

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN
PRODUK BRILINK DENGAN METODE *ANALYTICAL
HIERARCHY PROCESS* (STUDI KASUS DI 38 B BANJARREJO
LAMPUNG TIMUR)**

**OLEH:
RITA RAHIM
NPM. 1502040100**



**Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syariaiah**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1440 H/2019M**

**ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN
PRODUK BRILINK DENGAN METODE *ANALYTICAL HIERARCHY
PROCESS* (STUDI KASUS DI 38 B BANJARREJO LAMPUNG TIMUR)**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (SE)

OLEH:
RITA RAHIM
NPM. 1502040100

Pembimbing I : H. Azmi Siradjuddin, Lc, M. Hum

Pembimbing II : Muhammad Hanafi Zuardi, S.H.I.M.S.I

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syariah

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1440 H/ 2019 M**

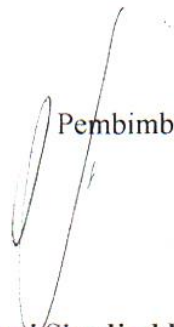
HALAMAN PERSETUJUAN

JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN PRODUK BRILINK DENGAN METODE *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS* (STUDI KASUS DI 38 B BANJARREJO LAMPUNG TIMUR)

Nama : RITA RAHIM
Npm : 1502040100
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Jurusan Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri Metro (IAIN) Metro.

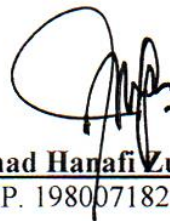


Pembimbing I

H. Azmi Siradjuddin, Lc, M.Hum
NIP. 1965062720011121001

Metro, Mei 2019

Pembimbing II



Muhammad Hanafi Zuardi, S.H.I.M.S.I
NIP. 198007182008011012

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Perihal : Pengajuan Skripsi untuk Dimunaqosyahkan
RITA RAHIM

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
di -

Tempat

Assalamualaikum, Wr.Wb

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka skripsi saudara:


Nama : Rita Rahim
NPM : 1502040100
Jurusan : Ekonomi Syariah (Esy)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH DALAM
MENGUNAKAN MENGGUNAKAN PRODUK
BRILINK DENGAN METODE *ANALYTICAL HIERARCHY*
PROCESS (STUDI KASUS DI 38 B BANJARREJO
LAMPUNG TIMUR)

Sudah dapat kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk dimunaqosyahkan.

Demikian harapan dan atas perhatiannya, kami ucapkan terimakasih.

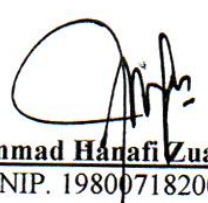
Wassalamualaikum, Wr.Wb

Pembimbing I


H. Azmi Siradjuddin, Lc, M. Hum
NIP. 1965062720011121001

Metro, Mei 2019

Pembimbing II


Muhammad Hanafi Zuardi, S.H.I.M.S.I
NIP. 198007182008011012



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili: (0725) 47296, Website: www.syariah.metrouniv.ac.id, e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor: 1790/ln.28.3/D/PP.00.9/07/2019

Skripsi dengan judul: ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN PRODUK BRILINK DENGAN METODE ANALITICAL HIERARCHY PROCESS (STUDI KASUS DI 38 B BANJARREJO LAMPUNG TIMUR), disusun oleh RITA RAHIM, NPM 1502040100, Jurusan Ekonomi Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqsyah Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Jumat, 05 Juli, 2019.

TIM PENGUJI MUNAQSYAH

Ketua/Moderator : H. Azmi Siradjuddin, Lc.M.Hum

Penguji I : Liberty, SE.MA

Penguji II : M. Hanafi Zuardi, S.H.I.M.S.I

Sekretaris : Titut Sudiono, M.E. Sy



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



[Signature]
Widhiya Ninsiana, M.Humf.
NIP. 19720923 200003 2 002

**ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN
PRODUK BRILINK DENGAN METODE *ANALYTICAL HIERARCHY
PROCESS* (STUDI KASUS DI 38 B BANJARREJO LAMPUNG TIMUR)
ABSTRAK**

**Oleh
RITA RAHIM**

Pertumbuhan ekonomi suatu bangsa dipengaruhi oleh beberapa hal salah satunya adalah lembaga keuangan, khususnya lembaga perbankan dalam upaya meningkatkan akses keuangan. Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam meningkatkan akses keuangan yaitu dengan meluncurkan program *Branchless Banking* yaitu suatu program layanan keuangan yang tidak melalui kantor fisik bank dengan menggunakan sarana teknologi atau melibatkan jasa pihak ketiga. PT Bank Rakyat Indonesia, Tbk adalah salah satu lembaga keuangan perbankan yang ikut serta dalam melaksanakan program *Branchless Banking* dalam upaya perluasan akses keuangan yaitu dengan meluncurkan sebuah layanan yang bernama BRILink sebuah layanan perbankan yang bertujuan untuk menjembatani masyarakat agar dapat mengakses perbankan dengan mudah secara *real time online* dengan menggunakan fitur *Electronik Data Capture* yaitu sebuah alat untuk menerima pembayaran yang dapat menghubungkan antar rekening bank. Sejak diluncurkannya BRILink pada tahun 2014 persebaran agen, jumlah transaksi dan volume transaksi telah tumbuh sangat pesat dan sudah sampai ke plosok-plosok desa. Sehingga perlu diketahui apa yang menjadi pertimbangan dominan nasabah dalam memutuskan menggunakan layanan atau produk dari BRILink, khususnya di desa 38 B Banjarrejo Lampung Timur sebagai tempat yang dijadikan penelitian.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif kualitatif dengan metode analisis (*AHP*) *Analytical Hierrachy Process* yang menggunakan aplikasi *Expert Choice*. Teknik sampling yang di gunakan adalah *Purposive Sampling* dan *Sampling Insidental*. Metode pengumpulan data yaitu dengan wawancara dan kuesioner.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa pertimbangan yang dominan dalam mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk BRILink di 38 B Banjarrejo Lampung Timur adalah *process* dengan persentase 47,9% yang didukung oleh pertimbangan hasil wawancara yaitu pelayanan yang cepat, pelayanan tepat waktu dan pelayanan yang tidak dibatasi jam kerja. Pertimbangan kedua adalah *product* dengan persentase 26,0% yang didukung oleh pertimbangan hasil wawancara yaitu mengenai terpenuhinya kebutuhan transaksi perbankan yang dibutuhkan nasabah. Pertimbangan ketiga adalah *place* dengan persentase 19,3% yang didukung oleh pertimbangan hasil wawancara mengenai lokasi BRILink yang dekat dengan tempat tinggal, aman dan strategis. Pertimbangan keempat adalah *price* dengan persentase 6,8% yang didukung oleh pertimbangan hasil wawancara mengenai biaya administrasi dan biaya transportasi pada saat ingin melakukan transaksi di BRILink.

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rita Rahim
NPM : 1502040100
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya, kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, Mei 2019

Yang Menyatakan,



RITA RAHIM
NPM. 1502040100

HALAMAN MOTTO

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ
مَسْئُولًا

Artinya: “dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggung jawaban.”¹

¹ Qs. Al-Isra: 36

PERSEMBAHAN

Skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

1. Kepada kedua orang tuaku Ibu Jausah dan Bapak Suwandi yang senantiasa memberikan dukungan penuh, baik dukungan moril berupa doa dan motivasi maupun dukungan materil untuk terus melanjutkan pendidikan dan menggapai impian.
2. Kepada saudara-saudaraku Rina Eka Wati, Dina Kartika, Ratna Astuti dan Lili Maryani yang senantiasa selalu memberikan nasihat, semangat dan motivasi.
3. Kepada Sahabatku Efriyananda, Dwi Wininggar, Nicky Oktaviani, Nicken Ayu Aulian Putri, Rafa Fidela Arlian, Nurhidayati Anjani, Siti Choiriyah, Risa Alvia, Maharani, Fitri Diah Wardani, Alifah dan Fitriyanti yang senantiasa selalu memberikan nasihat, semangat dan motivasi.
4. Kepada teman-teman Ekonomi Syariah angkatan 2015 khususnya Ekonomi Syariah kelas C.
5. Kepada teman-teman KPM (Kuliah Pengabdian Masyarakat) Maharani, Puput Dita Prasanti, Aulia Putricia, Ayu Tia Lestari, Noviana Ratih, Diah Ayu Safitri, Septi Nurkholifah, Ahnaf Budi Kusuma, Kasturi.
6. Kepada pemilik outlet BRILink di 38 B Banjarrejo Lampung Timur yang telah membantu memberikan informasi dalam menyelesaikan penelitian yang peneliti lakukan.

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya milik Allah Swt, yang telah memberikan peneliti banyak kenikmatan, baik nikmat Iman, Islam dan kesehatan sehingga peneliti mampu menyelesaikan penyusunan skripsi dengan lancar tanpa hambatan yang berarti. Sholawat beserta salam senantiasa tersanjungkan kepada baginda Nabi Muhammad Saw, seorang Nabi yang patut di teladani baik dalam perkataan maupun perbuatan beliau, dan mudah-mudahan kelak kita akan mendapatkan syafa'at beliau di yaumul akhir. Aamiin.

Penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro guna mendapatkan gelar sarjana ekonomi (S.E).

Di dalam upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
2. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M. Hum Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Dharma Setyawan, MA selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah.

4. Bapak H. Azmi Siradjuddin, Lc, M.Hum selaku pembimbing satu dan bapak Muhammad Hanafi Zuardi, S.H.I.M.S.I selaku pembimbing dua yang telah memberikan bimbingan dalam mengarahkan dan memotivasi.

Kritik dan saran sangat peneliti harapkan sebagai upaya perbaikan dalam melakukan penulisan karya ilmiah selanjutnya. Dan pada akhirnya peneliti berharap hasil penelitian yang telah peneliti lakukan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan Ekonomi Syariah dan bagi pihak-pihak yang terkait.

Metro, Mei 2019
Peneliti



Rita Rahim
1502040100

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
NOTA DINAS.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK	v
HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Pertanyaan Penelitian	9
C. Tujuan Penelitaian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Penelitian Relevan.....	11

BAB II LANDASAN TEORI

A. Bank	
1. Pengertian Bank	15
2. Fungsi Bank	16
B. <i>Branchless Banking</i>	
1. Pengertian <i>Branchless Banking</i>	18
2. Produk dan Layanan.....	20

C. BRILink	
1. Pengertian BRILink	20
2. Produk dan Layanan Agen BRILink.....	20
3. Fasilitas	21
D. Teori Perilaku Konsumen	
1. Pengertian Perilaku Konsumen	22
2. Karakteristik yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	23
3. Tahap-tahap Proses Pengambilan Keputusan	26

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian	
1. Jenis Penelitian.....	30
2. Sifat Penelitian	30
B. Sumber Data	
1. Sumber Data Primer.....	31
2. Sumber Data Sekunder.....	31
C. Teknik Pengumpulan Data	
1. Wawancara.....	32
2. Kuesioner	32
D. Teknik Analisis Data.....	34
E. Metode Analisis Data	
1. Pengertian <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i>	35
2. Langkah-langkah Penyelesaian Metode <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i>	36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	
1. Sejarah Singkat Desa 38 B Banjarrejo).....	40
2. Sejarah BRILink.....	41
B. Karakteristik Responden	
1. Jenis Kelamin.....	44
2. Usia	45
3. Pendidikan.....	45
4. Pekerjaan.....	46
5. Penghasilan	46
6. Lama Menggunakan Produk BRILink.....	47
7. Bank yang Digunakan Responden Selain BRI.....	48
C. Implementasi <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i>	
1. Hierarki Penelitian	48
2. Perbandingan Berpasangan	50
3. Hasil Analisis	52

BAB V KESIMPULAN

A. Kesimpulan	69
B. Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
RIWAYAT HIDUP

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Pembimbing Skripsi
2. Surat Pra Survey
3. Surat Tugas
4. Surat Izin Research
5. Surat Pemberian Izin Research
6. Alat Pengumpul Data
7. Out Line
8. Surat Keterangan Bebas Pustaka
9. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
10. Foto Wawancara
11. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi suatu bangsa memerlukan pola pengaturan pengelolaan sumber-sumber ekonomi yang tersedia secara terarah dan terpadu serta dimanfaatkan bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat. Lembaga-lembaga perekonomian bahu-membahu mengelola dan menggerakkan semua potensi ekonomi agar berdaya dan berhasil guna secara optimal. Lembaga keuangan, khususnya lembaga perbankan mempunyai peranan yang amat strategis di dalam menggerakkan roda perekonomian suatu negara.²

Selain itu lembaga keuangan perbankan juga memiliki peran penting di dalam pembangunan nasional karena salah satu fungsinya adalah sebagai agen pembangunan (*Agen of Development*), dimana bank menyalurkan dananya kepada masyarakat di dalam bentuk kredit, guna meningkatkan kemampuan mobilitas dana, serta menciptakan iklim yang lebih baik bagi dunia usaha.³

Dunia perbankan pada saat ini telah mengalami banyak perkembangan hal ini terlihat dari semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan perbankan khususnya masyarakat yang berada di plosok-plosok. Untuk meningkatkan kemudahan layanan keuangan di seluruh wilayah Indonesia serta untuk meningkatkan akses keuangan masyarakat pemerintah mengeluarkan sebuah program yaitu *Branchless Banking* yang merupakan

1. ² Muchdarsyah Sinungan, *Manajemen Dana Bank*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2000), h.

³ Setia Mulyawan, *Manajemen Keuangan*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), h. 79.

bagian dari *inklusif* keuangan yang telah ditetapkan sebagai program Pemerintah Indonesia yaitu Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI) yang telah diatur dalam SEBI Nomor 16/12/DPAU tanggal 22 Juli 2014 dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 tentang layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan *inklusif*.

Adapun program dari keuangan *inklusif* yang diselenggarakan oleh Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan yaitu seperti Gerakan Indonesia Menabung & Tabunganku, *Financial Identity Number* (FIN), Sistem Informasi bagi Petani dan Nelayan (SIPN), Fasilitator Penyalur Bantuan Pemerintah, *Remitansi* dan Layanan Keuangan Digital atau yang dikenal dengan *Branchless Banking*.⁴

Layanan Keuangan Digital atau *Branchless Banking* merupakan layanan yang menjadi program utama untuk pengembangan keuangan perbankan yang mana kegiatannya adalah memberikan jasa layanan keuangan dengan tidak melalui kantor fisik bank. Dengan menggunakan sarana teknologi atau melibatkan jasa pihak ketiga terutama untuk melayani masyarakat yang belum terlayani jasa keuangan. Selain dengan alasan efisien, nasabah menggunakan *Branchless Banking* dengan maksud untuk mendapatkan kenyamanan dan kecepatan transaksi tanpa melalui *teller* bank.⁵

⁴Bank Indonesia. *Keuanga Inklusif*. <https://www.bi.go.id/id/perbankan/keuanganinklusif/program/lkd/Contents/Default.aspx>, diakses Sabtu 27-10-2018, pukul 13.42.

⁵Khanan, Jurnal Ilmiah Bidang Ekonomi: “*Aspek Yuridis Agen dalam Model Branchless Bankng di Sistem Perbankan Indonesia*” (Univesitas Sebelas Maret), Vol IV No 1 Januari-Juni 2016.

PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk adalah salah satu lembaga keuangan perbankan milik pemerintah Indonesia. PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk terus melakukan penetrasi dan perluasan *inklusif* keuangan dalam rangka mendukung program-program pemerintah yaitu Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan. Salah satunya adalah dengan meluncurkan layanan BRILink, yaitu sebuah produk layanan perpanjangan tangan dari BRI ke nasabah dengan bantuan agen yaitu pihak ketiga yang memenuhi kriteria sebagai agen dan memenuhi semua persyaratan yang telah ditentukan oleh BRI.⁶

BRILink memiliki tiga produk yaitu, pertama Laku Pandai yang terdiri dari fasilitas setor tunai, tarik tunai, isi ulang pulsa dan belanja. Kedua T-Bank yang terdiri dari fasilitas setor pinjaman, setor simpanan dan tarik tunai. Ketiga Mini ATM BRI yang terdiri dari fasilitas *registrasi mobile banking*, *registrasi internet banking*, transfer, isi ulang pulsa dan setor pasti. Selain bantuan dari agen, BRILink juga didukung oleh *provider* telekomunikasi yaitu Indosat dan Telkomsel serta seperangkat alat *EDC (Electronic Data Capture)* yang dipinjamkan untuk para agen BRILink yang dapat digunakan untuk menerima transaksi pembayaran (*purchase*) dengan kartu kredit, kartu debit, dan kartu *prepaid* yang diletakkan di *merchants*.⁷

Menjual jasa atau layanan kepada orang lain diperbolehkan di dalam ajaran Islam. Sama halnya dengan penjualan barang dan komoditas, penjualan jasa diperbolehkan untuk memenuhi kebutuhan manusia di dalam

⁶ Bank Rakyat Indonesia, Tbk, <http://www.bri.co.id>, diakses Rabu, 17-10-1018, pukul 22.10.

