha agen

BRILink :

“Strategi yang saya terapkan ya dengan meningkatkan kualitas pelayanannya, kecepatan transaksi, memberi kenyamanan pada nasabah dan saya memberikan reward pada nasabah jika sudah 20 kali transaksi disini tapi berlaku buat kelompok seperti pegawai gudang tembakau gitu, juga menjaga hubungan baik dengan nasabah, dari strategi itu yang saya harapkan bisa menjadi pilihan utama nasabah ketika ingin melakukan transaksi”.⁶⁶

Hal ini serupa disampaikan serupa oleh Ibu Isma selaku pelanggan agen BRILink:

⁶⁵ Dony, diwawancara oleh Peneliti, Jember, 24 April 2025

⁶⁶ Umi Kulsum, diwawancara oleh Penulis, Jember, 25 April 2025.

“Pendapat saya tentang agen ini pelayanannya jauh lebih baik dibandingkan dengan agen lain, ketika melayani petugas agen ini mengutamakan kecepatan disetiap transaksinya jadi gak lama nunggunya, terus sikapnya ramah yang bikin nyaman, mengenai biaya transaksi dijelaskan dengan jelas, dan saya merasa pelayanan ditempat ini sangat baik dan itu membuat saya sering transaksi disini”⁶⁷.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan dengan tujuan pendukung keberhasilan agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan, bahwa pelayanan yang cepat, ramah, professional menjadi faktor utama dalam menjaga daya saing agen. Jam operasional yang bertambah dan lokasi strategis juga memberikan kemudahann bagi nasabah. Pemilik usaha agen pentingnya kualitas pelayanan dengan nasabah untuk membangun loyalitas. Hal itu didapatkan dengan pendapat pelanggan yang merasa puas karena pelayanan yang cepat,ramah, dan jelas mengenai biaya transaksi.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang cepat, ramah, dan professional serta jam operasial fleksibel menjadi kunci daya saing agen BRILink. Selain itu, hubungan baik dengan nasabah juga penting agar mereka merasa nyaman yang bisa berdampak positif dengan meningkatnya jumlah transaksi. Factor tersebut ini mendukung keberhasilan agen dalam menarik dan mempertahankan nasabah.

⁶⁷ Isma, diwawancara oleh Penulis, Jember, 26 April 2025.

c. Etika Usaha

Etika usaha adalah pedoman yang penting untuk bisnis yang sukses dan bertanggung jawab. Dengan menerapkan prinsip-prinsip etika usaha, perusahaan dapat membangun reputasi yang baik, mendapatkan kepercayaan dari berbagai pihak, dan mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan. Bapak Dony selaku PAB (Petugas Agen BRILink) menyatakan bahwa adalah :

“Kalau untuk etika usaha ya mbak, etika yang sudah seharusnya dimiliki oleh orang yang punya usaha agen BRILink ini adalah sikap dan perilaku profesionalnya dalam menjalankan layanan, seperti jujur, sopan, bertanggung jawab, dan menghargai nasabah. Bagi kami di BRI, etika usaha bukan hanya tentang tata karma aja mbak, tapi juga tentang komitmen untuk melayani masyarakat secara berkelanjutan”.⁶⁸

Hal ini disampaikan oleh Ibu Umi selaku pemilik usaha agen BRILink :

“Dalam melayani nasabah sehari-hari, saya selalu berusaha menerapkan etika usaha dengan sikap jujur, ramah, sabar, dan juga senyum yang bisa buat orang merasa nyaman. Kalau ada kendala atau kesalahan saya berusaha tangani dengan baik dan tidak lari dari tanggung jawab. Buat saya, menjaga kepercayaan nasabah itu sangat penting, kalau kita melayani dengan hati dan baik, pasti mereka akan merasa nyaman dan percaya dan itu bisa membuat mereka kembali buat melakukan transaksi di saya lagi”.⁶⁹

Hal ini serupa disampaikan serupa oleh Ibu Aminah selaku nasabah agen BRILink Umi Kulsum:

“Menurut yang saya rasakan selama bertransaksi disini pelayanannya sangat baik. Agen ini selalu melayani dengan sikap yang sopan, etika ketika melayani nasabahnya dengan

⁶⁸ Dony, diwawancara oleh Peneliti, Jember, 24 April 2025

⁶⁹ Umi Kulsum, diwawancara oleh Penulis, Jember, 25 April 2025.

ramah, dan jujur. Selain itu, pelayanan disini cepat tanggap jika ada masalah atau pertanyaan, petugas agen ini menjalankan dengan jelas dan tidak pernah merasa terburu-buru dalam melayani nasabahnya”.⁷⁰

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan tujuan pendukung keberhasilan agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan, dalam menjalankan bisnis Agen Brilink, etika bisnis yang baik akan sangat berpengaruh pada kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Hal ini terbukti dengan menerapkan etika bisnis selama melakukan kegiatan layanan dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan, sehingga nasabah akan merasa nyaman dan kembali menggunakan layanan ini. Secara keseluruhan, etika yang diterapkan dapat mendukung dan meraih keberhasilan agen Brilink.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Etika bisnis yang baik sangat penting bagi keberhasilan agen Brilink dengan menerapkan etika dengan bersikap jujur, ramah, sabar, dan

bertanggung jawab, serta selalu berusaha menjaga kepercayaan pelanggannya. Hal ini akan membuat pelanggan merasa nyaman dan aman. Etika bisnis yang diterapkan dengan baik tidak hanya memuaskan pelanggan, tetapi juga mendukung keberhasilan dan keberlanjutan bisnis agen.

⁷⁰ Aminah, diwawancara oleh Peneliti, Jember, 25 April 2025.

2. Faktor penghambat dalam pelayanan agen BRILink dan upaya untuk meningkatkan pelayanan

Salah satu hambatan untuk meraih kesuksesan adalah rasa takut gagal. Ini adalah cara berpikir yang harus disebarakan, sikap keliru yang harus diperbaiki untuk menendang orang yang salah. Kegagalan hanya milik mereka yang melangkah setengah hati dan tidak menjelaskan apa yang ingin dicari. Mereka yang gagal adalah mereka yang sulit menemukan tujuan dan menemukan cara. Kegagalan dari suatu usaha muncul berdasarkan faktor-faktor yang dapat berpengaruh terhadapnya.

a. Kurangnya Pengalaman

Dalam keterampilan organisasi, integrasi proses bisnis, manajemen sumber daya manusia, dan bisualisasi bisnis. Hal penting yang perlu diingat adalah bahwa mengelola suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh pengalaman kerja. Seorang wirausahawan perlu menjadi komunikator yang terampil untuk mendapatkan pengalaman, karena hal ini memfasilitasi hunganannya dengan orang lain dan memungkinkan dia untuk belajar lebih banyak dari mereka. Bapak Dony

selaku PAB (Petugas Agen BRILink) menyatakan bahwa adalah :