⁷PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk, <http://www.bri.co.id>, diakses Rabu, 17-10-1018, pukul 22.19.

kehidupannya. Sebagai makhluk sosial dan makhluk ekonomi, manusia senantiasa membutuhkan jasa orang lain. Terlebih di zaman modern sekarang ini ketika kebutuhan manusia semakin kompleks, maka kebutuhan akan jasa orang lain semakin banyak pula.⁸ Rasulullah memperbolehkan memberikan upah kepada orang yang memberikan jasanya kepada orang lain. Ia sendiri pernah membeli jasa seorang tukang bekam dan membayar upahnya. Sebagaimana sabdanya:⁹

عَنِ ابْنِ عَبَّاسٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا قَالَ احْتَجَمَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ وَأَعْطَى الْحَجَّامَ أَجْرَهُ وَلَوْ عَلِمَ كَرَاهِيَةَ لَمْ يُعْطِهِ (رَوَاهُ الْبُخَارِيُّ).

“Dari Ibn Abbas r.a., katanya: Nabi SAW berbekam dan memberikan upah kepada orang yang membekamnya dan seandainya mengetahui kemakruhannya, niscaya ia tidak akan memberi upah kepadanya.” (HR. al-Bukhari)

Seandainya berbekam dan membayar upahnya itu makruh, niscaya Nabi tidak akan melakukannya. Jasa bekam yang dilakukan oleh pembekam terhadap Nabi dibayar karena hal ini tidak bertentangan dengan ajaran Islam.¹⁰

Merujuk dari uraian di atas terdapat firman Allah SWT, dalam QS Al-Baqarah ayat 233:

...وَإِنْ أَرَدْتُمْ أَنْ تَسْتَرُوا ضِعُوقًا أَوْ لَدَكُمْ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ إِذَا سَلَّمْتُمْ مَا بَاءَ تَيْتُمْ بِالْمَعْرُوفِ...

Artinya: ...”Dan jika kamu ingin anakmu disusukan oleh orang lain, maka tidak ada dosa bagimu apabila kamu memberikan pembayaran menurut yang patut. Bertakwalah kamu kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah melihat apa yang kamu kerjakan...”. (QS.Al-Baqarah : 233).¹¹

⁸Idri, *Hadis Ekonomi Edisi Pertama*, (Jakarta: Prenadamedia, 2015), h. 218

⁹*Ibid.*, h. 221.

¹⁰*Ibid.*

¹¹Qs. Al-Baqarah (2) :233.

Merujuk dari penjelasan di atas maka dapat dipahami transaksi jasa BRILink diperbolehkan karena di dalamnya terdapat manfaat yang diperoleh nasabah atas transaksi produk jasa BRILink dan adanya ganti atau imbalan yang diperoleh pihak outlet BRILink atas transaksi produk jasa yang telah diberikan kepada nasabah.

Selain itu jika dilihat dari objeknya produk jasa BRILink termasuk ke dalam bentuk *ijarah ain*, yakni *ijarah* yang berhubungan dengan penyewaan benda yang bertujuan untuk mengambil manfaat dari benda tersebut tanpa memindahkan kepemilikan benda tersebut.¹²

Tabel 1.1
Pertumbuhan Agen dan Transaksi BRILink

No	Tahun	Jumlah Agen	Jumlah Transaksi	Volume Transaksi
1	2014	14.388	1,6 juta transaksi	973 juta
2	2015	50.259	23,6 juta transaksi	35,9 triliun
3	2016	84.559	98,4 juta transaksi	139,1 triliun
4	2017	279.750	202, 1 juta transaksi	298,0 triliun
5	2018	401.550	378,7 juta transaksi	512,7 triliun

Sumber: Laporan Tahunan PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk.

Sejak diluncurkannya BRILink pada tahun 2014, persebaran agen BRILink telah tumbuh sangat pesat. Pada akhir tahun peluncurannya BRILink telah memiliki 14.388 agen dengan 1,6 juta transaksi dan volume transaksi mencapai 973 juta. Pada akhir tahun 2015 jumlah agen meningkat menjadi 50.259 agen dengan 23,6 juta transaksi dan Volume transaksi sebesar 35,9 triliun. Pada akhir 2016 jumlah agen semakin meningkat menjadi 84.559 agen dengan 98, 4 juta transaksi dan volume transaksi senilai 139,1 triliun. Pada

¹²Idri, *Hadis Ekonomi*, h. 131.

akhir tahun 2017, jumlah agen BRILink semakin meningkat yaitu 279.750 agen dengan 202,0 juta transaksi serta mampu mencetak volume transaksi senilai 298,0 triliun. Hingga akhir tahun 2018, jumlah agen BRILink semakin meningkat yaitu 401.550 agen dengan 378,7 juta transaksi serta mampu mencetak volume transaksi senilai 512,7 triliun.¹³

Pertumbuhan transaksi BRILink yang sangat pesat menunjukkan bahwa minat masyarakat menggunakan produk BRILink sangat tinggi. Hal ini dapat disebabkan oleh faktor-faktor kemudahan yang ditawarkan oleh Bank BRI terhadap nasabah di dalam meningkatkan akses keuangan masyarakat serta terpenuhinya kebutuhan masyarakat akan layanan jasa perbankan.

Di 38 B Banjarrejo Lampung Timur terdapat 5 outlet BRILink dan 4 diantaranya aktif beroperasi. Minat masyarakat terhadap penggunaan produk jasa BRILink dapat dikatakan tinggi hal itu terbukti dengan transaksi yang dilakukan nasabah terhadap produk BRILink yang setiap hari nya tidak kurang dari 30 nasabah.¹⁴ Pengetahuan nasabah mengenai produk BRILink mayoritas hanyalah sebatas pada transaksi transfer dan tarik tunai saja sehingga produk BRILink yang sering digunakan oleh nasabah adalah Mini ATM BRI yaitu transfer uang dan tarik tunai. Meskipun sebenarnya masih terdapat produk lain dari BRILink yang belum diketahui oleh kebanyakan masyarakat seperti produk T-Bank yaitu setor pinjaman, setor simpanan, pembayaran, dll.¹⁵

¹³Laporan Tahunan PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk. Diunduh pada 27 Oktober 2018.

¹⁴Wawancara kepada ibu Eka Pratiwi pemilik outlet BRILink di 38 B Banjarrejo, Minggu 28-10-2018, pukul 10.45.

¹⁵Wawancara kepada bapak Imam Muhtar pemilik outlet BRILink di 38 B Banjarrejo, Minggu 28-10-2018, pukul 10.45.

Berdasarkan hasil *survey* di lapangan terdapat beberapa pertimbangan nasabah dalam menggunakan produk BRILink yaitu karena outlet BRILink dapat dijumpai dimana-mana, lokasi BRILink jaraknya dekat dengan tempat tinggal dan lokasi BRILink aman.¹⁶ Selain itu di outlet BRILink tidak antri jika dibandingkan datang langsung ke kantor BRI pusat atau cabang sehingga menghemat waktu dan dapat melakukan transaksi seperti transfer dan tarik tunai walaupun tidak memiliki ATM.¹⁷ Serta dapat melakukan transaksi kapan saja walaupun hari libur karena di outlet BRILink tetap buka sedangkan di kantor BRI pusat atau cabang jika hari libur tutup dan produk BRILink yang tersedia sudah mewakili kebutuhan perbankan yang diinginkan oleh nasabah.¹⁸ Akan tetapi belum diketahui secara pasti pertimbangan yang dominan dalam mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk BRILink dibandingkan datang langsung ke kantor BRI pusat atau cabang.

Menurut Philip Kotler dan Gary Armstrong pembelian konsumen terhadap barang dan jasa sangat dipengaruhi oleh karakteristik budaya, sosial, pribadi, dan psikologis. Karakteristik budaya dipengaruhi oleh faktor sub budaya dan kelas sosial pembeli. Karakteristik sosial dipengaruhi oleh faktor kelompok acuan, keluarga serta status sosial. Karakteristik pribadi dipengaruhi oleh faktor usia dan tahap siklus hidup pembeli, pekerjaan, situasi ekonomi, gaya hidup, serta kepribadian dan sikap diri, dan karakteristik psikologis dipengaruhi oleh faktor motivasi, persepsi, pembelajaran serta keyakinan dan sikap.¹⁹

¹⁶Wawancara kepada Aprida Kurniasih warga 38 B Banjarrejo yang menggunakan produk BRILink, Senin 29-10-2018, pukul 09.10.

¹⁷Wawancara kepada Candra Lutfi Habibah warga 38 B Banjarrejo yang menggunakan produk BRILink, Senin 29-10-2018, pukul 09.15.

¹⁸Wawancara kepada Ridwan Pangestu warga 38 B Banjarrejo yang menggunakan produk BRILink, Senin 29-10-2018, pukul 09.20.

¹⁹Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi Ke-12*, di terjemahkan oleh Bob Sabran, dari judul asli *Principles of Marketing, Twelfth Edition*, (Jakarta: Erlangga, 2008), h. 159-176.

Karakteristik yang telah dijelaskan oleh Philip Kotler dan Gary Armstrong sangat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen terhadap barang dan jasa, di dalam penelitian ini untuk memperoleh hasil yang maksimal maka terdapat cara yang efektif yaitu dengan membandingkan dua alternatif, kantor BRI dan outlet BRILink dengan bantuan Sistem Pendukung Keputusan.

Menurut Little Sistem Pendukung Keputusan adalah suatu sistem informasi berbasis komputer yang menghasilkan berbagai alternatif keputusan untuk membantu manajemen di dalam menangani berbagai permasalahan yang terstruktur ataupun tidak terstruktur dengan menggunakan data dan model.²⁰

Salah satu metode yang menggunakan Sistem Pendukung Keputusan adalah *AHP (Analytical Hierarchy Process)* sebuah metode yang dikembangkan oleh Thomas L Saaty yang digunakan untuk memecahkan masalah yang kompleks dimana aspek atau kriteria yang diambil cukup banyak.²¹

Di dalam penelitian ini untuk mengetahui pertimbangan yang dominan dalam mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk BRILink di 38 B Banjarrejo Lampung Timur peneliti menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process (AHP)* dengan bantuan aplikasi *Expert Choice*. *Analytical Hierarchy Process* merupakan metode untuk membuat urutan alternatif keputusan dan memilih yang terbaik pada saat pengambilan keputusan yang

²⁰Febrina Sari, *Metode Dalam Pengambilan Keputusan*, (yogyakarta: CV Budi Utama, 2018), h. 1.

²¹*Ibid.*, h. 127.

memiliki beberapa tujuan atau kriteria untuk mengambil keputusan tertentu. Peralatan utama *AHP* adalah *hierarki*, suatu masalah kompleks dan tidak terstruktur dipecahkan ke dalam kelompoknya. Kemudian kelompok-kelompok tersebut diatur menjadi suatu bentuk *hierarki*.²²

Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti ingin lebih lanjut melakukan penelitian mengenai pertimbangan yang dominan dalam mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk BRILink dengan judul “**Analisis Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Produk Brilink dengan Metode *Analytical Hierarchy Process* (Studi Kasus di 38 B Banjarrejo Lampung Timur)**”

B. Pertanyaan Penelitian

Fokus penelitian memuat rincian pertanyaan tentang cakupan topik-topik pokok yang akan diungkapkan atau digali di dalam penelitian ini. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah peneliti paparkan di atas maka fokus penelitian ini adalah “Pertimbangan apa yang dominan dalam mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk BRILink di 38 B Banjarrejo Lampung Timur dengan metode *Analytical Hierarchy Process* (*AHP*)?”

²²*Ibid.*, h.128.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian pada hakikatnya merupakan sesuatu yang hendak dicapai dan yang dapat memberikan arah terhadap kegiatan pengumpulan data yang akan dilakukan. Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai di dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pertimbangan yang dominan dalam mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk BRILink di 38 B Banjarrejo Lampung Timur dengan metode *Analytical Hierarchy Process (AHP)*.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian mengenai analisis keputusan nasabah dalam menggunakan produk BRILink di 38 B Banjarrejo Lampung Timur dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Sebagai salah satu bahan kajian di dalam menambah pengetahuan dibidang pengambilan keputusan dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process (AHP)*.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi bank BRI dan pemilik outlet BRILink di dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah dan pertimbangan bagi nasabah dalam memutuskan menggunakan layanan keuangan.

E. Penelitian Relevan

Penelitian relevan adalah uraian secara sistematis mengenai hasil penelitian terdahulu (*proir reserch*) tentang persoalan yang akan dikaji.²³ Adapun penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah sebagai berikut:

Penelitian Rullya Windya Sari yang berjudul “Analisis Pengambilan Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah Sebagai Tempat Menabung dengan Metode Analytical Hierarchy Process”. Penelitian ini dilakukan pada nasabah Bank Muamalat dan Bank Mandiri Syariah dalam memilih produk tabungan. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara dan kuesioner dengan pengambilan sampel sebanyak 100 responden dan menggunakan metode *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bagi hasil menjadi prioritas utama oleh nasabah dalam menabung dengan bobot sebesar 0,384532, prioritas kedua adalah biaya administrasi yang rendah dengan bobot 0,311591, prioritas ketiga adalah jumlah kantor cabang dengan bobot 0,178209.²⁴

Berdasarkan penelitian yang dikemukakan di atas dapat diketahui bahwa penelitian yang peneliti lakukan memiliki fokus yang hampir sama dalam beberapa aspek yaitu sama-sama membahas mengenai pengambilan keputusan dengan metode *Analytical Hierarchy Process*. Namun terdapat perbedaan yaitu dari segi pengambilan keputusan peneliti membahas

²³LP2M, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), h. 39.

²⁴Rullya Windya, *Analisis Pengambilan Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah Sebagai Tempat Menabung dengan Metode Analytical Hierarchy Process*, (Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2016).

mengenai pengambilan keputusan nasabah dalam menggunakan produk BRILink sedangkan penelitian di atas membahas pengambilan keputusan nasabah dalam memilih bank syariah sebagai tempat menabung.

Penelitian Yeyen Fitriyani yang berjudul “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah di Kecamatan Ciputat”. Penelitian ini dilakukan pada nasabah yang menggunakan jasa perbankan BNI Syariah cabang UIN Hidayatullah Jakarta dan Bank Mandiri Syariah cabang Tangerang Ciputat. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner, observasi dan dokumentasi dengan pengambilan sampel sebanyak 60 responden dengan menggunakan *sampling incidental*. Hasil penelitian menunjukan bahwa dari 18 variabel yang ada terbentuk 3 faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih jasa perbankan BNI Syariah dan Bank Mandiri Syariah. Faktor-faktor tersebut adalah faktor pribadi dan psikologi dengan *eigenvalue* sebesar 36,254, faktor sosial dan budaya *eigenvalue* sebesar 14,037, dan faktor pemasaran *eigenvalue* sebesar 11,872%.²⁵

Berdasarkan penelitian yang dikemukakan di atas dapat diketahui bahwa penelitian yang akan peneliti lakukan memiliki fokus yang hampir sama dalam beberapa aspek yaitu sama-sama membahas mengenai pengambilan keputusan. Namun terdapat perbedaan yaitu dari segi pengambilan keputusan peneliti membahas mengenai pengambilan keputusan nasabah dalam menggunakan produk BRILink sedangkan penelitian di atas

²⁵Yeyen Fitriyani, *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah dalam Memilih Bank Syariah di Kecamatan Ciputat*, (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2016).

membahas pengambilan keputusan nasabah memilih bank syariah di kecamatan Ciputat. Penelitian di atas memfokuskan pada faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah memilih bank syariah sedangkan peneliti membahas mengenai kriteria mana yang memiliki penilaian tertinggi dari responden dalam mengambil keputusan menggunakan produk BRILink.

Penelitian Nur Amalia Sholehah yang berjudul “Analisis Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Pembiayaan Griya BSM Bandar Lampung”. Penelitian ini dilakukan pada nasabah yang memilih produk pembiayaan Griya BSM Bandar Lampung. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dan wawancara dengan pengambilan sampel sebanyak 99 nasabah dan menggunakan metode *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh faktor agama, faktor pelayanan, faktor promosi dan faktor loyalitas merek masih menunjukkan tingkat tinggi bagi masyarakat dalam memilih pembiayaan rumah syariah di Bank Syariah Mandiri kantor cabang Kedaton Bandar Lampung.²⁶

Berdasarkan penelitian yang dikemukakan di atas dapat diketahui bahwa penelitian yang akan peneliti lakukan memiliki fokus yang hampir sama dalam beberapa aspek yaitu sama-sama membahas mengenai pengambilan keputusan. Namun terdapat perbedaan yaitudari segi pengambilan keputusan peneliti membahas tentang pengambilan keputusan nasabah dalam menggunakan produk BRILink sedangkan penelitian di atas membahas pengambilan keputusan dalam memilih produk pembiayaan griya

²⁶Nur Amalia Sholeha, *Analisis Keputusan Nasabah dalam Memilih Produk Pembiayaan Griya BSM Bandar Lampung*, (Bandar Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intam Lampung, 2017).