“sebagai petugas agen BRILink hambatan yang sering saya temui ketika sedang pengecekan pada agen-agen dari kurangnya pengalaman dalam menangani kasus yang kompleks seperti salah meng-input data, keterbatasan waktu, komunikasi dengan nasabahnya yang kurang efektif. Untuk mengatasinya saya melakukan memberikan arahan untuk belajar mandiri dan mengikuti pelatihan, meningkatkan kemampuan ber komunikasi, dengan begitu saya berharap bisa meningkatkan kualitas pelayanan agen BRILink dan memberikan pengalaman yang

lebih baik bagi setiap nasabah yang datang ke agen”.⁷¹

Hal ini disampaikan oleh Ibu Umi selaku pemilik usaha agen

BRILink:

“sebagai pemilik agen ini hambatan yang saya temui dalam memberika pelayanan pada nasabah itu keserbatasan staf yang mana kan saya melayani sendiri itu yang membuat saya punya keterbatasan staf, kalau saya ada perlu yang penting itu saya perlu membagi waktu supaya tepat agar nasabah gak merasa kecewa kalau mau melakukan transaksi. Untuk mengatasinya, berusaha mengatur waktunya dapat mengurangi hambatan yang ada dan terus meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga nasabah merasa puas dan terus menggunakan layanan ini”.⁷²

Hal ini serupa disampaikan serupa oleh Bapak Taufik selaku nasabah agen BRILink:

“pengalaman saya bertransaksi di agen ini cukup membantu, terutama lokasinya dekat rumah. Namun, kadang saya merasa kurang puas, pernah waktu itu saat saya mau transaksi disini terjadi kendala, dimana petugasnya ini tampak bingung dalam menjelaskan dan itu membuat saya merasa kurang puas. Jadi menurut saya, penting sekali petugasnya untuk menambah pengalaman supaya gak bingung untuk menyapaikan terkait kendalanya”.⁷³

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan tujuan penghambat keberhasilan agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan, bahwa kurangnya pengalaman, baik dalam hal teknis, komunikasi, atau manajemen waktu dapat berdampak pada kualitas pelayanan agen BRILink. Dengan kurangnya kesiapan dalam menghadapi kendala atau memberikan informasi yang jelas kepada nasabah bisa menurunkan tingkat kepuasan dan kepercayaan nasabah.

⁷¹ Dony, diwawancara oleh Peneliti, Jember, 24 April 2025

⁷² Umi Kulsum, diwawancara oleh Peneliti, Jember, 25 April 2025.

⁷³ Taufik, diwawancara oleh Peneliti, Jember, 26 April 2025.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, perlu pelatihan, arahan dari pihak PAB (Petugas Agen BRILink), arahan, pengelolaan waktu yang lebih baik, dan komunikasi. Dengan demikian, pengalaman tersebut akan terus berkembang, sehingga kualitas layanan meningkat dan kepercayaan nasabah terjaga.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kurangnya pengalaman akan berdampak langsung pada kepuasan nasabah. Kurangnya kesiapan dalam menghadapi kendala menjadi hambatan yang nyata di lapangan. Oleh karena itu, perlu adanya pelatihan, arahan yang tepat, dan pengalaman terus terus ditingkatkan sangat penting untuk memastikan pelayanan yang baik dan bisa dipercaya nasabahnya.

b. Kurang dapat mengendalikan keuangan

Persoalan yang paling pelik dan rumit adalah persoalan yang berkaitan dengan uang. Mencapai kesuksesan adalah tujuan menjalankan bisnis. Oleh karena itu, urusan keuangan harus diawasi dengan cermat, dengan menjaga arus kas dan mengelola pengeluaran serta pendapatan dengan cermat. Bapak Dony selaku PAB (Petugas Agen BRILink) menyatakan bahwa adalah :

“sebagai petugas agen BRILink, terkait pengelolaan keuangan yang kurang baik dapat berdampak pada kualitas layanan. Pengelolaan saldo atau kesulitan memastikan apakah cukup tidaknya saldo untuk transaksi bisa menyebabkan beberapa masalah operasional yang mempengaruhi pelayanan. Hal yang perlu diperbaiki adalah system pencatatan transaksi. Dengan menggunakan system tersebut lebih mudah mengontrol arus kas dan memastikan bahwa setiap transaksi tercatat dengan benar”⁷⁴.

⁷⁴ Dony, diwawancara oleh Peneliti, Jember, 23 April 2025.

Hal ini disampaikan oleh Ibu Umi selaku pemilik usaha agen

BRILink:

“bagi saya pengendalian keuangan yakni dengan pencatatan yang akurat di setiap ada nasabah yang melakukan transaksi. Untuk itu, penting sekali selalu mengecek saldo dan memantu arus kas yang masuk dan keluar. Tantangannya adalah kadang sulit memprediksi masuk dan keluarnya saldo itu. Untuk pengelolaan yang lebih maksimal menurut saya perlunya pengawasan dan evaluasi secara rutin akan sangat membantu. Kalau keuangan terkelola dengan baik, layanan yang saya berikan pada nasabah saya itu bisa memuaskan nasabah saya”.⁷⁵

Hal ini serupa disampaikan serupa oleh Bapak Bayu selaku pelanggan agen BRILink:

“sebagai nasabah yang cukup sering transaksi disini, saya datang untuk melakukan tarik tunai terus petugas layanan agen ini mengatakan kalau saldonya tidak mencukupi itu membuat saya cukup merasa kecewa, sehingga saya perlu menunggu lagi”.⁷⁶

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan tujuan penghambat keberhasilan agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan, bahwa masalah pengelolaan keuangan yang kurang baik di agen BRILink sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diterima oleh nasabah. Pengelolaan keuangan yang kurang baik dapat mengakibatkan kesulitan untuk memenuhi kebutuhan transaksi nasabah yang akhirnya bisa menurunkan rasa kepuasan nasabahnya.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pengelolaan keuangan yang kurang baik terbukti menjadi faktor penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan. Memperbaiki dengan pencatatan

⁷⁵ Umi Kulsum, diwawancara oleh Peneliti, Jember, 25 April 2025.

⁷⁶ Bayu, diwawancara oleh Peneliti, Jember, 26 April 2025.

transaksi, pemantauan masuk dan keluarnya arus kas dan pengawasan yang lebih baik akan sangat membantu dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Hal tersebut bisa mempertahankan reputasi agen BRILink sebagai penyedia layanan yang bisa diandalkan.