BSM Bandar Lampung. Penelitian di atas memfokuskan pada hubungan setiap kriteria, sedangkan peneliti membahas mengenai kriteria mana yang memiliki penilaian tertinggi dari responden.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. BANK

1. Pengertian Bank

Bank berasal dari kata *banco* yang berarti bangku. Bangku inilah yang digunakan oleh bankir untuk melayani kegiatan operasionalnya kepada para nasabah. Istilah bangku dipopulerkan secara resmi menjadi bank. Bank termasuk industri jasa karena produknya hanya memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat.²⁷

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan, pada Bab 1 dan Pasal 1 serta Ayat 2 dijelaskan bahwa, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Adapun Pasal 1 dijelaskan tentang definisi perbankan, perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.²⁸

²⁷Setia Mulyawan, *Manajemen Keuangan*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), h. 54.

²⁸Irham Fahmi, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi*, (Bandung: ALVABETA, 2016), h. 2.

Sedangkan menurut A. Abdurrachman bank adalah suatu jenis lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa, seperti memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang, pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai usaha perusahaan-perusahaan, dan lain-lain.²⁹

Berdasarkan beberapa pengertian di atas mengenai bank maka dapat dipahami bahwa bank adalah suatu badan usaha yang bergerak di dalam bidang keuangan yang di dalam aktivitasnya sangat erat dengan transaksi keuangan yaitu menghimpun dana dari masyarakat seperti simpanan atau tabungan serta menyalurkan dana ke masyarakat yaitu di dalam bentuk pinjaman.

2. Fungsi Bank

Bank memiliki peran penting bagi pertumbuhan ekonomi negara. Fungsi bank secara umum adalah sebagai berikut:

a. *Agen of Trust*

Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan baik dalam hal menghimpun dana maupun menyalurkan dana. Masyarakat akan menitipkan dananya pada bank apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan. Masyarakat percaya bahwa uangnya tidak akan disalahgunakan oleh bank, uangnya akan dikelola dengan baik, bank tidak akan bangkrut, dan pada saat yang telah dijanjikan simpanan tersebut dapat ditarik kembali dari bank.³⁰

²⁹Setia Mulyawan, *Manajemen Keuangan.*, h. 56.

³⁰*Ibid.*, h. 78.

b. *Agen of Development*

Kegiatan perekonomian masyarakat pada sektor moneter dan sektor real tidak dapat dipisahkan. Sektor *real* tidak dapat bekerja dengan baik apabila sektor moneter tidak bekerja dengan baik. Kegiatan bank berupa penghimpunan dan penyaluran dana sangat diperlukan bagi kelancaran kegiatan perekonomian sektor *real*. Kegiatan bank tersebut dapat mendorong masyarakat melakukan kegiatan investasi, kegiatan distribusi, serta kegiatan konsumsi barang dan jasa. Kelancaran kegiatan investasi-distribusi-konsumsi ini merupakan kegiatan pembangunan perekonomian suatu masyarakat.

c. *Agen of Service*

Bank memberikan penawaran jasa perbankan yang lain kepada masyarakat. Jasa yang ditawarkan bank ini berkaitan dengan kegiatan perekonomian masyarakat secara umum, berupa jasa pengiriman uang, penitipan barang berharga, pemberian jaminan bank, dan penyelesaian tagihan.³¹

Berdasarkan pemaparan di atas, maka dapat dipahami bahwa fungsi bank secara umum ada tiga, yaitu: pertama, sebagai *Agent of Trust*, artinya bank dalam aktivitasnya menjalankan fungsi dengan dasar kepercayaan yang diterima dari masyarakat yaitu berupa amanat agar mengelola dan mengamankan dana yang disimpan masyarakat. Kedua,

³¹*Ibid.*, h. 79.

Agen of Development artinya bank mewujudkan pembangunan dan kesejahteraan ekonomi karena bank merupakan lembaga yang memiliki pengaruh besar dalam hal pembangunan dan perekonomian. Ketiga, *Agen of Service*, artinya bank memberikan pelayanan perekonomian masyarakat secara umum, berupa jasa pengiriman uang, penitipan barang berharga, pemberian jaminan bank, dan penyelesaian tagihan

B. Branchless Banking

1. Pengertian Branchless Banking

Branchless Banking merupakan kegiatan pemberian jasa layanan sistem pembayaran dan keuangan terbatas yang dilakukan dengan tidak melalui kantor fisik bank. Dengan menggunakan sarana teknologi atau melibatkan jasa pihak ketiga terutama untuk melayani masyarakat yang belum terlayani jasa keuangan. Selain dengan alasan efisien, nasabah menggunakan *Branchless Banking* dengan maksud untuk mendapatkan kenyamanan dan kecepatan transaksi tanpa melalui *teller* bank.³²

Branchless Banking di Indonesia merupakan bagian dari *inklusif* keuangan yang telah ditetapkan sebagai program Pemerintah Indonesia yaitu Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI) yang telah diatur dalam SEBI Nomor 16/12/DPAU tanggal 22 Juli 2014.³³ Selain Bank Indonesia Otoritas Jasa Keuangan juga mengeluarkan program terkait keuangan

³²Khanan, Jurnal Ilmiah Bidang Ekonomi: “*Aspek Yuridis Agen dalam Model Branchless Bankng di Sistem Perbankan Indonesia*” (Univesitas Sebelas Maret), Vol IV No 1 Januari-Juni 2016.

³³ Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 16/12/DPAU tanggal 22 juli 2014 tentang Layanan Keuangan Digital (LKD)

inklusif yang telah diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 tentang layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan *inklusif*.³⁴

LKD dalam praktiknya, terikat dengan beberapa peraturan yang berlaku dari BI maupun OJK dalam kaitannya perlindungan nasabah. Adapun beberapa peraturan di Indonesia yang mengatur terkait praktik *branchless banking* secara rinci yaitu :

- a. Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum
- b. Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/ PBI/2014 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/ PBI/2009 tentang Uang Elektronik.
- c. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 16/11/DKSP tentang Penyelenggaraan Uang Elektronik
- d. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 16/12/DPAU tentang Penyelenggaraan Layanan Keuangan Digital dalam Rangka Mendukung Keuangan Inklusif Melalui Agen Layanan Keuangan Digital Individu
- e. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.³⁵

Berdasarkan pemaparan di atas maka dapat diartikan bahwa *Branchless Banking* merupakan program pemerintah untuk lembaga perbankan maupun lembaga keuangan lainnya untuk melakukan pemberian layanan keuangan diluar kantor cabang, yang dalam kegiatannya melibatkan agen atau pihak ketiga dan mengandalkan teknologi dan informasi. Tujuan dimunculkannya inovasi *Branchless*

³⁴Bank Indonesia. *Keuangan Inklusif*.
<https://www.bi.go.id/perbankan/keuanganinklusif/program/lkd/Contents/Default.aspx>, diakses Sabtu 27-10-2018, pukul 13.42.

³⁵Khanan, Jurnal Ilmiah Bidang Ekonomi: "*Aspek Yuridis.*", h. 16.

Banking adalah sebagai pengganti kantor cabang untuk menjangkau masyarakat yang belum tersentuh layanan perbankan.

2. Produk dan Layanan

Terdapat empat jenis produk dalam layanan *Branchless Banking* atau Laku Pandai yaitu berupa:

1. Rekening Tabungan
2. Kredit atau pembiayaan untuk nasabah mikro
3. Asuransi mikro
4. Produk keuangan lainnya berdasarkan persetujuan Otoritas Jasa Keuangan.³⁶

C. BRILink

1. Pengertian BRILink

BRILink merupakan perluasan layanan BRI dimana BRI menjalin kerjasama dengan nasabah BRI sebagai agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara *real time online* menggunakan fitur *Elektronik Data Capture (EDC)* Mini ATM BRI dengan konsep *sharing fee*.³⁷

2. Produk dan Layanan Agen BRILink

a. Laku Pandai (Layanan Keuangan Tanpa Kantor)

Laku pandai adalah program Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk menyediakan layanan perbankan atau layanan keuangan lainnya melalui kerjasama dengan pihak lain (agen bank), dan didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi. Adapun produk yang

³⁶Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif Pasal 4 Ayat 1,2,3,4. Diakses Kamis, 21-12-2018, pukul 16.00.

³⁷PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk, 2017, <http://www.bri.co.id>, diakses Rabu, 17-10-1018, pukul 22.19.

disediakan oleh lembaga jasa keuangan yang menyelenggarakan Laku Pandai antara lain: tabungan, kredit atau pembiayaan untuk nasabah mikro, asuransi mikro, dan produk keuangan lainnya berdasarkan persetujuan Otoritas Jasa Keuangan.³⁸

b. T-Bank

T-Bank adalah layanan keuangan digital, produk uang elektronik berbasis server milik BRI yang menggunakan nomor handphone yang didaftarkan sebagai nomor rekening. Layanan T-Bank tersedia di agen BRILink agar dapat dimanfaatkan bagi masyarakat sebagai “rekening” tabungannya dan diperoleh dengan kemudahan registrasi tanpa harus datang ke unit kerja.

c. Mini ATM BRI

Elektronik Data Capture (EDC) yang digunakan untuk melakukan transaksi keuangan non tunai sebagaimana halnya transaksi keuangan non tunai yang disediakan ATM.³⁹

3. Fasilitas

a. Laku Pandai

- 1) *Cash in & Out* (setor tunai dan tarik tunai uang elektronik)
- 2) Setoran Uang
- 3) Isi Ulang Pulsa
- 4) Belanja Merchant

b. T-Bank (tunai)

- 1) Setoran Pinjaman
- 2) Setoran Simpanan
- 3) Tarik Tunai

³⁸ Otoritas Jasa Keuangan, <http://www.ojk.go.id/id/Pages/Laku-Pandai.aspx>, diakses Rabu, 17-10-2018, pukul 07.41.

³⁹ PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk, 2017, <http://www.bri.co.id>, diakses Rabu, 17-10-2018, pukul 22.25.

- c. Mini ATM BRI
 - 1) Registrasi Mobile Banking
 - 2) Registrasi Internet Banking
 - 3) Transfer
 - 4) Pembayaran
 - 5) Isi Ulang Pulsa
 - 6) Setor-Pasti.⁴⁰

D. Teori Perilaku Konsumen

1. Pengertian Perilaku Konsumen

Menurut Schiffman dan Kanuk Istilah perilaku konsumen diartikan sebagai perilaku yang diperlihatkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi dan menghabiskan produk dan jasa yang mereka harapkan dapat memuaskan kebutuhannya. Dalam batasan ini perilaku konsumen meliputi semua tindakan yang dilakukan oleh seseorang untuk mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan menghabiskan produk. Dalam kegiatan mencari, tentu bukan terbatas dalam mencari barang dan jasa yang dibutuhkan, melainkan juga mencari informasi yang terkait dengan barang dan jasa yang dibutuhkan dan diinginkan. Demikianlah jelas terlihat bahwa didalamnya termasuk hal-hal yang terkait dengan kualitas, harga, ukuran, cara pendapatannya, cara penggunaannya, pelayanannya dan sebagainya.⁴¹

Menurut Philip Kotler dan Gary Amstrong, perilaku pembelian konsumen (*consumer buyer behavior*) mengacu pada perilaku pembelian konsumen akhir, perorangan dan rumah tangga yang membeli barang dan jasa untuk konsumsi barang pribadi.⁴²

Woman dan Minor menyatakan bahwa perilaku konsumen merupakan studi tentang unit pembelian dan proses pertukaran yang

⁴⁰PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk, 2017, <http://www.bri.co.id>, diakses Rabu, 17-10-1018, pukul 22.35.

⁴¹Mulyadi Nitisusantro, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 31-32.

⁴²Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi Ke-12*, di terjemahkan oleh Bob Sabran, dari judul asli *Principles of Marketing, Twelfth Edition*, (Jakarta: Erlangga, 2008), h. 158.

melibatkan perolehan, konsumsi, pembuangan barang, jasa, pengalaman serta ide-ide.⁴³

Berdasarkan pemaparan di atas mengenai perilaku konsumen maka dapat digarisbawahi bahwa perilaku konsumen adalah suatu proses yang dilalui oleh seseorang dalam mencari, membeli, menggunakan, menilai serta menghabiskan suatu produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhannya.

2. Karakteristik yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen

Pembelian konsumen terhadap produk dan jasa menurut Philip Kotler dan Gary Amstrong sangat dipengaruhi oleh karakteristik budaya, sosial, pribadi, dan psikologis.

a. Faktor Budaya

Faktor budaya mempunyai pengaruh yang luas dan mendalam pada perilaku konsumen. Faktor kebudayaan terdiri dari budaya, subbudaya dan kelas sosial pembeli. Budaya adalah penyebab keinginan dan perilaku seseorang yang paling dasar yang dipelajari oleh anggota masyarakat dari keluarga dan institusi penting lainnya, subbudaya adalah bagian yang lebih kecil dari budaya yang meliputi kebangsaan, agama, kelompok ras, dan daerah geografis. Sedangkan kelas sosial adalah pembagian

⁴³Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: ALVABETA, 2017), h. 61.

masyarakat yang relatif permanen dan berjenjang dimana anggotanya berbagi nilai, minat, dan perilaku yang sama.⁴⁴

b. Faktor Sosial

Selain faktor budaya, perilaku seorang konsumen dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial seperti kelompok acuan, keluarga serta status sosial. Kelompok acuan adalah kelompok yang mempunyai pengaruh langsung dan tidak langsung tempat dimana seorang menjadi anggotanya. Anggota keluarga sangat mempengaruhi perilaku pembeli, keluarga adalah organisasi pembelian konsumen yang paling penting dalam masyarakat dan status sosial adalah rangkaian tingkatan posisi sosial ekonomi, dimana setiap anggota dari tingkat-tingkat strata menempati posisinya atau sejumlah kelompok yang membagi-bagi kelompoknya dalam strata tingkatan sosial ekonomi.⁴⁵

c. Faktor Pribadi

Keputusan pembeli dipengaruhi oleh karakteristik pribadi seperti usia dan tahap siklus hidup pembeli, pekerjaan, situasi ekonomi, gaya hidup, serta kepribadian dan sikap diri. Seseorang akan mengubah barang maupun jasa yang mereka beli sepanjang hidup mereka dan pekerjaan seseorang mempengaruhi barang dan jasa yang akan dibeli, selain itu, situasi ekonomi seseorang akan mempengaruhi pilihan produk maupun jasa yang ada di pasaran,

⁴⁴Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip*, h. 159-163.

⁴⁵*Ibid.*, h. 163-168.

gaya hidup atau pola hidup seseorang pun mempengaruhi produk ataupun jasa yang akan dibeli dan kepribadian seseorang akan menentukan barang dan jasa yang akan dibeli atau digunakan.⁴⁶

d. Faktor Psikologis

Pilihan pembelian seseorang dipengaruhi oleh empat faktor utama psikologis, yaitu: motivasi, persepsi, pembelajaran serta keyakinan dan sikap. Motivasi adalah suatu kebutuhan dengan tekanan kuat yang mendorong seseorang untuk mencari kepuasan atas kebutuhan, persepsi merupakan sebuah proses dimana orang memilih, mengatur, dan menginterpretasikan informasi. Sedangkan pembelajaran yaitu perubahan dalam perilaku seseorang yang timbul dari pengalaman, yaitu pengalaman saat menggunakan produk maupun jasa dari suatu produksi dan yang dimaksud dengan keyakinan serta sifat adalah pemikiran deskriptif yang dimiliki seseorang mengenai sesuatu sedangkan sikap adalah suatu evaluasi, perasaan yang relatif konsisten dari seseorang terhadap suatu objek baik berupa barang atau jasa maupun ide.⁴⁷

Berdasarkan pemaparan di atas maka dapat dipahami bahwa pembelian konsumen terhadap barang dan jasa sangat dipengaruhi oleh karakteristik budaya, sosial, pribadi, dan psikologis. Karakteristik budaya dipengaruhi oleh faktor sub budaya dan kelas sosial pembeli. Karakteristik

⁴⁶*Ibid.*, h. 169-172.

⁴⁷*Ibid.*, h. 172-176.

sosial dipengaruhi oleh faktor kelompok acuan, keluarga serta status sosial. Karakteristik pribadi dipengaruhi oleh faktor usia dan tahap siklus hidup pembeli, pekerjaan, situasi ekonomi, gaya hidup, serta kepribadian dan sikap diri, dan karakteristik psikologis dipengaruhi oleh faktor motivasi, persepsi, pembelajaran serta keyakinan dan sikap.

3. Tahap-tahap Proses Pengambilan Keputusan

Proses keputusan pembelian konsumen terhadap barang dan jasa menurut Philip Kotler dan Gary Armstrong terdiri dari lima tahapan, yaitu:



a. Pengenalan Kebutuhan

Proses pembelian dimulai dengan pengenalan kebutuhan (*need-recognition*) pembeli menyadari suatu masalah atau kebutuhan. Kebutuhan dapat dipicu oleh rangsangan *internal* ketika salah satu kebutuhan normal seseorang seperti rasa lapar, haus, dll timbul pada tingkat yang cukup tinggi sehingga menjadi dorongan. Kebutuhan juga bisa dipicu oleh rangsangan *eksternal*. Contohnya, suatu iklan atau diskusi dengan teman dapat membuat seseorang berfikir untuk membeli mobil baru. Pada tahap ini, pemasar harus meneliti konsumen untuk menemukan jenis kebutuhan atau masalah apa yang timbul, apa yang

menyebabkannya, dan bagaimana masalah itu bisa mengarahkan konsumen pada produk tertentu.⁴⁸

b. Pencarian Informasi

Tahap ini merupakan proses keputusan pembeli di mana konsumen ingin mencari informasi lebih banyak. Konsumen yang tertarik terhadap suatu produk atau jasa mungkin akan mencari banyak informasi atau mungkin tidak. Jika dorongan konsumen itu dan produk atau jasa yang memuaskan ada di dekat konsumen itu, konsumen mungkin akan membelinya. Jika tidak, konsumen bisa menyimpan kebutuhan itu dalam ingatan atau melakukan pencarian informasi (*information search*) yang berhubungan dengan kebutuhan. Konsumen dapat memperoleh informasi dari beberapa sumber. Sumber-sumber ini meliputi sumber pribadi(keluarga, teman, tetangga, rekan), sumber komersial (iklan, wiraniaga, situs web, penyalur, kemasan, tampilan), sumber publik(media masa, organisasi pemeringkat konsumen, pencarian internet), dan sumber pengalaman(penanganan, pemeriksaan, pemakaian produk).⁴⁹

c. Evaluasi Alternatif

Tahap ini merupakan proses keputusan pembeli di mana konsumen menggunakan informasi untuk mengevaluasi merek alternatif dalam kelompok pilihan. Cara konsumen mengevaluasi alternatif bergantung pada konsumen pribadi dan situasi pembelian

⁴⁸*Ibid.*, h. 179.

⁴⁹*Ibid.*, h. 180.

tertentu. Di dalam beberapa kasus, konsumen menggunakan kalkulasi yang cermat dan pemikiran logis. Pada waktu yang lain, konsumen yang sama hanya sedikit melakukan evaluasi atau bahkan tidak mengevaluasi, sebagai gantinya mereka membeli berdasarkan dorongan dan bergantung pada intuisi, kadang-kadang konsumen meminta nasihat pembelian dari teman, pemandu konsumen, atau wiraniaga.⁵⁰

d. Keputusan Pembelian

Keputusan pembelian konsumen (*purchase decision*) konsumen adalah membeli merek suatu produk atau jasa yang paling disukai, tetapi dua faktor bisa berada antara niat pembelian dan keputusan pembelian. Faktor pertama adalah sikap orang lain. Faktor kedua adalah faktor situasional yang tidak diharapkan, konsumen mungkin membentuk niat pembelian berdasarkan faktor-faktor seperti pendapatan, harga dan manfaat produk yang diharapkan. Namun, kejadian tak terdugabisa mengubah niat pembelian.⁵¹

e. Perilaku Pasca Pembelian

Tahap ini merupakan proses keputusan pembeli di mana konsumen mengambil tindakan selanjutnya setelah pembelian, berdasarkan kepuasan atau ketidakpuasan mereka.⁵²

⁵⁰*Ibid.*, h. 180.

⁵¹*Ibid.*, h. 181.

⁵²*Ibid.*

Berdasarkan pemaparan di atas, maka dapat digarisbawahi bahwa terdapat lima tahapan dalam proses pengambilan keputusan. Pertama, pengenalan kebutuhan, proses pembelian dimulai dengan pengenalan kebutuhan pada diri konsumen maupun lingkungannya. Kedua, pencarian informasi, seorang konsumen yang tertarik terhadap suatu produk atau jasa maka dia akan mencari banyak informasi. Ketiga, evaluasi alternatif, seorang konsumen akan mengadakan seleksi terhadap alternatif pembelian berdasarkan tujuan pembeliannya. Keempat, keputusan pembelian yang dilakukan oleh konsumen melalui tahap pencarian informasi. Kelima, perilaku pascapembelian, yaitu keputusan yang diambil konsumen untuk menggunakan kembali produk atau jasa setelah pembelian yang telah dilakukan di awal.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan jenis penelitian lapangan (*field reseach*). Menurut Abdurrahman Fathoni penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan di lapangan atau di lokasi penelitian suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala objektif yang terjadi di lokasi tersebut.⁵³

Di dalam Penelitian ini, peneliti melakukan penelitian lapangan untuk mengamati, menganalisis dan mengetahui pertimbangan yang dominan dalam mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk BRILink di 38 B Banjarrejo Lampung Timur dengan menggunakan data dan segala informasi yang akan diperoleh melalui kuesioner dan wawancara.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, Penelitian deskriptif kualitatif merupakan metode penelitian yang dimaksudkan untuk menggambarkan, melukiskan, atau memaparkan keadaan suatu objek yang

⁵³Abdurrahman Fathoni, *Metedologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: RinekaCipta, 2006), h. 96.

diteliti secara apa adanya,sesuai dengan situasi dan kondisi pada saat penelitian dilakukan.⁵⁴

Berdasarkan pemaparan di atas maka peneliti akan menggambarkan realitas objek yang akan diteliti yaitu mengenai pertimbangan dominanan yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan produk BRILink di 38 B Banjarrejo Lampung Timur.

B. Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.⁵⁵ Adapun sumber data primer pada penilitian ini adalah nasabah yang menggunakan produk BRILink di 38 B Banjarrejo Lampung Timur dan pemilik outlet BRILink di 38 B Banjarrejo Lampung Timur.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.⁵⁶ Adapun sumber data sekunder yang peneliti gunakan di dalam penelitian ini adalah buku dan jurnal yang berkaitan dengan bank, perilaku konsumen, metode dalam pengambilan keputusan, laporan tahunan BRI, web resmi BRI dan web resmi OJK.

⁵⁴Ibrahim, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta,2015), h. 59.

⁵⁵Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&Q*, (Bandung: Alvabeta, 2012), h. 13

⁵⁶*Ibid.*

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis di dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.⁵⁷ Di dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi melalui tanya jawab. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti.⁵⁸ Wawancara yang peneliti lakukan adalah wawancara semi terstruktur, yaitu wawancara yang tidak berpedoman pada daftar pertanyaan.⁵⁹ Adapun wawancara yang peneliti lakukan adalah untuk menggali informasi lebih mendalam kepada agen dan nasabah BRILink di 38 B Banjarrejo Lampung Timur.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁶⁰

Kuesioner yang peneliti gunakan mengacu pada metode *Analytical Hierarchy Process* yaitu membuat daftar pertanyaan dan membuat tabel pengisian dengan skala atau elemen.

⁵⁷*Ibid.*, h. 224.

⁵⁸*Ibid.*, h. 231.

⁵⁹*Ibid.*, h. 233.

⁶⁰*Ibid.*, h. 142.

Untuk pengambilan sampel nasabah yang menggunakan produk BRILink di 38 B Banjarrejo Lampung Timur maka teknik sampling yang akan peneliti gunakan adalah *Purposive Sampling* dan *Sampling Insidental*.

Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.⁶¹ Terdapat beberapa kriteria yang harus terpenuhi untuk nasabah BRILink di 38 B Banjarrejo Lampung Timur sehingga dapat menjadi sampel peneliti, yaitu harus memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Nasabah yang menggunakan produk BRILink di 38 B Banjarrejo Lampung Timur.
- b. Nasabah yang memiliki rekening bank BRI maupun yang tidak memiliki rekening bank BRI, serta nasabah bank lain baik yang memiliki rekening maupun yang tidak memiliki rekening.

Sedangkan *insidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*insidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.⁶²

Di dalam penelitian ini populasi yang peneliti jadikan sebagai subyek penelitian adalah nasabah yang menggunakan produk BRILink di 38 B Banjarrejo Lampung Timur. Jumlah nasabah yang melakukan transaksi dari 4 outlet BRILink di 38 B Banjarrejo Lampung Timur setiap

⁶¹*Ibid.*, h. 85.

⁶²*Ibid.*

harinya berbeda-beda. Pada outlet BRILink Feni Anggraini jumlah nasabah yang melakukan transaksi setiap harinya tidak kurang dari 20 nasabah, dan paling banyak 50 sampai 60 nasabah. Pada outlet BRILink Heru Santoso jumlah nasabah yang melakukan transaksi setiap harinya tidak kurang dari 40 nasabah, dan paling banyak 70 sampai 80 nasabah. Pada outlet BRILink Sutisno jumlah nasabah yang melakukan transaksi setiap harinya tidak kurang dari 10 nasabah, dan paling banyak 20 sampai 30 nasabah. Pada outlet BRILink Imam Muhtar jumlah nasabah yang melakukan transaksi setiap harinya tidak kurang dari 10 nasabah, dan paling banyak 20 sampai 30 nasabah. Maka jika di jadikan rata-rata jumlah nasabah yang melakukan transaksi di BRILink 38 B Banjarrejo Lampung Timur setiap harinya tidak kurang dari 30 nasabah.

Berdasarkan populasi jumlah nasabah yang melakukan transaksi di 4 outlet BRILink maka peneliti mengambil sampel sebanyak 25 nasabah untuk peneliti teliti.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana

yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.⁶³

Berdasarkan pengertian di atas mengenai analisis data maka yang akan peneliti lakukan adalah mengumpulkan data dan kemudian menyusun data secara sistematis dengan metode *Analytical Hierarchy Process* mengenai keputusan nasabah dalam menggunakan produk BRILink dari hasil wawancara dan kuesioner sehingga temuan dapat diinformasikan kepada orang lain dengan bahasa yang mudah dipahami.

E. Metode Analisis Data

Data yang telah terkumpul di dalam penelitian ini akan dianalisis menggunakan metode *AHP* (*Analytical Hierarchy Process*) dengan bantuan aplikasi Expert Choice.

1. Pengertian AHP (*Analytical Hierarchy Process*)

Analytical Hierarchy Process (*AHP*) adalah metode yang dikembangkan oleh Thomas Saaty, *AHP* merupakan metode untuk membuat urutan alternatif keputusan dan memilih yang terbaik pada saat pengambilan keputusan yang memiliki beberapa tujuan atau kriteria untuk mengambil keputusan tertentu. Peralatan utama *AHP* adalah hierarki, suatu masalah kompleks dan tidak terstruktur dipecahkan ke dalam

⁶³Sugiyono, *Metode Penelitian.*, h. 244.

kelompoknya. Kemudian kelompok-kelompok tersebut diatur menjadi suatu bentuk hierarki.⁶⁴

Berdasarkan pemaparan di atas maka dapat digarisbawahi bahwa *Analytical Hierarchy Process (AHP)* merupakan metode untuk membuat urutan alternatif dan kriteria dalam pengambilan keputusan. Contohnya kampus IAIN Metro akan melakukan *Recruitment* dosen statistika dan sudah ada yang mendaftar (alternatif) yaitu Tom, Dik, Hari, dll. Dan kampus IAIN Metro telah menetapkan beberapa kriteria untuk calon dosen statistika, yaitu usia, pengalaman, pendidikan dan karisma. Karena banyaknya para pendaftar (alternatif) maka kampus IAIN Metro menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process (AHP)* untuk mengambil keputusan siapa yang berhak diterima menjadi dosen statistika di kampus IAIN Metro. Dari pengambilan keputusan dengan metode *Analytical Hierarchy Process (AHP)* maka kampus IAIN Metro akan memperoleh urutan alternatif atau pendaftar dengan kriteria yang diinginkan.

2. Langkah-langkah Penyelesaian Metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*)

Ada beberapa langkah di dalam proses pengaplikasian AHP (*Analytical Hierarchy Process*), yaitu:⁶⁵

- a. Mendefinisikan masalah dan menentukan solusi yang diinginkan, lalu menyusun hierarki dari permasalahan yang dihadapi.

⁶⁴Febrina Sari, *Metode Dalam Pengambilan Keputusan*, (yogyakarta: CV Budi Utama, 2018), h. 127-128.

⁶⁵*Ibid.*, h. 134-135.

- b. Membuat struktur hierarki yang diawali dengan tujuan umum, dilanjutkan dengan subtujuan-subtujuan, kriteria dan kemungkinan alternatif-alternatif pada tingkatan kriteria yang paling bawah.
- c. Membuat matriks perbandingan berpasangan yang menggambarkan kontribusi relatif atau pengaruh setiap elemen terhadap masing-masing tujuan atau kriteria yang setingkat di atasnya. Perbandingan dilakukan berdasarkan “*Judgment*” dari pengambilan keputusan dengan menilai tingkat kepentingan suatu elemen dibandingkan elemen lainnya.
 - 1) Elemen 1: kedua kriteria (di sebelah kiri atau di sebelah kanan) sama penting
 - 2) Elemen 3: kriteria (di sebelah kiri atau di sebelah kanan) sedikit lebih penting
 - 3) Elemen 5: kriteria (di sebelah kiri atau di sebelah kanan) lebih penting
 - 4) Elemen 7: kriteria (di sebelah kiri atau di sebelah kanan) sangat lebih penting
 - 5) Elemen 9: kriteria (di sebelah kiri atau di sebelah kanan) mutlak lebih penting
 - 6) Elemen 2,4,6, dan 8 boleh dipilih dan menunjukkan nilai diantara. Maksudnya skala nilai diberikan bila ada dua kompromi diantara dua pilihan.
- d. Melakukan perbandingan berpasangan sehingga diperoleh judgment seluruhnya sebanyak $n \cdot [n-1]/2$ buah, dengan n adalah banyaknya

elemen yang dibandingkan. Hal-hal yang dilakukan dalam langkah ini adalah:

- 1) Menunjukkan nilai-nilai dari setiap kolom pada matriks
- 2) Membagi setiap nilai dari kolom dengan total kolom yang bersangkutan untuk memperoleh normalitas matriks
- 3) Menjumlahkan nilai-nilai dari setiap baris dan membaginya dengan jumlah elemen untuk mendapatkan nilai rata-rata.

e. Mengukur Consistency

Dalam pembuatan keputusan penting untuk mengetahui seberapa baik konsistensi yang ada karena kita tidak menginginkan keputusan berdasarkan pertimbangan dengan konsistensi yang rendah. Hal-hal yang dilakukan di dalam langkah ini adalah sebagai berikut:

- 1) Kalikan setiap nilai pada kolom pertama dengan prioritas relative elemen pertama, nilai pada kolom kedua dengan prioritas relative elemen kedua dan seterusnya.
- 2) Jumlahkan setiap baris
- 3) Hasil dari penjumlahan baris dibagi dengan elemen prioritas relative yang bersangkutan
- 4) Jumlahkan hasil bagi di atas dengan banyak elemen yang ada hasilnya disebut λ maks

f. Hitung Consistency Index (CI) dengan rumus:

$$CI = (\lambda_{\max} - n) / n$$

Dimana n = banyaknya elemen.

- g. Hitung Rasio Konsistensi/Consistency Ratio (CR) dengan rumus:

$$CR = CI/IR$$

Dimana CI = Consistency Index

IR = Index Random Consistency

- h. Memeriksa konsistensi hierarki. Jika nilainya lebih dari 10% maka penilaian data judgment harus diperbaiki. Namun jika Rasio Konsistensi (CI/CR) kurang atau sama dengan 0,1 maka hasil perhitungan bisa dinyatakan benar. Dimana IR indexes random yang nilainya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.1
IR Indexs Random

N	IR
1	0
2	0
3	0,58
4	0,9
5	1,12
6	1,24
7	1,32
8	1,41
9	1,45
10	1,49

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Daerah Penelitian

1. Sejarah Singkat Desa Banjarrejo

Desa Banjarrejo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur mulai di buka pada zaman kolonisasi dengan ditandai adanya pembukaan hutan pada tahun 1939. Jumlah penduduk pada tahun 1939 berjumlah 1.000 jiwa yang terdiri dari 300 kepala keluarga yang didatangkan dari Jawa Timur antara lain Kediri, Trenggalek, Pacitan, Blitar, Bujonegoro, Wates, Kulonprogo dan Yogyakarta. Nama Banjarrejo berasal dari Banjar dan Rejo. Banjar berarti desa dan Rejo berarti ramai jadi Banjarrejo berarti desa yang ramai. Desa Banjarrejo dikenal dengan sebutan bedeng 38, nomor tersebut merupakan nomor urut pembukaan hutan dari pemerintah Hindia Belanda, sehingga sampai sekarang Desa Banjarrejo dikenal dengan bedeng 38.⁶⁶

Luas wilayah keseluruhan Desa Banjarrejo adalah 410 Ha yang terdiri dari 160 Ha sawah dan 250 Ha pekarangan. Secara geografis Desa Banjarrejo terletak di sebelah barat Ibu Kota Kecamatan merupakan bagian integral dari wilayah Kabupaten Lampung Timur dengan jarak dari Ibu Kota Kecamatan 4 Km dan dari Ibu Kota Kabupaten 30 Km.⁶⁷

⁶⁶ Monografi Desa Banjarrejo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur Tahun 2018.