C. Pembahasan Temuan

Merujuk pada hasil data yang telah diperoleh penulis melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, terdapat sejumlah penyajian data yang akan di analisis dalam pembahasan temuan. Pada bagian ini menguraikan sejumlah kesimpulan berdasarkan hasil penemuan peneliti selama penelitian. Fokus dari penelitian yang akan di bahas, yaitu:

1. Faktor pendukung keberhasilan pelayanan agen BRILink dan upaya memaksimalkan dalam meningkatkan pelayanan

Keberhasilan usaha merupakan keberhasilan yang berorientasi pada bisnis yang memiliki jangka panjang maupun jangka pendek, dalam usaha terdapat kemungkinan yang akan terjadi yakni berhasil atau gagal. Kegagalan dari suatu usaha muncul berdasarkan faktor-faktor yang dapat berpengaruh terhadapnya.⁷⁷

Keberhasilan merupakan keadaan dari suatu bisnis saat berhasil mencapai tujuannya. Suatu bisnis dikatakan berhasil bila mendapat laba, karena laba adalah tujuan dari orang melakukan bisnis.⁷⁸ Keberhasilan dalam meningkatkan pelayanan menunjukkan bahwa pelayanan unggul dan tidak hanya meningkatkan profit (melalui volume transaksi dan

⁷⁷ Karwati, *Kewirausahaan* (Madiun, Bayfa Cendekia Indonesia, 2024), 55.

⁷⁸ Henry Faizar Noor, *Ekonomi Manajerial*. (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada), 397.

komisi) tetapi juga memperkuat daya saing. Agen yang konsisten andal, cepat tanggap, professional, dan nyaman secara fisik berhasil menarik dan mempertahankan nasabah.

Dengan meningkatkan pelayanan menggunakan model SERVQUAL (*Service Quality*) digunakan untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan penyedia jasa.⁷⁹ Seperti *Reliability* agen menetapkan standar waktu transaksi dan akurasi, *Responsivenss* agen dapat menambah staf di jam sibuk, *Assurance* dengan adanya pelatihan berkala untuk memotivasi, pengetahuan dan etika petugas, *Empathy* agen dapat menjalankan program reward personal, segmentasi pelanggan, layanan prioritas dan *Tangibles* agen dapat memperbaiki kenyamanan seperti kebersihan, peralatan. Dengan menggunakan model SERVQUAL (*Service Quality*) agen BRILink dapat mempertahankan kestabilan profit, meningkatkan loyalitas nasabah dan memastikan kemampuan bersaing yang berkelanjutan.

Untuk lebih memperkuat penelitian ini, berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan pengamatan peneliti di lapangan, maka dapat disimpulkan sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Henry Faizal Noor dengan indikator ini berperan sebagai faktor utama keberhasilan usaha agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan bahwa yaitu:

⁷⁹ Parasuraman, A. Valarie, A. Zeithaml, & L. Berry, "Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality", *Journal of Marketing*, Vol. 52 (1998), 35-48.

a. Laba (*profitability*)

Laba merupakan tujuan utama dari bisnis. Laba usaha adalah selisih antara pendapatan dengan biaya.⁸⁰ Laba merupakan tujuan utama dari kegiatan bisnis, termasuk dalam usaha layanan keuangan seperti agen BRILink. Laba usaha diperoleh dari selisih antara pendapatan dan biaya operasional. Kualitas pelayanan memiliki peran besar dalam meningkatkan laba agen BRILink. Dalam konteks agen BRILink, laba berasal dari komisi setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah, sehingga semakin banyak transaksi, maka semakin besar pula laba yang diperoleh.

Peningkatan pelayanan sangat berpengaruh terhadap peningkatan laba. Ketika agen mampu memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional, nasabah cenderung akan kembali melakukan transaksi lagi. Hal tersebut menunjukkan adanya hubungan langsung antara kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah dan jumlah transaksi nasabah.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh penelitian sebelumnya oleh Mochammad Arif Yudi Rachman 2024 “Respon Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Laku Pandai BRILink di Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo” hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sebagai penentu keberhasilan layanan BRILink. Pelayanan yang prima tidak hanya mampu meningkatkan

⁸⁰ Henry Faizar Noor, *Ekonomi Manajerial*. (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada), 397.

kepuasan nasabah, tetapi juga berkontribusi langsung terhadap peningkatan transaksi dan laba.⁸¹

b. Daya saing

Daya saing merupakan kemampuan suatu usaha dalam mempertahankan eksistensinya di tengah persaingan dan dalam menarik perhatian pelanggan.⁸² Daya saing sangat penting karena agen tidak hanya bersaing dengan agen lainnya, tetapi juga dengan lembaga keuangan formal seperti bank dan *platform* digital lainnya.

Oleh karena itu, strategi dalam memberikan pelayanan yang berbeda seperti memberikan reward sembako pada pelanggan yang hanya berlaku untuk kelompok ketika sudah mencapai transaksi sebanyak 20 kali, dengan melakukan strategi tersebut menjadi agen yang lebih unggul agar agen BRILink tetap diminati masyarakat. Pelayanan yang cepat, ramah, dan professional merupakan kunci utama dalam membangun daya saing agen BRILink. Selain itu, jam operasional yang fleksibel dan lokasi yang mudah dijangkau memberikan kemudahan akses bagi nasabah, yang pada akhirnya memperkuat posisi agen di tengah persaingan.

Hubungan yang baik antara agen dan nasabah juga terbukti menjadi faktor pendukung keberhasilan. Ketika nasabah merasa nyaman dan percaya, mereka tidak hanya akan kembali, tetapi juga

⁸¹ Rachman, M. A. Y., Haryati, E., & Kamariyah, S. (2024). "Respon Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Laku Pandai BRILink di Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo". *Soetomo Administrasi Publik*, 2(1), 137-148.

⁸² Henry Faizar Noor, *Ekonomi Manajerial*. (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada), 397.

kemungkinan besar akan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain, sehingga agen tidak hanya mempertahankan nasabah lama, tetapi juga berpotensi mendapatkan nasabah baru.

Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggan, misalnya pelayanan yang lebih baik daripada para pesaingnya. Ada 2 faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan.⁸³

Adapun penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya oleh Ghonimah Zumroatun Ainiyah 2021 “Analisis Penerapan agen46 Sebagai Penyedia Layanan Keuangan Tanpa Kantor (Branchless Banking) dan Upaya Pendorong Financial Inclusion” bahwa hadirnya agen46 kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan menjadi lebih terpenuhi. Peneliti terdahulu menekankan pada peran agen46 dalam menjawab akses layanan perbankan dan penelitian lebih menyoroti daya saing agen BRILink dalam mempertahankan loyalitas nasabah, keduanya memiliki peran penting yang sama yaitu pelayanan yang mudah diakses, terpercaya merupakan kunci keberhasilan agen dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Daya saing agen seperti BRILink atau agen46 sangat bergantung pada kemampuan

⁸³ Parasuraman, A. Valarie, A. Zeithaml, & L. Berry, “Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality”, *Journal of Marketing*, Vol. 52 (1998), 35-48.

mereka dalam memberikan layanan yang sesuai kebutuhan masyarakat, baik dari aspek teknis, kenyamanan, maupun kepercayaan.⁸⁴

c. Etika usaha

Etika usaha adalah pedoman yang penting untuk bisnis yang sukses dan bertanggung jawab. Dengan menerapkan prinsip-prinsip etika usaha, perusahaan dapat membangun reputasi yang baik, mendapatkan kepercayaan dari berbagai pihak, dan mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan.⁸⁵ Etika usaha merupakan pedoman penting dalam menjalankan sebuah bisnis, termasuk bagi agen BRILink, etika usaha tidak hanya menyangkut perilaku yang sopan atau tata karma, tetapi juga mencerminkan sikap profesional dalam memberikan layanan pada masyarakat. Etika usaha menjadi salah satu faktor penting yang mendukung kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan nasabah.