⁶⁷ *Ibid.*

Adapun visi dari Desa Banjarrejo adalah terwujudnya kehidupan masyarakat desa yang sejahtera dan mampu memenuhi kebutuhan hidup. Misi Desa Banjarrejo adalah melaksanakan dan meningkatkan program pembangunan pertanian serta pemanfaatan teknologi tepat guna bagi masyarakat, meningkatkan kualitas dan daya saring dibidang pengetahuan masyarakat, menciptakan rasa aman dalam berusaha dan bekerja serta berkehidupan masyarakat, melaksanakan perbaikan penunjang perekonomian masyarakat, melaksanakan pelayanan yang prima kepada seluruh lapisan masyarakat oleh segenap aparatur desa. Adapun tujuan desa Banjarrejo adalah menjadi desa yang mampu berswasembada pangan dengan kehidupan masyarakat yang makmur dan sejahtera.⁶⁸

2. Sejarah BRILink

Pada bulan November tahun 2014 PT Bank Rakyat Indonesia Tbk menunjukkan komitmennya untuk mendukung dan melaksanakan program keuangan *inklusif* yang digagas oleh Otoritas Jasa Keuangan. Komitmen tersebut ditunjukkan melalui Layanan Keuangan Digital tanpa kantor, dengan meluncurkan sebuah produk atau layanan yang bernama BRILink yaitu suatu produk layanan perpanjangan tangan dari BRI ke nasabah dengan bantuan agen atau pihak ketiga untuk melayani masyarakat yang belum terlayani jasa keuangan, yang didukung dengan alat *Electronic Data Capture* yaitu mesin gesek kartu yang digunakan sebagai transaksi

⁶⁸ *Ibid.*

pembayaran dengan kartu kredit, kartu debit dan kartu *prepaid* yang diletakan di *merchants*. Adapun konsep yang digunakan dalam peragenan BRILink yaitu dengan *sharing fee*.⁶⁹

Agen BRILink dapat melayani kebutuhan masyarakat akan berbagai transaksi perbankan seperti setor dan tarik tunai, pembayaran angsuran pinjaman BRI, transfer antar bank, pembelian pulsa telepon, pembayaran briva sekolah, pembayaran BPJS, token listrik PLN dan berbagai layanan lainnya.⁷⁰

Di Desa 38 B Banjarrejo Lampung Timur terdapat lima outlet BRILink dan empat diantaranya aktif beroperasi. Adapun keempat outlet BRILink tersebut adalah milik Feni Anggraini, Heru Santoso, Sutisno dan Imam Muhtar. Outlet BRILink Feni Anggraini mulai beroperasi pada awal tahun 2017 adapun fasilitas layanan BRILink yang tersedia di outlet tersebut adalah setor tunai, tarik tunai, bayar listrik, bayar telepon, bayar cicilan, beli pulsa, transfer, top up Brizzi, pembayaran briva, pembayaran BPJS,dll. Jumlah transaksi yang dilakukan nasabah di outlet BRILink Feni Anggraini setiap harinya apabila di rata-rata minimal 20 transaksi dan maksimal 50-60 transaksi. Outlet BRILink Feni Anggraini mulai buka pukul 09.00 sampai 19.00, lokasi outlet berada di lingkungan pendidikan dan berada di pinggir jalan serta terdapat spanduk yang cukup besar sehingga mudah ditemukan.

⁶⁹ BRI Corprate, Laporan keberlanjutan, 2015, h. 37

⁷⁰ BRI Corprate, Laporan Tahunan, 2016, h. 128

Outlet BRILink Heru Santoso mulai beroperasi pada pertengahan tahun 2017 adapun fasilitas layanan BRILink yang tersedia di outlet tersebut sama seperti di outlet BRILink Feni Anggraini. Jumlah transaksi yang dilakukan nasabah di outlet BRILink Heru Santoso setiap harinya apabila di rata-rata minimal 40 transaksi dan maksimal 70-80 transaksi. Outlet BRILink Heru Santoso mulai buka pukul 07.30-21.00, lokasi BRILink berada di pinggir jalan dan cukup strategis, mudah untuk ditemukan karena di pasang spanduk yang cukup besar dan di pasang lampu sehingga walaupun malam hari mudah ditemukan.

Outlet BRILink Heru Santoso adalah outlet yang paling banyak dikunjungi karena outlet BRILink Heru Santoso sudah terpercaya dan pelayanannya baik, biaya administrasinya lebih lebih rendah dibandingkan di outlet BRILink lain khususnya pada biaya administrasi antar bank lain yang selisih biaya administrasinya 2.000 sampai 3.000. Selain karena biaya administrasi outlet BRILink Heru Santoso ramai dikunjungi nasabah yaitu karena outlet buka lebih pagi dan tutup lebih malam dibandingkan outlet BRILink lain.

Outlet BRILink Sutisno mulai beroperasi pada tahun akhir 2017 adapun fasilitas layanan BRILink yang tersedia di outlet tersebut sama seperti di outlet BRILink Feni Anggraini dan Heru Susanto. Jumlah transaksi yang dilakukan nasabah di outlet BRILink Sutisno setiap harinya apabila di rata-rata minimal 10 transaksi dan maksimal 20 transaksi. Outlet BRILink Sutisno mulai buka pukul 09.00-20.00, lokasi BRILink berada di

pinggir jalan dan cukup strategis dan mudah untuk ditemukan karena di pasang spanduk yang cukup besar. Jumlah transaksi yang dilakukan nasabah di outlet tersebut dapat dikatakan rendah dibandingkan outlet BRILink yang lain yaitu karna kalah dengan para pesaing BRILink lainnya dan biaya administrasi yang lumayan tinggi dibandingkan outlet yang lain khususnya pada biaya administrasi antar bank.

Outlet BRILink Imam Muhtar mulai beroperasi pada september 2017 adapun fasilitas layanan BRILink yang tersedia di outlet tersebut sama seperti di outlet Feni Anggraini, Heru Susanto dan Sutisno. Jumlah transaksi yang dilakukan nasabah di outlet BRILink Imam Muhtar setiap harinya apabila di rata-rata minimal 10 transaksi dan maksimal 20-30 transaksi. Outlet BRILink Imam Muhtar mulai buka pukul 08.00 sampai 20.00, lokasi BRILink berada di pinggir jalan dan cukup strategis dan mudah untuk ditemukan karena di pasang spanduk yang cukup besar. Jumlah transaksi yang dilakukan nasabah di outlet tersebut dapat dikatakan rendah dibandingkan outlet BRILink yang lain yaitu karna kalahnya dengan para peraing BRILink.

B. Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin

Tabel: 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	4	16%
2	Perempuan	21	84%
Total		25	100%

(Sumber: Data Primer yang telah diolah tahun 2019)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden di dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan yang berjumlah 21 orang dengan persentase 84% dan responden laki-laki berjumlah 4 orang dengan persentase 16%.

2. Usia

Tabel: 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	%
1	16-20 tahun	7	28%
2	21-25 tahun	18	72%
Total		25	100%

(Sumber: Data Primer yang telah diolah tahun 2019)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden di dalam penelitian ini berusia 21-25 tahun yang berjumlah 18 orang dengan persentase 72% dan responden yang berusia 16-20 tahun berjumlah 7 orang dengan persentase 28%.

3. Pendidikan

Tabel: 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	%
3	SMA/Sederajat	20	80%
4	S1	5	20%
5	S2	-	-
6	S3	-	-
Total		25	100%

(Sumber: Data Primer yang telah diolah tahun 2019)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar pendidikan terakhir responden yaitu SMA/Sederajat yang berjumlah 20 orang dengan persentase 80%, pendidikan terakhir S1 berjumlah 5 orang

dengan persentase 20% dan tidak terdapat responden dengan pendidikan terakhir S2 dan S3.

4. Pekerjaan

Tabel: 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	%
1	Mahasiswa	14	56%
2	Karyawan	6	24%
3	Wiraswasta	5	20%
3	Total	26	100%

(Sumber: Data Primer yang telah diolah tahun 2019)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar pekerjaan responden adalah mahasiswa yang berjumlah 14 orang dengan persentase 56%, pekerjaan responden sebagai karyawan berjumlah 6 orang dengan persentase 24% dan pekerjaan responden sebagai wiraswasta berjumlah 5 orang dengan persentase 20%.

5. Penghasilan

Tabel: 4.6
Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

No	Penghasilan	Jumlah	%
1	Tidak Berpenghasilan	14	56%
2	< Rp. 500.000	2	8%
3	> Rp. 500.000	6	24%
4	Rp. 1.000.000	-	-
5	RP. 1.500.000	-	-
6	Rp. 2.000.000	-	-
7	Rp. 2.500.000	3	12%
	Total	25	100%

(Sumber: Data Primer yang telah diolah tahun 2019)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden belum memiliki penghasilan karena masih menempuh pendidikan sebagai mahasiswa yang berjumlah 14 orang dengan

persentase 56%, responden yang berpenghasilan < RP. 500.000 berjumlah 2 orang dengan persentase 8%, responden yang berpenghasilan > Rp. 500.000 berjumlah 6 orang dengan persentase 24%, responden yang berpenghasilan Rp. 2.500.000 berjumlah 3 orang dengan persentase 12% dan tidak terdapat responden yang berpenghasilan Rp. 1.000.000, Rp. 1.500.000 dan Rp. 2.000.000.

6. Lama Menggunakan Produk BRILink

Tabel: 4.7
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Produk BRILink

No	Lama Menggunakan Produk BRILink	Jumlah	%
1	< 1 Tahun	4	16%
2	1 Tahun	16	64%
	1,5 Tahun	2	8%
3	2 Tahun	3	12%
Total		25	100%

(Sumber: Data Primer yang telah diolah tahun 2019)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden dalam lama menggunakan produk BRILink selama < 1 tahun berjumlah 4 orang dengan persentase 16%, lama menggunakan produk BRILink selama 1 tahun yaitu berjumlah 16 orang dengan persentase 64%, lama menggunakan produk BRILink selama 1,5 tahun berjumlah 2 orang dengan persentase 8% dan lama menggunakan produk BRILink selama 2 tahun berjumlah 3 orang dengan persentase 12%.

7. Bank yang Digunakan Responden Selain BRI

Tabel: 4.8
Karakteristik Responden Berdasarkan Bank yang Diagonakan Selain BRI

No	Menggunakan Bank Lain Selain BRI	Jumlah	%
1	Iya	5	20%
2	Tidak	20	80%
Total		25	100%

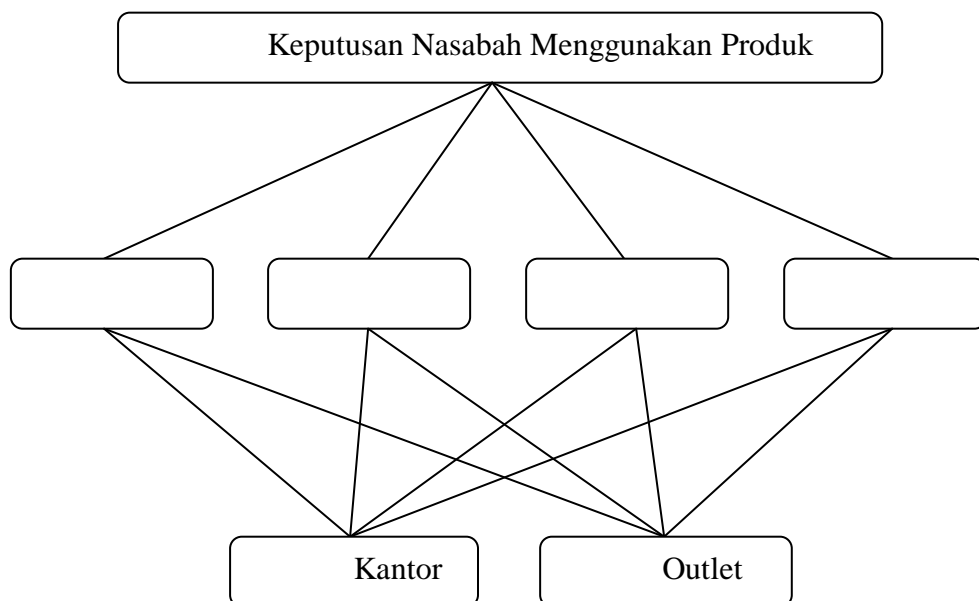
(Sumber: Data Primer yang telah diolah tahun 2019)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden di dalam penelitian ini tidak menggunakan bank lain selain BRI yang berjumlah 20 orang dengan persentase 80%, dan menggunakan bank lain selain BRI yang berjumlah 5 orang dengan persentase 20%.

C. Implementasi *Analytical Hierarchy Process (AHP)*

1. Hierarki Penelitian

Gambar: 4:1
Hierarki Penelitian



Tujuan : Keputusan Nasabah dalam Menggunakan Produk BRILink di 38 B Banjarrejo Lampung Timur.

Kriteria : *Place, Price, Product* dan *Process*.

Alternatif : Kantor BRI dan Outlet BRILink.

Penyusunan Hierarki merupakan suatu penyusunan struktur untuk mempermudah pencapaian tujuan di dalam penelitian yang terdiri dari dua elemen penting yaitu kriteria dan alternatif. Adapaun tujuan yang ingin dicapai di dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui pertimbangan yang dominan dalam mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk BRILink di 38 B Banjarrejo Lampung Timur. Dalam sistem pendukung keputusan yang telah dirancang kriteria yang diuraikan adalah *Place, Price, Product dan Process* sebagai pertimbangan yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk BRILink di 38 B Banjarrejo Lampung Timur. Berdasarkan *survey* di lapangan yang menjadi pertimbangan nasabah memilih kriteria *Place, Price, Product dan Process* adalah sebagai berikut:

a. *Place*

- 1) Lokasi dekat dengan tempat tinggal
- 2) Lokasi strategis
- 3) Lokasi aman

b. *Price*

- 1) Biaya administrasi
- 2) Biaya transportasi

c. *Product*

- 1) Keinginan terpenuhi
- 2) Kebutuhan layanan perbankan tersedia

d. *Process*

- 1) Pelayanan cepat
- 2) Pelayanan tepat waktu atau efisien
- 3) Pelayanan tidak dibatasi jam kerja.

Perhitungan kriteria *Place, Price, Product dan Process* adalah nilai yang menghubungkan seberapa besar keterkaitan antara kriteria yang satu dengan kriteria yang lain dan dapat menghasilkan manakah kriteria yang paling dominan diantara beberapa kriteria. Sehingga dari perhitungan kriteria yang telah diolah dalam aplikasi *Expert Choice* akan diperoleh hasil kriteria yang dominan atau yang paling tinggi nilainya di dalam mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk BRILink di 38 B Banjarrejo Lampung Timur.

Sementara itu, alternatif di dalam penelitian ini adalah kantor BRI dan outlet BRILink, alternatif di dalam penelitian ini merupakan tempat yang digunakan sebagai perbandingan dalam mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk BRILink di bandingkan datang langsung ke kantor BRI.

2. Perbandingan Berpasangan

Setelah diperoleh alternatif dan kriteria yang merupakan bagian penting dalam pencapaian tujuan keputusan nasabah dalam menggunakan produk BRILink di 38 B Banjarrejo Lampung Timur maka tahap selanjutnya adalah perbandingan berpasangan yaitu proses membandingkan antara kriteria dan alternatif yang satu dengan kriteria dan

alternatif yang lain dengan menggunakan skala atau elemen yang telah ditetapkan sesuai dengan metode *Analytical Hierarchy Process*.