Keberhasilan agen tidak hanya ditentukan oleh faktor teknis seperti transaksi atau kelengkapan layanan, tetapi juga oleh nilai-nilai moral dan sikap dalam melayani. Pelayanan yang baik dengan menerapkan etika ketikan melakukan pelayan dan dilakukan secara konsisten dapat menunjang keberhasilan bisnis secara menyeluruh. Menerapkan nilai-nilai etis seperti kejujuran, tanggung jawab,

⁸⁴ Ainiyah, Ghonimah Zumroatul, F. Nurkholik, and E. R. Kurniati. "Analisis Penerapan Agen46 Sebagai Penyedia Layanan Keuangan Tanpa Kantor (Branchless Banking) Dan Upaya Pendorong Financial Inclusion." *Junal Media Komunikasi dan Bisnis* 12.2 (2021).

⁸⁵ Henry Faizar Noor, *Ekonomi Manajerial*. (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada), 397.

kesopanan dan kepedulian akan memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan keberlanjutan usaha.

Adapun penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya oleh Ifadathul Ilmiah 2024 “Digital Peranan Agen BRILink terhadap Kesejahteraan Masyarakat: Studi Kasus BRILink di Desa Temenggungan Kecamatan Krejengan” bahwa agen BRILink tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, tetapi juga oleh faktor non teknis yang bersifat personal seperti sikap profesional, kejujuran, tanggung jawab, dan kepedulian agen dalam melayani masyarakat. Pelayanan yang berkualitas (termasuk etika bisnis) dan peran strategis agen BRILink dalam mendukung inklusi keuangan di masyarakat.⁸⁶

2. Faktor penghambat dalam pelayanan agen BRILink dan upaya untuk meningkatkan pelayanan

Dalam menjalani suatu usaha yang berorientasi pada bisnis yang memiliki jangka panjang maupun pendek, dalam usaha terdapat 2 kemungkinan yang akan terjadi yakni berhasil atau gagal. Kegagalan dari suatu usaha muncul berdasarkan faktor-faktor yang dapat berpengaruh terhadapnya.⁸⁷ Hal tersebut tidak lain disebabkan karena adanya hambatan atau kendala. Selain faktor-faktor yang menjadi keberhasilan usaha, agen BRILink juga menghadapi hambatan yang dapat mengganggu peningkatan

⁸⁶ Ifadathul Ilmiah, Fathullah Rusly, and Yeni Kartikawati, “Digital Peranan Agen BRI Link Terhadap Kesejahteraan Masyarakat : Studi Kasus BRI Link Di Desa Temenggungan Kecamatan Krejengan,” *Jurnal Aplikasi Manajemen, Ekonomi Dan Bisnis* 8, no. April (2024): 18–23, <https://jameb.stimlasharanjaya.ac.id/JAMEB/article/view/198/162>.

⁸⁷ Karwati et al., *Kewirausahaan* (Madiun, Bayfa Cendekia Indonesia, 2024), 55.

pelayanan dan kepuasan nasabah.⁸⁸

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan pengamatan peneliti di lapangan, maka dapat disimpulkan bahwa memiliki 2 elemen yang sesuai dengan teori Thomas W. Zimmerer pada bab sebelumnya. Adapun bentuk tersebut adalah sebagai berikut :

a. Kurangnya Pengalaman

Berdasarkan hasil temuan dilapangan, kurangnya pengalaman menjadi hambatan dalam meningkatkan pelayanan dapat menurunkan kepuasan nasabah. Pengalaman kerja merupakan faktor penting yang sangat mempengaruhi usaha dalam menangani masalah. Kurangnya pengalaman pemilik agen dalam menangani masalah menjadi hambatan yang signifikan. Seorang wirausahawan perlu menjadi komunikator yang terampil untuk mendapatkan pengalaman, karena hal ini memfasilitasi hubungannya dengan orang lain dan memungkinkan dia untuk belajar lebih banyak dari mereka.⁸⁹

Pengalaman kerja, terutama dalam hal teknis, manajemen waktu, dan komunikasi sangat mempengaruhi persepsi dan kepuasan nasabah. Kesulitan agen dalam menghadapi masalah yang kompleks karena kurangnya pengalaman, disebabkan karena keterbatasan staf yang mereka miliki dapat mengurangi kapasitas mereka untuk memberikan pelayanan yang optimal, yang pada akhirnya berdampak pada

⁸⁸ Thomas W. Zimmer, *Kewirausahaan Dan Manajemen Usaha Kecil : Essentials of Entrepreneurship and Small Business Management*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009)

⁸⁹ Thomas W. Zimmer, *Kewirausahaan Dan Manajemen Usaha Kecil : Essentials of Entrepreneurship and Small Business Management*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009).

kepuasan nasabah.

Pengalaman sangat mempengaruhi keterampilan komunikasi, ketepatan input data dan manajemen waktu dalam pelayanan. Keandalan (*Reliability*), kekurangan pengalaman menyebabkan petugas terkadang salah dalam meng-input data, sehingga mengurangi akurasi dan konsisten layanan. Ketanggapan (*Responsiveness*), petugas yang belum terbiasa dengan kasus yang kompleks sering bingung menjawab keluhan nasabah. Hal ini memperlambat respon dan mengurangi kesan layanan cepat dan tanggap. Jaminan (*Assurance*), ketidakpastian dalam menjelaskan kendala membuat nasabah merasa tidak aman dan meragukan kompetensi petugas padahal jaminan kompetensi dan kepercayaan adalah komponen kunci SERVQUAL (*Service Quality*). Empati (*Empathy*), petugas yang kurang mampu memberikan perhatian individual dengan rasa yakin. Ketidakmampuan ini membuat nasabah yang mengalami kendala merasa kurang paham atau tidak diperhatikan secara khusus. Berwujud (*Tangibles*), meski bukan faktor fisik, kurangnya pengalaman berarti fasilitas dan komunikasi tidak mendukung cara kerja baik yang pada akhirnya mempengaruhi persepsi nasabah.

Berdasarkan fakta dari lapangan ada keterkaitan dengan penelitian sebelumnya oleh Mochammad Arif Yudi Rachman 2024 “Respon Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Laku Pandai BRILink di Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo” hasil penelitian menunjukkan

bahwa pentingnya pengalaman dan komunikasi dalam keberhasilan layanan BRILink. Kurangnya pengalaman kerja dapat menghambat agen dalam memberikan pelayanan yang memadai, yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap layanan yang diberikan.⁹⁰

b. Kurangnya dapat mengendalikan keuangan

Kurangnya dapat mengendalikan pengelolaan keuangan juga muncul sebagai hambatan utama dalam meningkatkan kualitas layanan. Pentingnya pencatatan transaksi yang baik untuk menjaga arus kas yang lancar. Dalam memastikan pencatatan transaksi juga perlu memastikan kecukupan saldo jika ada transaksi lagi.

Pengelolaan keuangan yang belum optimal menjadi salah satu hambatan utama dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah. Mencapai kesuksesan adalah tujuan menjalankan bisnis. Oleh karena itu, urusan keuangan harus diawasi dengan cermat, dengan menjaga arus kas dan mengelola pengeluaran serta pendapatan dengan cermat.⁹¹ Arus kas dan saldo yang tidak dikontrol dengan baik menimbulkan hambatan operasional nyata saat melayani nasabah terutama pada transaksi tunai.

Dengan melakukan pelayanan diukur dengan *Reliability*, ketika saldo tidak mencukupi, janji pelayanan tidak terpenuhi.

⁹⁰ Rachman, M. A. Y., Haryati, E., & Kamariyah, S. (2024). "Respon Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Laku Pandai BRILink di Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo". *Soetomo Administrasi Publik*, 2(1), 137-148.

⁹¹ Thomas W. Zimmer, *Kewirausahaan Dan Manajemen Usaha Kecil : Essentials of Entrepreneurship and Small Business Management*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009).

Ketidakmampuan agen untuk menyediakan dana merusak keandalan dan mengurangi kepercayaan nasabah. *Responsiveness*, ketika agen melakukan pengecekan saldo terlebih dahulu ketika sedang melayani nasabah dapat menghambat respon cepat, yang membuat nasabah merasa direpotkan dan kurang dihargai. *Assurance*, ketidakteraturan keuangan menciptakan kesan petugas kurang bertanggung jawab dengan ini dapat menyebabkan kurangnya rasa aman nasabah, padahal rasa aman adalah esensi dari jaminan layanan. *Empathy*, ketika nasabah melakukan transaksi dan saldo habis sangat mengurangi empati. Nasabah yang kecewa tidak dapat melakukan transaksi karena merasa petugas belum bisa memenuhi kebutuhan nasabahnya secara menyeluruh. Dan *Tangibles*, ketiadaan dana mencerminkan ketidaksiapan operasional meski tempat dan petugas terlihat layak.

Kurangnya pengawasan, pencatatan yang tidak rapi, dan ketidaksiapan dalam menyediakan dana untuk transaksi adalah penyebab terjadinya masalah. Dalam meningkatkan kemampuan pencatatan keuangan yang baik dapat dilakukan evaluasi secara rutin dan memastikan ketersediaan saldo setiap saat agar dapat memberikan layanan yang cepat dan memuaskan.

Berdasarkan fakta dari lapangan ada keterkaitan dengan penelitian sebelumnya oleh Hildayanti Auliya 2022 “Penerapan Agen BRILink Dalam Memfasilitasi Kelancaran Perekonomian Masyarakat Di Desa Lero (Analisis Manajemen Keuangan Syariah) bahwa keberadaan agen

BRILink di Desa Lero memberikan kemudahan signifikan dalam transaksi keuangan masyarakat. Namun, temuan lapangan juga mengungkapkan adanya kendala utama yang menghambat kualitas pelayanan yaitu pengelolaan keuangan yang kurang optimal. Ketika agen BRILink kurang teliti dalam pencatatan maka ini dapat dianggap sebagai bentuk kelalaian tanggung jawab pelayan.⁹²



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

⁹² Hildayanti Auliya, “Peranan Agen BRILink Dalam Memfasilitasi Kelancaran Perekonomian Masyarakat Di Desa Lero (Analisis Manajemen Keuangan Syariah).” (Skripsi, IAIN PAREPARE, 2022), 1–12.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan data yang telah disajikan dan dianalisis oleh peneliti, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Keberhasilan pelayanan agen BRILink dipengaruhi oleh tiga faktor utama yaitu laba, daya saing, dan etika usaha. Laba diperoleh dari semakin banyak transaksi semakin besar laba yang diperoleh. Daya saing tercipta melalui dengan pelayanan yang cepat, ramah, professional, lokasi strategi. Etika usaha termasuk membangun kepercayaan nasabah. Untuk memaksimalkan keberhasilan agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan perlu upaya untuk fokus pada peningkatan kualitas pelayanan melalui pelatihan rutin yang diselenggarakan oleh BRI dan dengan menggunakan model SERVQUAL (*Service Quality*) dengan harapan dan kenyataan layanan agen mampu menjaga profitabilitas, loyalitas nasabah
2. Hambatan yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu kurangnya pengalaman kerja dan pengelolaan keuangan yang belum optimal. Untuk mengatasi hambatan tersebut, diperlukan upaya seperti adanya pelatihan rutin mengenai pengelolaan usaha, mentoring, manajemen waktu, pencatatan digital, kontrol arus kas, dengan menarapkan langkah tersebut agen BRILink dapat mengembalikan performa disemua lima dimensi layanan sehingga kualitas, kepercayaan dan kepuasan nasabah.