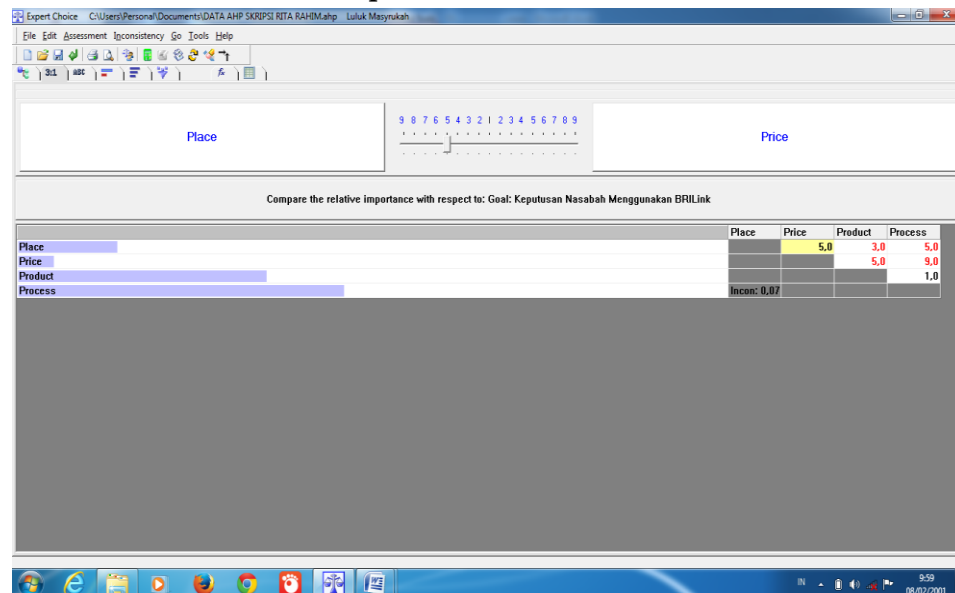
Tahap perbandingan berpasangan akan dibuat dalam bentuk kuesioner yang sesuai dengan metode *Analytical Hierarchy Process* yang mana di dalamnya terdapat alternatif dan kriteria. kuesioner yang telah dibuat akan diisi oleh responden, dimana responden menentukan salah satu alternatif dan kriteria pada perbandingan berpasangan yang dianggap lebih baik dengan memberikan penilaian menggunakan skala atau elemen dari 1-9. Adapun nilai skala atau elemen masing-masing memiliki bobot sebagai berikut:

- 7) Elemen 1: kedua kriteria (di sebelah kiri atau di sebelah kanan) sama penting
- 8) Elemen 3: kriteria (di sebelah kiri atau di sebelah kanan) sedikit lebih penting
- 9) Elemen 5: kriteria (di sebelah kiri atau di sebelah kanan) lebih penting
- 10) Elemen 7: kriteria (di sebelah kiri atau di sebelah kanan) sangat lebih penting
- 11) Elemen 9: kriteria (di sebelah kiri atau di sebelah kanan) mutlak lebih penting
- 12) Elemen 2,4,6, dan 8 boleh dipilih dan menunjukkan nilai diantara. Maksudnya skala nilai diberikan bila ada dua kompromi diantara dua pilihan.

Bobot masing-masing skala atau elemen yang telah diisi oleh responden pada saat pengisian kuesioner akan mempengaruhi apakah pengisian kuesioner atau jawaban yang diisi oleh responden *valid* atau tidak. Apabila hasil perbandingan berpasangan dengan skala atau elemen

yang telah diolah di dalam aplikasi *Expert Choice* hasilnya lebih dari 10% atau 0,1 maka pengisian kuesioner yang di isi tidak *valid* dan ada dua pilihan yang dapat dilakukan oleh peneliti yaitu mengulangi pengisian kuesioner kepada responden atau mencari responden baru.

Gambar 4.2: Contoh Input Data Perbandingan Berpasangan pada Aplikasi *Expert Choice*



3. Hasil analisis

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner *Analytical Hierarchy Process* oleh 25 responden yang telah diolah dengan aplikasi *Expert Choice* maka diperoleh hasil pertimbangan dari masing-masing responden mengenai keputusan menggunakan produk BRILink, masing-masing hasil pengisian kuesioner oleh responden akan digabungkan atau di *Combined* sehingga akan diperoleh hasil akhir mengenai pertimbangan yang dominan dalam mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk BRILink di 38 B Banjarrejo Lampung Timur.

Berdasarkan pengisian kuesioner *Analytical Hierarchy Process* oleh 25 responden yang telah diolah di dalam aplikasi *Expert Choice* yang terdiri dari kriteria *place*, *price*, *product* dan *process* maka diperoleh hasil pertimbangan nasabah dalam menggunakan produk BRILik dengan kriteria *process* berdasarkan urutan pertimbangan. Adapun responden yang memilih kriteria *process* sebagai pertimbangan pertama adalah sebanyak 17 orang, responden yang memilih kriteria *process* sebagai pertimbangan kedua sebanyak 8 orang dan tidak terdapat responden yang memilih kriteria *process* sebagai pertimbangan ke 3 dan 4.

Tabel 4.9
Responden yang Memilih Kriteria *Process* Sebagai Pertimbangan Pertama

No	Nama Responden	Consistency	Persentase
1	Abdul Manan	0,09	44,0%
2	Aprida Kurniasih	0,06	61,3%
3	Candra lutfi Habibah	0,02	37,1%
4	Chaerani Reza Puspita	0,08	44,9%
5	Dewi Wulandari	0,10	46,9%
6	Luluk Masyrukah	0,00534	32,5%
7	Maghfur Abdullah	0,07	61,1%
8	Mei Putri Wardani	0,07	65,3%
9	Mita Suryani	0,07%	47,5%
10	Nina Agustina	0,005534	44,1%
11	Nurhidayati Anjani	0,09	57,9%
12	Nurul Khasanah	0,10%	43,1%
13	Putri Mayasari	0,02	59,4%
14	Ridwan pangestu	0,05	49,6%
15	Saniattin marhamah	0,10	47,4%
16	Tiya Waryanti	0,06	61,3%
17	Yuyun Malta Dewi	0,07	66,1%

Sumber: Hasil kuesioner yang telah diolah dengan metode *AHP* pada aplikasi *Expert Choice*.

Tabel 4.10
Responden yang Memilih Kriteria *Process* Sebagai Pertimbangan Kedua

No	Nama Responden	Consistency	Persentase
1	Aliya Kamilatin	0,10	30,2%
2	Dwi Wininggar	0,07	32,5%
3	Endang Tri Susilowati	0,00534	32,5%
4	Galih Prastyo	0,09	29,0%
5	Lutfi Hidayati	0,09	37,9%
6	Nicky Oktaviani	0,10	21,9%
7	Nita Sugiarti	0,05	42,5%
8	Rida Melani	0,10	32,9%

Sumber: Hasil kuesioner yang telah diolah dengan metode *AHP* pada aplikasi *Expert Choice*.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil pengisian kuesioner *Analytical Hierarchy process* oleh 25 responden yang telah diolah dengan aplikasi *Expert Choice* nilai *consistency* dapat diterima atau valid karena tidak lebih dari 10% atau 0,10. Kriteria *process* yang pertimbangan 25 responden dalam menggunakan produk BRILink di 38 B Banjarrejo Lampung Timur didukung oleh pertimbangan hasil wawancara yaitu mengenai pelayanan yang cepat di BRILink pada saat melakukan transaksi, pelayanan tepat waktu dan pelayanan yang tidak dibatasi jam kerja di BRILink, sehingga ketika nasabah ingin melakukan transaksi pada saat pagi, siang, sore hari dan malam hari serta pada hari sabtu dan minggu masih bisa, tidak seperti di kantor BRI yang dibatasi jam kerja dan hari kerjanya.⁷¹

⁷¹ Hasil wawancara kepada 25 nasabah yang melakukan transaksi di BRILink 38 B Banjarrejo Lampung Timur

Berdasarkan pengisian kuesioner *Analytical Hierarchy Process* oleh 25 responden yang telah diolah di dalam aplikasi *Expert Choice* yang terdiri dari kriteria *place*, *price*, *product* dan *process* maka diperoleh hasil pertimbangan nasabah dalam menggunakan produk BRILik dengan kriteria *product* berdasarkan urutan pertimbangan. Adapun responden yang memilih kriteria *product* sebagai pertimbangan pertama adalah sebanyak 5 orang, responden yang memilih kriteria *product* sebagai pertimbangan kedua sebanyak 12 orang, responden yang memilih kriteria *product* sebagai pertimbangan ketiga sebanyak 7 orang dan responden yang memilih kriteria *product* sebagai pertimbangan keempat sebanyak 1 orang.

Tabel 4.11
Responden yang Memilih Kriteria *Product* Sebagai Pertimbangan Pertama

No	Nama Responden	Consistency	Persentase
1	Aliya Kamilatin	0,10	38,2%
2	Galih Prastyo	0,09	44,0%
3	Lutfi Hidayati	0,09	43,5%
4	Nicky Oktaviani	0,10	55,3%
5	Nita Sugiarti	0,05	42,0%

Sumber: Hasil kuesioner yang telah diolah dengan metode *AHP* pada aplikasi *Expert Choice*.

Tabel 4.12
Responden yang Memilih Kriteria *Product* Sebagai Pertimbangan Kedua

No	Nama Responden	Consistency	Persentase
1	Abdul Manan	0,09	29,0%
2	Chaerani Reza Puspita	0,08	35,5%
3	Dewi Wulandari	0,10	34,9%
4	Luluk Masyrukah	0,07	35,1%
5	Maghfur abdullah	0,07	20,7%
6	Mei Putri Wardani	0,07	16,9%
7	Mita Suryani	0,07	36,1%
8	Nurhidayati Anjani	0,09	22,55

9	Nurul Khasanah	0,10	36,0%
10	Putri Mayasari	0,02	25,7%
11	Saniattin Marhamah	0,10	27,0%
12	Tiya Waryanti	0,06	16,9%

Sumber: Hasil kuesioner yang telah diolah dengan metode *AHP* pada aplikasi *Expert Choice*.

Tabel 4.13
Responden yang Memilih Kriteria *Product* Sebagai Pertimbangan Ketiga

No	Nama Responden	Consistency	Persentase
1	Aprida Kurniasih	0,06	15,7%
2	Candra Lutfi Habibah	0,02	26,1%
3	Dwi Wininggar	0,07	16,0%
4	Endang Tri Susilowati	0,00534	30,0%
5	Ridwan Pangestu	0,05	11,4%
6	Rida Melani	0,10	16,7%
7	Yuyun Malta Dewi	0,07	5,3%

Sumber: Hasil kuesioner yang telah diolah dengan metode *AHP* pada aplikasi *Expert Choice*.

Tabel 4.14
Responden yang Memilih Kriteria *Product* Sebagai Pertimbangan Keempat

No	Nama Responden	Consistency	Persentase
1	Nina Agustina	0,00534	7,4%

Sumber: Hasil kuesioner yang telah diolah dengan metode *AHP* pada aplikasi *Expert Choice*.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil pengisian kuesioner *Analytical Hierarchy process* oleh 25 responden yang telah diolah dengan aplikasi *Expert Choice* nilai *consistency*-nya dapat diterima atau valid karena tidak lebih 10% atau 0,10. Kriteria *product* yang menjadi pertimbangan 25 responden dalam menggunakan produk BRILink di 38 B Banjarrejo Lampung Timur didukung oleh pertimbangan hasil wawancara yaitu mengenai terpenuhinya kebutuhan nasabah terhadap layanan perbankan yang di BRILink seperti layanan transfer tunai, tarik tunai, setor

tabungan, pembayaran briva, pembayaran BPJS, pembayaran setoran BRI dll.⁷²

Berdasarkan pengisian kuesioner *Analytical Hierarchy Process* oleh 25 responden yang telah diolah di dalam aplikasi *Expert Choice* yang terdiri dari kriteria *place*, *price*, *product* dan *process* maka diperoleh hasil pertimbangan nasabah dalam menggunakan produk BRILik dengan kriteria *place* berdasarkan urutan pertimbangan. Adapun responden memilih kriteria *place* sebagai pertimbangan pertama adalah sebanyak 3 orang, responden yang memilih kriteria *place* sebagai pertimbangan kedua sebanyak 5 orang, responden yang memilih kriteria *place* sebagai pertimbangan ketiga sebanyak 16 orang dan responden yang memilih kriteria *place* sebagai pertimbangan keempat sebanyak 1 orang.

Tabel 4.15
Responden yang Memilih Kriteria *Place* Pada Pertimbangan Pertama

No	Nama Responden	Consistency	Persentase
1	Dwi Wininggar	0,07	46,4%
2	Endang Tri Susilowati	0,00534	32,5%
3	Rida Melani	0,10	44,6%

Sumber: Hasil kuesioner yang telah diolah dengan metode *AHP* pada aplikasi *Expert Choice*.

Tabel 4.16
Responden yang Memilih Kriteria *Place* sebagai Pertimbangan Kedua

No	Nama Responden	Consistency	Persentase
1	Aprida Kurniasih	0,06	15,7%
2	Nina Agustina	0,00534	40,4%
3	Ridwan Pangestu	0,05	32,8%
4	Yuyun Malta Dewi	0,07	32,5%
5	Candra Lutfi Habibah	0,02	30,7%

Sumber: Hasil kuesioner yang telah diolah dengan metode *AHP* pada aplikasi *Expert Choice*.

⁷² Hasil wawancara kepada 25 nasabah yang melakukan transaksi di BRILink 38 B Banjarrejo Lampung Timur

Tabel 4.17
Responden yang Memilih Kriteria *Place* Sebagai Pertimbangan Ketiga

No	Nama Responden	Consistency	Persentase
1	Abdul Manan	0,09	21,2%
2	Aliya Kamilatin	0,10	24,3%
3	Chaerani Reza Puspita	0,08	14,5%
4	Dewi Wulandari	0,10	11,3%
5	Galih Prastyo	0,09	21,2%
6	Luluk Masyrukah	0,07	14,0%
7	Lutfi Hidayati	0,09	13,5%
8	Maghfur Abdullah	0,07	9,7%
9	Putri Mayasari	0,07	11,9%
10	Mita Suryani	0,07	9,0%
11	Nicky Oktaviani	0,10	17,6%
12	Nita Sugiarti	0,05	11,4%
13	Nurhidayati Anjani	0,09	12,5%
14	Nurul Khasanah	0,10	15,2%
15	Saniattin Marhamah	0,10	18,1%
16	Tiya Waryanti	0,06	12,3%

Sumber: Hasil kuesioner yang telah diolah dengan metode *AHP* pada aplikasi *Expert Choice*.

Tabel 4.18
Responden yang Memilih Kriteria *Place* Sebagai Pertimbangan Keempat

No	Nama Responden	Consistency	Persentase
1	Putri Mayasari	0,02	7,0%

Sumber: Hasil kuesioner yang telah diolah dengan metode *AHP* pada aplikasi *Expert Choice*.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil pengisian kuesioner *Analytical Hierarchy process* oleh 25 responden yang telah diolah dengan aplikasi *Expert Choice* nilai *consistencynya* dapat diterima atau valid karena tidak lebih dari 10% atau 0,10. Kriteria *place* yang menjadi pertimbangan 25 responden dalam menggunakan produk BRILink di 38 B Banjarrejo Lampung Timur didukung oleh pertimbangan hasil wawancara. Berdasarkan hasil wawancara kepada responden abdul manan,

aliya kamilatin, aprida kurniasih, Chaerani Reza Puspita, Dewi Wulandari, Dwi Wininggar, Endang Tri Susilowati, Galih Prastyo, Lutfi Hidayati, Maghfur Abdullah, Nina Agustina, Nurul Khasanah, Putri Mayasari, Ridwan Pangestu, rida Melani, Saniattin Marhamah, Tiya Waryanti dan Yuyun Malta Dewi pertimbangan dalam memilih kriteria *place* yaitu karena lokasi BRILink yang dekat dengan tempat tinggal, lokasi BRILink yang aman dan lokasi BRILink yang strategis karena berada di pinggir jalan dan berada di lingkungan pendidikan karena sebagian besar nasabah yang melakukan transaksi di BRILink adalah para pelajar.

Berdasarkan wawancara kepada respon Candra Lutfi Habibah, Luluk Masyrukah, Mei Putri Wardani, Mita Suryani, Nicky Oktaviani, Nita Sugiarti dan Nurhidayati Anjani pertimbangan dalam memilih kriteria *place* yaitu lokasi BRILink yang dianggap aman dan lokasi BRILink yang dianggap strategis karena berada di pinggir jalan dan berada di lingkungan pendidikan karena sebagian besar nasabah yang melakukan transaksi di BRILink adalah para pelajar.⁷³

Berdasarkan pengisian kuesioner *Analytical Hierarchy Process* oleh 25 responden yang telah diolah di dalam aplikasi *Expert Choice* yang terdiri dari kriteria *place, price, product* dan *process* maka diperoleh hasil pertimbangan nasabah dalam menggunakan produk BRILik dengan kriteria *price* berdasarkan urutan pertimbangan. Adapun responden memilih kriteria *price* sebagai pertimbangan pertama dan kedua adalah 0,

⁷³ Hasil wawancara kepada 25 nasabah yang melakukan transaksi di BRILink 38 B Banjarrejo Lampung Timur

responden yang memilih kriteria *price* sebagai pertimbangan ketiga sebanyak 2 orang dan responden yang memilih kriteria *price* sebagai pertimbangan keempat sebanyak 23 orang.