B. Saran

1. Untuk memaksimalkan keberhasilan agen BRILink dalam meningkatkan pelayanan, faktor pendukung dalam keberhasilan yaitu laba, daya saing, etika usaha menjadi kunci utama dalam menarik dan mempertahankan nasabah. Mengikuti pelatihan produk dan layanan, yang diselenggarakan oleh BRI dengan meningkatkan pemahaman produk dan layanan, menerapkan pelayanan prima, dan melakukan evaluasi rutin bulanan pada kinerja agen, dengan menerapkan langkah-langkah tersebut agen BRILink dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan mencapai keberhasilan usaha yang berkelanjutan.
2. Hambatan seperti kurangnya pengalaman dan pengelolaan keuangan yang belum optimal perlu segera dibenahi. Agen disarankan untuk terus belajar dan mengikuti pelatihan rutin mengenai pengelolaan usaha, pendampingan dan mentoring keuangan, manajemen waktu, dan kontrol arus kas guna meningkatkan keterampilan dan kemampuan manajemen, sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Herman. "Analisis Penerapan Brilink Di Bank Bri Kota Madiun Sebagai Upaya Mendorong Financial Inclusion." *Inventory: Jurnal Akuntansi* 2, no. 1(2018):215. <https://doi.org/10.25273/inventory.v1i2.2441>.
- Arif, Ilhamsyah, "Pemanfaatan Ekonomi Digital BRILink Dalam Meningkatkan Layanan Usaha Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Studi kasus di UD Tani Rifzhi Desa Bulus kecamatan Bandung kabupaten Tulungagung)." Skripsi, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, 2023.
- Aini, Herlina Nurul. "Biaya Transfer Tunai Pada BRILink Perspektif Surat Perjanjian Kerjasama (Studi Di BRI-Link Desa Pekalongan)." Institut Agama Islam Negeri Metro, 2023.
- Ainiyah, Ghonimah Zumroatul, Fadilah Nurkholik, and Eling Ri Kurniati. "Analisis Penerapan Agen46 Sebagai Penyedia Layanan Keuangan Tanpa Kantor (Branchless Banking) Dan Upaya Pendorong Financial Inclusion." *Medikonis* 12, no. 2 (2021):20–32. <https://doi.org/10.52659/medikonis.v12i2.41>.
- Auliya, Hildayanti. "Peranan Agen BRILink Dalam Memfasilitasi Kelancaran Perekonomian Masyarakat Di Desa Lero (Analisis Manajemen Keuangan Syariah)." Skripsi, IAIN Parepare, 2022.
- Ayu, Aisyah Rizkiyaningsih, Ana Sopanah, Dwi Anggarani. "Efektivitas Penerapan BRILink Dalam Upaya Mendorong Financial Inclusion (Studi Pada PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO), TBK. Kantor Wilayah Makassar)." *International Journal of Reseach in Marketing* 01, no. 4. 2021: 1I-II. [https://doi.org/10.1016/s0167-8116\(17\)30083-6](https://doi.org/10.1016/s0167-8116(17)30083-6).
- Clara, Pinkan, dan Anggini. "Alur Prosedur Menjadi Agen BRILink Pada PT Bank BRI Mikro BO Palembang A Rivai." *Jurnal Bisnis Manajemen* 2, no.1 (Maret 2024): 23-36.
- Dahlan, Ahmad, *Bank Syariah*, Depok: Teras. 2021.
- Evi, Shahdina Ayu Ningtyas, Ramli, Dessy Handa Sari, "Analisis Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, dan Lokasi Usaha Terhadap Minat Transaksi Nasabah Agen BRILink (Studi kasus PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Balikpapan Permai)." *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Poltekba (JMAP)* 6, no. 1 (2024): 1-8
- Fikry, Pratama Darajat, and Asep Muslihat. "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Agen Brilink (Agk Brilink)." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 10, no. 3 (2024): 267–74.
- Figra, Tama Ilahi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Kemudahan terhadap Keputusan Pembelian Jasa Agen BRILink Gratia di Kecamatan Nita

Kabupaten Sikka."Skripsi, Universitas Telkom, 2022.

Hasna, Annisa Mutia. "Pentingnya Etika Dalam Pertumbuhan Usaha, Mikro, Kecil Dan Menengah (UMKM)." *Youth & Islamic Economic* 03, no. 02 (2022): 32. <http://jurnalhamfara.ac.id/index.php/yie/article/view/157>.

Hasibuan, Malayu. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2005.

Ilmiah, Ifadathul, Fathullah Rusly, and Yeni Kartikawati. "Digital Peranan Agen BRI Link Terhadap Kesejahteraan Masyarakat : Studi Kasus BRI Link Di Desa Temenggungan Kecamatan Krejengan." *Jurnal Aplikasi Manajemen, Ekonomi Dan Bisnis* 8, no. 1 (April 2024): 18–23. <https://jameb.stimlasharanjaya.ac.id/JAMEB/article/view/198/162>.

Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2019

Karwati, Qomariah, Ardani, and Nurani. *Kewirausahaan*. Yogyakarta: Bayf Cendekia Indonesia, 2024. <https://books.google.co.id/books?id=qXMNEQAAQBAJ>.

Kiki, Farida Ferine and Juniarti. *Pelayanan SDM*. Selat Media, 2022. <https://books.google.co.id/books?id=Q8CfEAAAQBAJ>.

Kimbal, Marthen, Marlin Mamangkey, dan Daud Liando, "Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Online Di Kota Manado," *Jurnal Eksekutif*, Vol. 3, no. 3, 2019, hal 1-11.

Koranti, Komsu, dan Swastika Suryani, "Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Keamanan Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Sikap Pengguna E-commerce," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 27, no. 2, 2022, 183-198.

Is'adi, Munir, dan Farhan Alfiansyah."Peran Agen Brilink Terhadap Peningkatan Kredit Pada Bank BRI di PT.Bank Rakyat Indonesia Unit Ambulu Cabang Jember." *Jurnal Artikel* (2021). <http://digilib.uinkhas.ac.id/id/eprint/18531>.

Jasmine, Khanza. "Evaluasi Kinerja Keuangan Mitra BRILink Dalam Mendorong Pertumbuhan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)." *Jurnal Sains Student Research* 2, no. 4(2024): 648–662.

Lestari, Kornelia Theresia, and Paulus Peka Hayon. 2024 "Analisis Penerapan Agen Brilink Pada Program Branchless Banking Di BRI KCP Merauke Sebagai Upaya Mendorong Keuangan Inklusif" *Musamus Accounting Journal* , 07, no. 1, (2024), 11-18.

Millati, Halwa, and Ali Sofwan. 2022 "Pengaruh Penggunaan Informasi Akuntansi, Modal Usaha, Dan Strategi Pemasaran Terhadap Keberhasilan Usaha (Studi Kasus Pada Program Kelompok Usaha Bersama Di Kecamatan Jeparu)." *Jurnal Rekognisi Akuntansi* 6, no. 1 (2022): 65–80.

<https://doi.org/10.34001/jra.v6i1.191>.

- Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN. 2005
- Munir. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Bumi Aksara. 2006.
- Murdianto, Eko, *Metode penelitian kualitatif*, Yogyakarta : Lembaga penelitian dan pengabdian pada masyarakatUPN “Veteran”Yogyakarta press, 2020.
- Nipa, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Agen BRILink Gratia Di Kecamatan Nita Kabupaten Sikka.” *Jurnal Kewirausahaan Dan Manajemen Bisnis* 2, no. 2 (2024).
- Noor, Henry Faizar. *Ekonomi Manajerial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007.
- Parasuraman, A. Valarie, A. Zeithaml, & L. Berry, "Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality", *Journal of Marketing*, Vol. 52 (1998), 35-48.
- Penyusun, Tim, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta, Balai Pustaka, 1990, 415.
- Pratiwi, Ana., Lilis Wahyuningsih, Shofia Aulia Az. "Sosialisasi Pelayanan Dan Produk Di Bank Muamalat KCP Banyuwangi." *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Lingkungan* 1, no 2 (2023): 7-15.
- Putri, Nadia, Azalia., Dwi Sofiyatul Widad, Maira Septian Yudinistira, Isma Ramadhaniah. "Implementasi Pelayanan Dan Administrasi Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember." *Journal Of Indonesia Social Society* 1, no.2(Juni 2023): 43-48.
- Priyono & Marnis, *Manajemen Sumber DayaManusia*, Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2008.
- 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.
- Rachman, M A Y, and Haryati. “Respon Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Laku Pandai BRILink Di Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo.” *Administrasi Publik* 2, no. 1 (2024): 137–48. <https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/sap/article/view/8080%0Ahttps://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/sap/article/download/8080/3896>.
- Rika, Widianita. “Upaya Peningkatan Daya Saing Bisnis Perusahaan Melalui Manajemen Perubahan.” *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam* VIII, no. I (2023): 1–19.