Tabel 4.19
Responden yang Memilih Kriteria *Price* Sebagai Pertimbangan ketiga

No	Nama Responden	Consistency	Persentase
1	Nina Agustina	0,00534	8,1%
2	Putri Mayasari	0,02	7,9%

Sumber: Hasil kuesioner yang telah diolah dengan metode *AHP* pada aplikasi *Expert Choice*

Tabel 4.20
Responden yang Memilih Kriteria *Price* Sebagai Pertimbangan Keempat

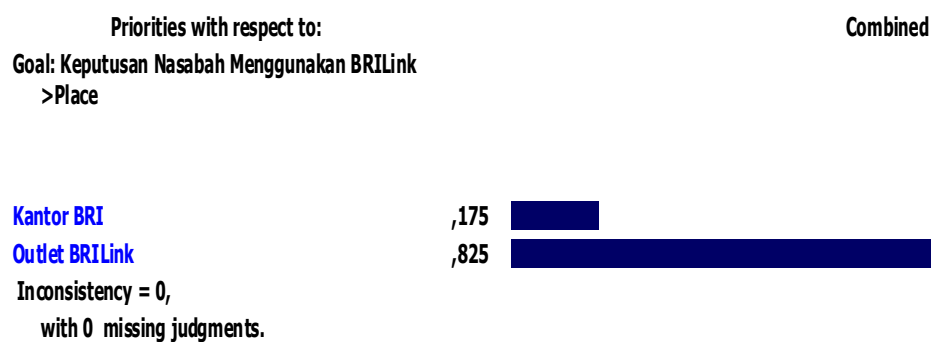
No	Nama Responden	Consistency	Persentase
1	Abdul Manan	0,09	5,8%
2	Aliya Kamilatin	0,10	7,2%
3	Aprida Kurniasih	0,06	7,2%
4	Candra Lutfi Habibah	0,02	6,1%
5	Chaerani Reza Puspita	0,08	5,1%
6	Dewi Wulandari	0,10	6,9%
7	Dwi Wininggar	0,07	5,1%
8	Endang Tri Susilowati	0,00534	5,1%
9	Galih Prastyo	0,09	5,8%
10	Luluk Masyrukah	0,07	4,7%
11	Candra Lutfi Habibah	0,09	5,1%
12	Maghfur Abdullah	0,07	8,5%
13	Mei Putri Wardani	0,07	5,8%
14	Mita Suryani	0,07	7,3%
15	Nicky Oktaviani	0,10	5,2%
16	Nita Sugiarti	0,05	4,7%
17	Nurhidayati Anjani	0,09	7,1%
18	Nurul Khasanah	0,10	5,8%
19	Ridwan Pangestu	0,05	6,2%
20	Rida Melani	0,10	5,8%
21	Saniattin Marhamah	0,10	7,5%
22	Tiya Waryanti	0,06	9,6%
23	Yuyun Malta Dewi	0,07	5,0%

Sumber: Hasil kuesioner yang telah diolah dengan metode *AHP* pada aplikasi *Expert Choice*.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil pengisian kuesioner *Analytical Hierarchy process* oleh 25 responden yang telah diolah dengan aplikasi *Expert Choice* nilai *consistencynya* dapat diterima atau valid karena tidak lebih dari 10% atau 0,10. Kriteria *price* yang menjadi pertimbangan 25 responden dalam menggunakan produk BRILink di 38 B Banjarrejo Lampung Timur didukung oleh pertimbangan hasil wawancara mengenai pertimbangan biaya administrasi pada saat melakukan transaksi di BRILink seperti biaya transfer tunai sesama BRI maupun selain BRI dan biaya transportasi pada saat menuju lokasi BRILink.⁷⁴

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner *Analytical Hierarchy Process* oleh 25 responden yang telah diolah ke dalam aplikasi *Expert Choice* maka diperoleh hasil akhir keseluruhan atau *Combined* mengenai pertimbangan yang dominan dalam mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk BRILink di 38 B Banjarrejo Lampung Timur. Adapun hasil akhir *Combined* adalah sebagai berikut:

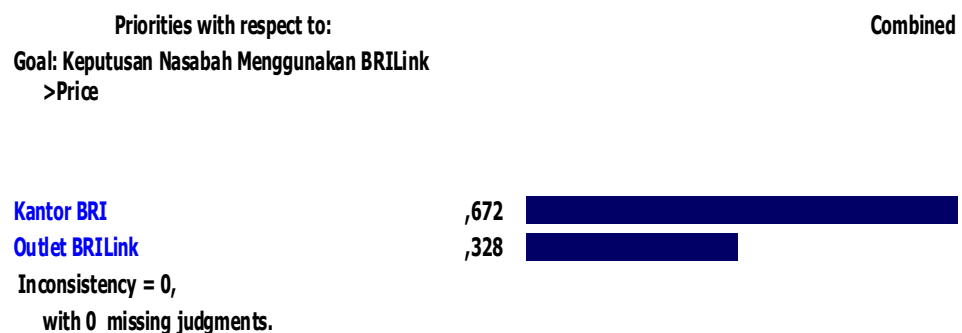
Gambar 4.3: Hasil Akhir *Combined* Alternatif pada Kriteria *Place*



⁷⁴ Hasil wawancara kepada 25 nasabah yang melakukan transaksi di BRILink 38 B Banjarrejo Lampung Timur

Berdasarkan pengisian kuesioner *Analytical Hierarchy Process* oleh 25 responden yang telah di *Combined* diperoleh hasil alternatif pada kriteria *place* yaitu responden dominan memilih outlet BRILink dengan persentase 82,5% dan kantor BRI dengan persentase 17,5% didukung oleh pertimbangan hasil wawancara mengenai lokasi BRILink yang dekat dengan tempat tinggal, lokasi BRILink yang aman dan lokasi BRILink yang strategis berada di pinggir jalan, mudah dijangkau dan dekat dengan kampus IAIN Metro karena sebagian besar pengguna BRILink adalah mahasiswa. Walaupun jika dilihat dari segi fasilitas tempat kantor BRI lebih unggul.

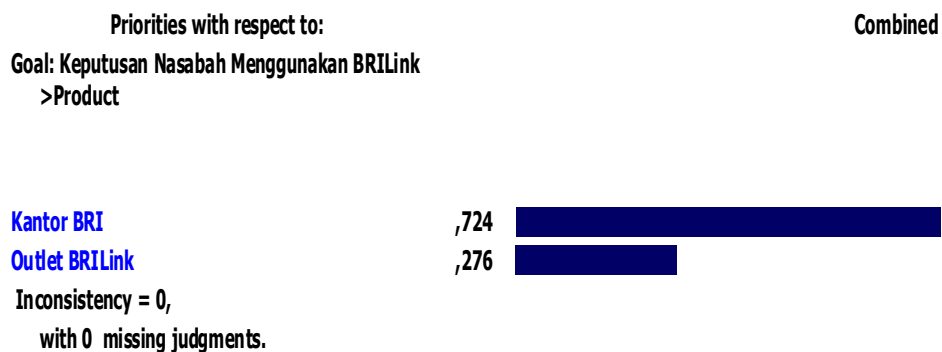
Gambar 4.4: Hasil Akhir (*Combined*) Alternatif pada Kriteria *Price*



Berdasarkan hasil pengisian kuesioner *Analytical Hierarchy Process* oleh 25 responden yang telah di *Combined* maka diperoleh hasil alternatif pada kriteria *price* yaitu responden dominan memilih kantor BRI dengan persentase 67,2% dan outlet BRILink dengan persentase 32,8% yang didukung oleh pertimbangan hasil wawancara yaitu mengenai biaya administrasi pada saat melakukan transaksi di BRILink seperti biaya tarik tunai dan transfer tunai baik sesama BRI maupun antar bank lain.

Akan tetapi, meskipun dalam hasil pengisian kuesioner kantor BRI memperoleh bobot lebih tinggi daripada BRILink responden dalam melakukan transaksi lebih memilih ke BRILink karena bagi responden biaya administrasi bukanlah pertimbangan dominan dalam menggunakan produk BRILink, bagi responden pelayanan yang cepat, pelayanan tepat waktu, pelayanan yang tidak dibatasi jam kerja, tersedianya produk layanan perbankan di BRILink, lokasi BRILink yang dekat dengan tempat tinggal, aman dan strategis lebih penting dibandingkan biaya administrasi sehingga responden lebih memilih bertransaksi di BRILink.

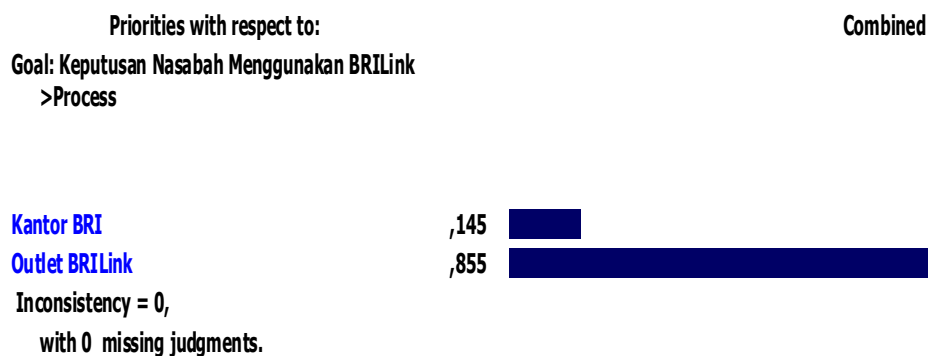
Gambar 4.5: Hasil Akhir (*Combined*) Alternatif pada Kriteria *Product*



Berdasarkan hasil pengisian kuesioner *Analytical Hierarchy Process* oleh 25 responden yang telah di *Combined* diperoleh hasil alternatif pada kriteria *product* yaitu responden dominan memilih kantor BRI dengan persentase 72,4% dan outlet BRILink dengan persentase 27,6% yang didukung oleh pertimbangan hasil wawancara mengenai terpenuhinya kebutuhan nasabah terhadap layanan perbankan di BRILink seperti tarik tunai, setor tunai, setor tabungan, dll. Akan tetapi, meskipun hasil pengisian kuesioner mengenai *product*, kantor BRI memperoleh

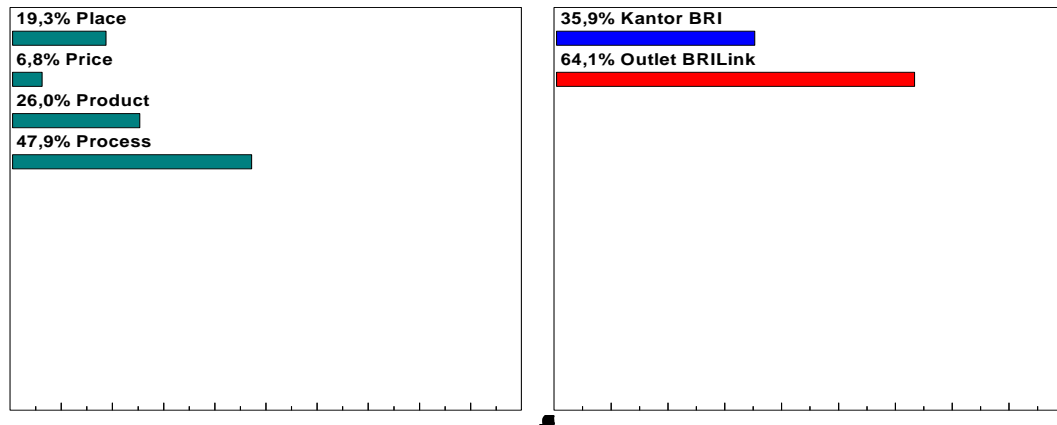
bobot lebih tinggi karena produk perbankan yang tersedia di kantor BRI lebih banyak namun responden lebih memilih bertransaksi di BRILink karena bagi responden kebutuhan layanan perbankan yang diinginkan sudah tersedia di BRILink dan didukung oleh pertimbangan lain seperti pelayanan yang cepat, pelayanan tepat waktu, pelayanan yang tidak dibatasi jam kerja, lokasi BRILink yang dekat dengan tempat tinggal, aman dan strategis.

Gambar 4.6: Hasil Akhir (*Combined*) Alternatif Bagian *Process*



Berdasarkan hasil pengisian kuesioner *Analytical Hierarchy Process* oleh 25 responden maka diperoleh hasil *Combined* alternatif pada kriteria *process* yaitu responden dominan memilih outlet BRILink dengan persentase 85,5 % dan kantor BRI dengan persentase 14,5 % didukung oleh pertimbangan hasil wawancara mengenai pelayanan yang cepat di BRILink pada saat melakukan transaksi, pelayanan tepat waktu dan pelayanan yang tidak dibatasi jam kerja di BRILink, sehingga ketika nasabah ingin melakukan transaksi pada saat sore hari, malam hari, dan pada hari sabtu dan minggu masih bisa, tidak seperti di kantor BRI yang dibatasi jam kerja dan hari kerjanya.

Gambar 4.7: Hasil Akhir (*Combined*) Alternatif dan Kriteria
Dynamic Sensitivity for nodes below: Goal: Keputusan Nasabah
Menggunakan BRILink



Berdasarkan hasil pengisian kuesioner *Analytical Hierarchy Process* oleh 25 responden yang telah diolah di dalam aplikasi *Expert Choice* maka diperoleh hasil *Combined* kriteria *place*, *price*, *product* dan *process*, hasil pengolahan data menunjukkan bahwa pertimbangan yang dominan dalam mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk BRILink di 38 B Banjarrejo Lampung Timur adalah *process* dengan persentase 47,9% pada pengisian kuesioner yang didukung oleh pertimbangan hasil wawancara mengenai pelayanan yang cepat pada saat melakukan transaksi di BRILink, pelayanan tepat waktu dan pelayanan yang tidak dibatasi jam kerja di BRILink, sehingga ketika nasabah ingin melakukan transaksi pada saat pagi, siang, sore dan malam hari serta pada hari sabtu dan minggu masih bisa, tidak seperti di kantor BRI yang dibatasi jam kerja dan hari kerjanya.

Pertimbangan kedua adalah *product* dengan persentase 26,0% pada pengisian kuesioner yang didukung oleh pertimbangan hasil wawancara yaitu mengenai terpenuhinya kebutuhan nasabah terhadap layanan perbankan di BRILink seperti layanan transfer tunai, tarik tunai, setor tabungan, dll. Pertimbangan ketiga adalah *place* dengan persentase 19,3% pada pengisian kuesioner yang didukung oleh pertimbangan hasil wawancara mengenai lokasi BRILink yang dekat dengan tempat tinggal, aman dan strategis. Pertimbangan keempat adalah *price* dengan persentase 6,8% pada pengisian kuesioner yang didukung oleh pertimbangan hasil wawancara mengenai pertimbangan biaya administrasi pada saat melakukan transaksi di BRILink seperti biaya transfer tunai sesama BRI maupun selain BRI dan biaya transportasi pada saat menuju lokasi BRILink maupun kantor BRI.

Sementara itu, untuk *combined* alternatif kantor BRI dan outlet BRILink diperoleh hasil bahwa bobot outlet BRILink lebih dominan dengan persentase 64,1% pada pengisian kuesioner dan didukung oleh hasil wawancara mengenai pelayanan cepat, pelayanan tepat waktu, pelayanan tidak dibatasi jam kerja, lokasi BRILink yang dekat dengan tempat tinggal aman dan strategis. Sementara itu, bobot alternatif kantor BRI adalah 35,9% pada pengisian kuesioner dan didukung dengan pertimbangan hasil wawancara mengenai biaya administrasi yang lebih rendah dibandingkan di BRILink dan lebih lengkapnya produk perbankan yang tersedia di kantor BRI. Namun hal tersebut bukanlah pertimbangan

yang dominan karena bagi nasabah pelayanan cepat, pelayanan tepat waktu, pelayanan tidak dibatasi jam kerja, lokasi BRILink yang dekat dengan tempat tinggal aman, strategis dan tersedianya produk perbankan yang diinginkan nasabah di BRILink lebih menjadi prioritas.

Berdasarkan hasil wawancara kepada masing-masing responden bahwa responden atau nasabah terdorong memutuskan menggunakan jasa atau layanan BRILink karena keperluannya dalam transaksi keuangan baik itu untuk transaksi jual beli ataupun yang lain agar dapat terselesaikan secara cepat. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Philip Kotler bahwa motif dorongan adalah kebutuhan dengan tekanan kuat yang mengarahkan seseorang mencari kepuasan.

Berdasarkan pertimbangan nasabah dalam memutuskan menggunakan layanan keuangan seperti kantor BRI dan Outlet BRILink yang dipengaruhi oleh kriteria *place*, *price*, *product* dan *process*, maka sebenarnya para nasabah tersebut sudah melalui tahap pembelajaran untuk memilih mana yang terbaik berdasarkan pengalaman dan persepsi yang secara teori sesuai dengan pendapat Philip Kotler bahwa pembelajaran dapat menggambarkan perubahan dalam perilaku seseorang yang timbul dari pengalaman dan persepsi pada saat menggunakan barang maupun jasa. yang mana di dalam penelitian ini hal tersebut adalah faktor

psikologis yang merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan barang dan jasa.⁷⁵

Kriteria *process* yang terdiri dari pelayanan cepat, pelayanan tepat waktu/efisien dan pelayanan yang tidak dibatasi jam kerja yang menjadi pertimbangan dominan nasabah dalam menggunakan produk BRILink di 38 B Banjarrejo Lampung Timur sejalan dengan fungsi BRILink yang berperan penting di dalam meningkatkan akses keuangan bagi masyarakat. Selain sejalan dengan fungsi BRILink kriteria *process* juga sejalan dengan program yang diselenggarakan pemerintah yaitu program *Branchless Banking* yang merupakan bagian dari *inklusif* keuangan yang telah ditetapkan sebagai program Pemerintah Indonesia yaitu Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI) yang telah diatur dalam SEBI Nomor 16/12/DPAU tanggal 22 Juli 2014 dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 tentang layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan *inklusif*.⁷⁶

⁷⁵ Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi Ke-12*, di terjemahkan oleh Bob Sabran, dari judul asli *Principles of Marketing, Twelfth Edition*, (Jakarta: Erlangga, 2008), h. 159-176.

⁷⁶ Bank Indonesia. *Keuangan Inklusif*.
<https://www.bi.go.id/id/perbankan/keuanganinklusif/program/lkd/Contents/Default.aspx>, diakses Sabtu 27-10-2018, pukul 13.42.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* dengan bantuan aplikasi *Expert Choice* yang terdiri dari kriteria *place, price, product dan process* dapat disimpulkan bahwa pertimbangan yang dominan dalam mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk BRILink di 38 B Banjarrejo Lampung Timur adalah *process* dengan persentase 47,9% pada pengisian kuesioner yang didukung oleh pertimbangan hasil wawancara mengenai pelayanan yang cepat pada saat melakukan transaksi di BRILink, pelayanan tepat waktu dan pelayanan yang tidak dibatasi jam kerja di BRILink, sehingga ketika nasabah ingin melakukan transaksi pada saat pagi, siang sore dan malam hari serta pada saat hari libur seperti sabtu dan minggu masih bisa, tidak seperti di kantor BRI yang dibatasi jam kerja dan hari kerjanya.

Kriteria *process* yang menjadi pertimbangan dominan nasabah dalam menggunakan produk BRILink di 38 B Banjarrejo Lampung Timur sejalan dengan fungsi BRILink yang berperan penting dalam meningkatkan akses keuangan bagi masyarakat dan sejalan pula dengan program *Branchless Banking* yang merupakan bagian dari *inklusif* keuangan yang telah diatur dalam SEBI Nomor 16/12/DPAU tanggal 22 Juli 2014 dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 tentang layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan *inklusif*.

B. Saran

Bagi pemilik outlet BRILink, harus memperthankan pelayanan yang cepat, pelayanan tepat waktu dan pelayanan yang tidak dibatasi jam kerja dan lebih memperbanyak produk BRILink seperti yang telah ditetapkan oleh BRI agar masyarakat lebih mudah dalam melakukan transaksi perbankan.

Bagi kantor BRI, dapat menyusun strategi agar lebih meningkat pelayanan yang cepat dan pelayanan tepat waktu agar para nasabah dan masyarakat lebih nyaman dalam melakukan transaksi perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Fahmi, Irham. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi*. Bandung: ALVABETA, 2016.
- Fathoni, Abdurrahman. *Metedologi Penelitiandan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Ibrahim. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Idri. *Hadis Ekonomi Edisi Pertama*. Jakarta: Prenadamedia, 2015.
- Khanan. "Jurnal Ilmiah Bidang Ekonomi: Aspek Yuridis Agen dalam Model Branchless Bankng di Sistem Perbankan Indonesia." *Private Low Vol IV* No 1 Januari-Juni 2016.
- Kotler, Philip. *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi Ke-12*, di terjemahkan oleh Bob Sabran, dari judul asli *Principles of Marketing, Twelfth Edition*. Jakarta: Erlangga, 2008.
- Laporan Tahunan PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk. Diunduh pada 27 Oktober 2018.
- LP2M. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*., Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013.
- Mulyawan, Setia. *Manajemen Keuangan*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2015.
- Nitisusantro, Mulyadi. *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*. Bandung: Alfabeta, 2013.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif Pasal 4 Ayat 1,2,3,4.

Sari, Febrina. *Metode Dalam Pengambilan Keputusan*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018.

Sinungan, Muchdarsyah. *Manajemen Dana Bank*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2000.

Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&Q*. Bandung: Alfabeta, 2017.

Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 16/12/DPAU tanggal 22 juli 2014 tentang Layanan Keuangan Digital (LKD)

<https://www.bi.go.id/id/perbankan/keuanganinklusif/program/lkd/Contents/Default.aspx>. Diunduh pada 27 Oktober 2018.

<http://www.bri.co.id>. Diunduh pada 17 Oktober 2018.

<http://www.ojk.go.id/id/Pages/Laku-Pandai.aspx>. Dinduh pada 17 Oktober 2018

LAMPIRAN-LAMPIRAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id; email: iaimetro@metrouniv.ac.id

Nomor : 2198/In.28.3/D.1/PP.00.9/09/2018

28 September 2018

Lampiran : -

Perihal : **Pembimbing Skripsi**

Kepada Yth:

1. Azmi Siradjuddin, Lc. M.Hum

2. M. Hanafi Zuardi, M.S.I

di – Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Skripsi mahasiswa :

Nama : Rita Rahim
NPM : 1502040100
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syariah (Esy)
Judul : Analisis Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk BRILink Dengan Metode Analytical Hierarchy Process (Studi Kasus Di 38 B Banjar Rejo Lampung Timur)

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi:
 - a. Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
 - b. Pembimbing II, mengoreksi proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang dikeluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan \pm 2/6 bagian.
 - b. Isi \pm 3/6 bagian.
 - c. Penutup \pm 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Bapak/Ibu Dosen diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Wakil Dekan Bidang Akd &
Kelembagaan



MUHAMMAD SALEH.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id; email: iaimetro@metrouniv.ac.id

Nomor : B-2250/In.28.3/D.1/PP.00.9/10/2018 Metro, 11 Oktober 2018
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Izin Pra Survey

Kepada Yth,
Pemilik Outlet BRILINK 38 B Banjar Rejo Lampung Timur
di- Tempat

Berkenaan dengan kegiatan akademik dalam rangka penyusunan Proposal Skripsi mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro :

Nama : Rita Rahim
NPM : 1502040100
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan/Prodi : Ekonomi Syari'ah
Judul : Analisis Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Produk BRILINK Dengan Metode Analytical Hierarchy Process (Studi Kasus Di 38 B Banjar Rejo Lampung Timur).

Maka dengan ini dimohon kepada Bapak/Ibu agar berkenan memberikan izin kepada mahasiswa untuk melakukan pra survey dalam rangka penyusunan Proposal Skripsi yang dimaksud.

Demikian surat ini disampaikan, atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

Wakil Dekan I ,




Drs. H. M. Saleh, MA
NIP. 19650111 199303 1 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: 0357/In.28/D.1/TL.01/01/2019

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro,
menugaskan kepada saudara:

Nama : RITA RAHIM
NPM : 1502040100
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : Ekonomi Syariah

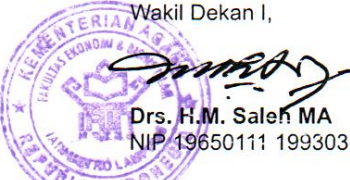
- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di Desa 38 B Banjarejo Lampung Timur, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN PRODUK BRILINK DENGAN METODE ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (STUDI KASUS DI 38 B BANJARREJO LAMPUNG TIMUR)".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 29 Januari 2019

Mengetahui,
Pejabat Setempat

S.S. Rusriyanto - S.P.

Wakil Dekan I,

Drs. H.M. Saleh MA
NIP. 19650111 199303 1 0011



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : 0358/In.28/D.1/TL.00/01/2019
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Kepala Desa 38 B Banjarejo
Lampung Timur
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 0357/In.28/D.1/TL.01/01/2019,
tanggal 29 Januari 2019 atas nama saudara:

Nama : **RITA RAHIM**
NPM : 1502040100
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : Ekonomi Syari'ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di Desa 38 B Banjarejo Lampung Timur, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN PRODUK BRILINK DENGAN METODE ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (STUDI KASUS DI 38 B BANJARREJO LAMPUNG TIMUR)".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 29 Januari 2019

Wakil Dekan I,

[Signature]
Drs. H.M. Saleh MA
NIP 19650111 199303 1 0014



**PEMERINTAH KABUPATEN LAMPUNG TIMUR
KECAMATAN BATANGHARI
DESA BANJARREJO
JALAN ARJUNA NO 21**

Nomor : 100//176/2009/II/2019
Lamp. : -
Perihal : Izin Research

Banjarrejo, 01 Februari 2019

Kepada Yth.

Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
di -

METRO

Sehubungan dengan adanya permohonan Mahasiswi Institut Agama Islam Negeri Metro, Untuk melaksanakan Izin Research, di Desa Banjarrejo Kecamatan Batanghari Kab. Lampung Timur.

Maka atas permohonan tersebut di atas kami Selaku Kepala Desa Banjarrejo Kecamatan Batanghari Kab. Lampung Timur, mengabulkan Mahasiswa yaitu :

Nama Lengkap : **RITA RAHIM**
NPM : 1502040100
Jurusan : 8 (Delapan)
Program Studi : EKONOMI SYARIAH
Sekolah : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO

Untuk melaksanakan Research di Desa Banjarrejo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur.

Demikian Surat Keterangan Ini Di Buat Agar Dipergunakan Sebagaimana Mestinya.


S.G. PUSPITO, S.IP

ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)

ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN PRODUK BRILINK DENGAN METODE *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS* (STUDI KASUS DI 38 B BANJARREJO LAMPUNG TIMUR)

A. Wawancara

1. Wawancara dengan pemilik outlet BRILink di 38 B Banjarrejo Lampung Timur
 - a. Nama pemilik outlet BRILink?
 - b. Sejak kapan anda menjadi agen BRILink di 38 B Banjarrejo Lampung Timur?
 - c. Apa saja produk BRILink yang tersedia di outlet ini?
 - d. Apa produk BRILink yang sering digunakan oleh nasabah?
 - e. Berapakah jumlah minimal dan maksimal nasabah yang melakukan transaksi setiap harinya di outlet BRILink ini?
2. Wawancara dengan nasabah yang menggunakan produk BRILink di 38 B Banjarrejo Lampung Timur
 - a. Sejak kapan anda menggunakan produk BRILink di 38 B Banjarrejo Lampung Timur?
 - b. Apa pertimbangan yang mempengaruhi anda menggunakan produk BRILink dibandingkan datang langsung ke kantor pusat atau cabang BRI dan ATM?
 - c. Apakah anda mengetahui seluruh produk layanan yang tersedia di BRILink?
 - d. Apa produk BRILink yang sering anda digunakan?
 - e. Apakah anda menggunakan bank lain selain BRI?

B. Kuesioner

1. Identitas Responden

- a. Nama :
- b. Alamat :
- c. Jenis kelamin :
- d. Usia :
- e. Pendidikan :
- f. Pekerjaan :
- g. Penghasilan :
- h. No Telepon :

2. Petunjuk Pengisian

Berilah jawaban pada pernyataan berikut ini sesuai pendapat saudara/i, dengan cara memberi tanda (√) pada kolom yang tersedia dengan keterangan sebagai berikut:

- a. Skala 1: kedua kriteria (di sebelah kiri atau di sebelah kanan) sama penting
- b. Skala 3: kriteria (di sebelah kiri atau di sebelah kanan) sedikit lebih penting
- c. Skala 5: kriteria (di sebelah kiri atau di sebelah kanan) lebih penting
- d. Skala 7: kriteria (di sebelah kiri atau di sebelah kanan) sangat lebih penting
- e. Skala 9: kriteria (di sebelah kiri atau di sebelah kanan) mutlak lebih penting
- f. Skala 2,4,6, dan 8 boleh dipilih dan menunjukkan nilai diantara. Maksudnya skala nilai diberikan bila ada dua kompromi diantara dua pilihan.

3. Pertanyaan

- a. Dari kriteria di bawah ini dalam menggunakan produk BRILink manakah pertimbangan yang menurut saudara/i lebih penting?

No	Komponen	Skala																Komponen	
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
1	Place																		Price
2	Place																		Product
3	Place																		Process

No	Komponen	Skala																Komponen	
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
1	Price																		Product
2	Price																		Process

No	Komponen	Skala																Komponen	
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
1	Product																		Process

b. Dalam mempertimbangkan *Place* (Lokasi yang dekat dengan tempat tinggal, aman dan strategis) manakah yang menurut saudara/i perbandingan di bawah ini yang lebih baik?

No	Komponen	Skala																Komponen	
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
1	Kantor BRI																		Outlet BRILink

c. Dalam mempertimbangkan *Price* (Biaya administrasi rendah, transportasi murah) manakah yang menurut saudara perbandingan di bawah ini lebih baik?

No	Komponen	Skala																Komponen	
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
1	Kantor BRI																		Outlet BRILink

d. Dalam mempertimbangkan *Product* (Kebutuhan layanan perbankan tersedia) manakah yang menurut saudara perbandingan di bawah ini lebih baik?

No	Komponen	Skala																Komponen	
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
1	Kantor BRI																		Outlet BRILink

e. Dalam mempertimbangkan *Process* (Pelayanan cepat, pelayanan efisien, pelayanan tepat waktu, pelayanan tidak dibatasi jam kerja manakah yang menurut saudara/i perbandingan di bawah ini lebih baik?

No	Komponen	Skala																Komponen	
		9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8		9
1	Kantor BRI																		Outlet BRILink


Metro, Januari 2019



Rita Rahim
NPM. 1502040100

Mengetahui,

Pembimbing I



H. Azmi Sradjuddin, Lc, M.Hum
NIP. 19630627 200112 001

Pembimbing II



M. Hanafi Guardi, M.S.I
NIP. 19800718 200801 012

OUTLINE

ANALISIS KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN PRODUK BRILINK DENGAN METODE *ANALYTICAL HIERARCHY* *PROCESS* (STUDI KASUS DI 38 B BANJARREJO LAMPUNG TIMUR)

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

HALAMAN KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan Penelitian
- D. Manfaat Penelitian
- E. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Bank
 - 1. Pengertian Bank
 - 2. Fungsi Bank
- B. Branchless Banking
 - 1. Pengertian Branchless Banking
 - 2. Produk dan Layanan
- C. BRILink
 - 1. Pengertian BRILink

2. Produk dan Layanan Agen BRILink
3. Fasilitas BRILink
- D. Teori Perilaku Konsumen
 1. Pengertian Perilaku Konsumen
 2. Karakteristik yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen
 3. Tahap-Tahap Proses Mengambil Keputusan

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
- C. Teknik Pengambilan Data
- D. Teknik Analisis Data
- E. Metode Analisis Data
 1. Pengertian AHP (*Analytical Hierarchy Process*)
 2. Langkah-langkah penyelesaian metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*)

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian
 1. Sejarah Singkat Desa 38 B Banjarrejo
 2. Sejarah BRILink
- B. Karakteristik Responden
 1. Jenis Kelamin
 2. Usia
 3. Pendidikan
 4. Pekerjaan
 5. Penghasilan
 6. Lama Menggunakan Produk BRILink
 7. Bank yang Digunakan Responden Selain BRI
8. Implementasi *Analytical Hierarchy Process (AHP)*
 4. Hierarki Penelitian
 5. Perbandingan Berpasangan
 6. Hasil Analisis

BAB V KESIMPULAN

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Metro, Januari 2019



Rita Rahim

15002040100

Disetujui oleh,

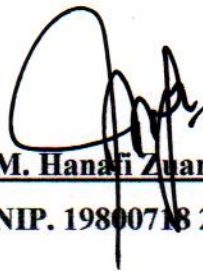
Pembimbing I



H. Azmi Siradjuddin, Lc., M.Hum

NIP. 19650627 200112 1 001

Pembimbing II



M. Hanafi Zuardi, S.H.I M.S.I

NIP. 19800718 200801 1 012



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
M E T R O Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-365/In.28/S/OT.01/06/2019**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : RITA RAHIM
NPM : 1502040100
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syari'ah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2018 / 2019 dengan nomor anggota 1502040100.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari pinjaman buku Perpustakaan dan telah memberi sumbangan kepada Perpustakaan dalam rangka penambahan koleksi buku-buku Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 17 Juni 2019
Kepala Perpustakaan



Dis. Mokhammad Sudin, M.Pd.
NIP. 195808311981031001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**


Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 Airingmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Tlp. (0725)41507; Fax. (0725) 47296; Website www.Syariah.metrouniv.ac.id; e-mail:
syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Rita Rahim Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Esy
NPM : 1502040100 Pembimbing II : M. Hanafi Zuardi, S.H.I.M.S.I.

No	Hari/ Tanggal	Bimbingan yang dibicarakan
1.	Jumat/ 15-02-19	Ace Bab <u>IV</u> - <u>V</u> dan daftar Pustaka. Silakan lanjut ke Remb