- 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.
- Riza, Rahman, Lilik Noor Yuliati, dan Bunasor Sanim, "Pengaruh Persepsi Agen BRILink terhadap Keputusan Penggunaan Layanan Branchless Banking." *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis*, Vo. 6, no. 2, 2020, hal. 405.
- Rosa, Kumalasari, Paramita Praningtyas, Bagus Rahmanda, "Perlindungan Hukung Nasabah Pengguna Layanan Agen BRILink Pada Kegiatan Perbankan Di Kantor Cabang BRI Parakan Semarang," *Jurnal Law Reform*, Vol. 14, no.1, (2018), 47-48.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: PT Alfabet 2011.
- 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.
- Suryana, *Kewirausahaan*. Jakarta: Salemba Empat. 2006.
- Stoner, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Sidoarjo: PT Grafindo Persada 1995, 4.
- Syawal, Ibnu, "Implementasi Program Brilink Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kecamatan Tapung Desa Bencah Kelubi" Skripsi, UIN Sultan Syarif Riau, 2024.
- W. Zimmer, Thomas, *Kewirausahaan Dan Manajemen Usaha Kecil : Essentials of Entrepreneurship and Small Business Management*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009)
- Wiratna, Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, Yogyakarta: Pustakabaru Press, 2019.

MATRIK PENELITIAN

Judul	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Masalah
Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Keberhasilan Agen BRILink Dalam Meningkatkan Pelayanan (Studi Pada Agen BRILink Umi Kulsum Kecamatan Panti Kabupaten Jember)	a. Faktor Pendukung Keberhasilan Usaha b. Faktor Penghambat Keberhasilan Usaha c. Agen BRILink d. Pelayanan	a. Laba/ <i>Profitability</i> b. Daya Saing c. Etika Usaha d. Terbangunnya Citra Baik a. Tidak Kompeten Dalam Manajerial b. Kurangnya Pengalaman c. Kurang Dapat Mengendalikan Keuangan d. Lokasi Yang Kurang Memadai e. Ketidaksungguhan Dalam Melaksanakan Usaha a. Agen BRILink a. Pelayanan	1. Wawancara a. Petugas Agen BRILink (PAB) b. Agen BRILink c. Nasabah 2. Dokumentasi 3. Kepustakaan 1. Buku 2. Jurnal	a. Pendekatan penelitian kualitatif dan jenis penelitian deskriptif b. Lokasi penelitian di Agen BRILink Umi Kulsum Kecamatan Panti Kabupaten Jember c. Teknik pengumpulandata dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. d. Analisis dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. e. Keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber.	1. Apa faktor pendukung keberhasilan pelayanan agen BRILink dan bagaimana upaya memaksimalkan dalam meningkatkan pelayanan? 2. Apa faktor penghambat dalam pelayanan agen BRILink dan bagaimana upaya untuk meningkatkan pelayanan?

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

J E M B E R

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurkholifah Husna
 NIM : 211105010041
 Prodi : Perbankan Syariah
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Universitas : Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul: “FAKTOR PENDKUNG DAN PENGHAMBAT KEBERHASILAN AGEN BRILINK DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN (STUDI PADA AGEN BRILINK UMI KULSUM KECAMATAN PANTI KABUPATEN JEMBER” adalah benar benar hasil penelitian/karya sendiri.

Bagian atau data tertentu yang saya peroleh dari perusahaan atau saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai kaidah penulisan karya ilmiah

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

Jember, 26 Mei 2025

Penyusun



Nurkholifah Husna

NIM: 211105010041

PEDOMAN WAWANCARA KEPADA PETUGAS AGEN BRILINK

1. Bagaimana tujuan adanya layanan agen BRILink? Dan Strategi apa yang digunakan mencapai tujuan tersebut?
2. Bagaimana keunggulan yang dimiliki agen BRILink daripada agen bank lainnya?
3. Bagaimana cara mengatasi kesulitan atau masalah yang timbul akibat kurangnya dalam pelayanan? Dan menurut anda apa yang perlu diperbaiki dalam pelayanan yang diberikan oleh agen BRILink?
4. Bagaimana pengelolaan keuangan yang kurang baik berdampak pada kualitas layanan? Menurut anda apa yang perlu diperbaiki agar pengelolaan dapat berjalan baik?
5. Bagaimana menurut anda, apakah peningkatan pelayanan berdampak langsung terhadap peningkatan laba agen?
6. Bagaimana menurut anda, etika usaha mempengaruhi kepercayaan nasabah terhadap agen BRILink?
7. Bagaimana menurut anda, apakah ada strategi khusus yang digunakan untuk meningkatkan persaingan dalam menarik nasabah?

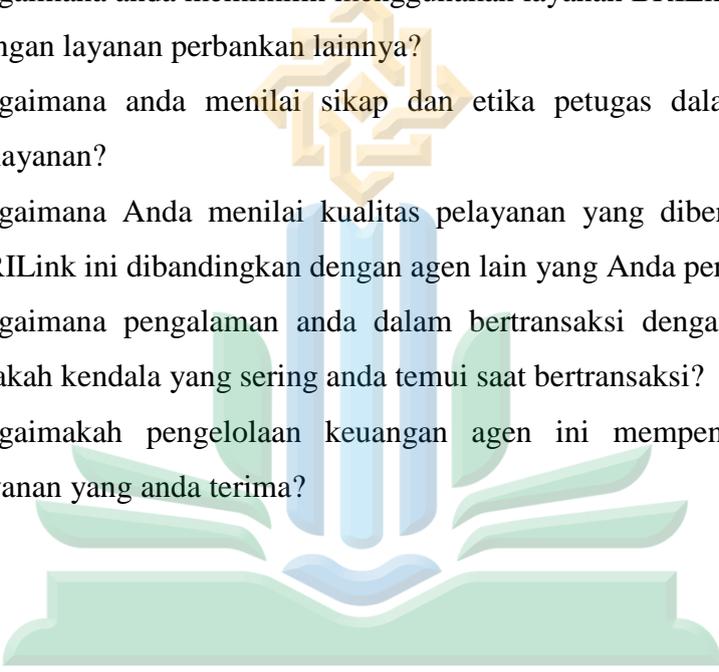
PEDOMAN WAWANCARA KEPADA PEMILIK AGEN

1. Bagaimana proses awal menjadi agen BRILink?
2. Bagaimana menurut anda faktor apa yang paling penting dalam keberhasilan agen dalam melayani nasabah?
3. Bagaimana menurut anda, sejauh mana etika usaha berkontribusi terhadap keberhasilan dan peningkatan layanan agen BRILink?
4. Bagaimana menurut anda, faktor pendukung apa yang paling penting dalam menjaga daya saing agen BRILink?
5. Bagaimanakah hambatan yang anda temui dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah? langkah apa yang anda lakukan untuk meningkatkan kualitas layanan agen BRILink anda?

6. Bagaimanakah tantangan terbesar yang anda hadapi terkait pengendalian keuangan di agen BRILink? menurut anda apa yang dilakukan untuk memperbaiki pengelolaan keuangan agen agar pelayanan lebih maksimal?

WAWANCARA KEPADA NASABAH/PELANGGAN AGEN BRILINK

1. Bagaimana layanan BRILink membantu aktivitas keuangan Anda?
2. Bagaimana anda memilih menggunakan layanan BRILink dibandingkan dengan layanan perbankan lainnya?
3. Bagaimana anda menilai sikap dan etika petugas dalam memberikan pelayanan?
4. Bagaimana Anda menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh agen BRILink ini dibandingkan dengan agen lain yang Anda pernah gunakan?
5. Bagaimana pengalaman anda dalam bertransaksi dengan agen brilink? adakah kendala yang sering anda temui saat bertransaksi?
6. Bagaimakah pengelolaan keuangan agen ini mempengaruhi kualitas layanan yang anda terima?



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: <https://febi.uinkhas.ac.id/>

Nomor : B-²⁵⁶/Un.22/7.a/PP.00.9/04/2025
 Lampiran : -
 Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

14 April 2025

Kepada Yth.

Pemilik Agen BRILink Umi Kulsum
 Jl.PB. Sudirman Dusun Mencek, Kec. Panti
 Kabupaten Jember, Jawa Timur 68153

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

Nama : Nurkholifah Husna
 NIM : 211105010041
 Semester : VIII (delapan)
 Jurusan : Ekonomi Islam
 Prodi : Perbankan Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai Faktor Pendukung dan Penghambat Keberhasilan Agen BRILink Dalam Meningkatkan Pelayanan di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 JEMBER



Nurul Widyawati Islami Rahayu



SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Umi Kulsum
Jabatan : Pemilik *Outlet* Agen BRILink Umi Kulsum

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Nurkholifah Husna
NIM : 211105010041
Prodi : Perbankan Syariah
Institut : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

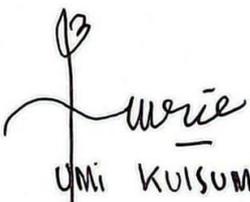
Telah selesai melakukan penelitian di Agen BRILink Umi Kulsum Kecamatan Panti Kabupaten Jember untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “Faktor Pendukung Dan Penghambat Keberhasilan Agen BRILink Dalam Meningkatkan Pelayanan (Studi Pada Agen BRILink Umi Kulsum Kecamatan Panti Kabupaten Jember”.

Dengan demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Jember, 30 April 2025

Agen BRILink Umi Kulsum


(Umi Kulsum)

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

Nama : Nurkholifah Husna

Nim : 211105010041

Prodi/Jurusan : Perbankan Syariah/Ekonomi Islam

Judul : Faktor Pendukung Dan Penghambat Keberhasilan Agen
BRILink Dalam Meningkatkan Pelayanan (Studi Pada Agen
BRILink Umi Kulsum Kecamatan Panti Kabupaten Jember)

No	Hari/tanggal	Kegiatan	Informan	Paraf
1	14 April 2025	Permohonan izin penelitian Agen BRILink Umi Kulsum	Umi Kulsum	
2	24 April 2025	Wawancara Petugas Agen BRILink (PAB)	Dony	
3	25 April 2025	Wawancara pemilik agen BRILink	Umi Kulsum	
4	25 April 2025	Wawancara nasabah agen BRILink	Aminah	
5	26 April 2025	Wawancara nasabah agen BRILink	Isma	
6	26 April 2025	Wawancara nasabah agen BRILink	Taufik	
7	26 April 2025	Wawancara nasabah agen BRILink	Bayu	

Jember, 30 April 2025

Mengetahui


 (Umi Kulsum)

LAMPIRAN DOKUMENTASI



(Proses transaksi agen BRLink dengan nasabah)



(wawancara dengan pemilik outlet agen BRILink Umi Kulsum)



(wawancara dengan nasabah agen BRILink Umi Kulsum)



(wawancara dengan nasabah agen BRILink Umi Kulsum)



(wawancara dengan nasabah agen BRILink Umi Kulsum)



(wawancara dengan nasabah agen BRILink Umi Kulsum)



KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
(outlet agen BRILink Umi Kulsum)
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 : Nurkholifah Husna
 NIM : 211105010041
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Judul : Faktor Pendukung Dan Penghambat Keberhasilan Agen BRILink Dalam Meningkatkan Pelayanan (Studi Pada Agen BRILink Umi Kulsum Kecamatan Panti Kabupaten Jember).

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.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 JEMBER

Jember, 22 Mei 2025

Operator Turnitin
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Hersa Farida Qortani, 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: febi@uinkhas.ac.id Website: http://febi.uinkhas.ac.id



SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Nurkholifah Husna
 NIM : 211105010041
 Semester : Delapan (VIII)

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

Jember, 21 Mei 2025
 Koordinator Prodi Perbankan Syariah


 Ana Pratiwi, SE., Ak MSA

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: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



SURAT KETERANGAN

Kami selaku pembimbing skripsi dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Nurkholifah Husna
 NIM : 211105010041
 Program Studi/Fakultas : Perbankan Syariah
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
 UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Telah melengkapi lampiran naskah skripsi sesuai ketentuan buku pedoman akademik dan berhak diverifikasi untuk mendaftar ujian skripsi, antara lain :

No	Lampiran	Ada	Tidak
1	Lembar persetujuan Pembimbing	✓	
2	Matrik Penelitian	✓	
3	Surat Pernyataan Keaslian Bermaterai dan ditandatangani	✓	
4	Pedoman Wawancara/ Angket Penelitian	✓	
5	Surat Izin Penelitian	✓	
6	Surat Keterangan Selesai Penelitian	✓	
7	Jurnal Kegiatan Penelitian	✓	
8	Dokumentasi Penelitian (Kualitatif dan Kuantitatif Data Primer)	✓	
9	Lampiran Data Sekunder (Hasil penghitungan SPSS dll atau penelitian kuantitatif data sekunder)		
10	Surat keterangan screening turnitin 25% (Bagian Akademik)	✓	
11	Surat Keterangan Selesai Bimbingan Skripsi	✓	
12	Mensitasi 5 artikel jurnal dosen FEBI (sesuai dengan topik penelitian)	✓	
13	Biodata	✓	

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 22 Mei 2025
 Pembimbing

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



BIODATA PENULIS



DATA PRIBADI

1. Nama : Nurkholifah Husna
2. Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 31 Desember 2002
3. Alamat : Jl. Pb Sudirman Dusun Mencek,
Kecamatan Panti, Jember
4. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
5. Prodi : Perbankan Syariah
6. Nim : 211105010041
7. No. HP : 081259709287
8. Email : nurkholifahhusna@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2007-2009 : TK AL-Ikhlas
2. 2009-2015 : SD Negeri Dukuh Mencek 01
3. 2015-2018 : SMP Negeri 01 Panti
4. 2018-2021 : MAN 02 Jember
5. 2021-2025 : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember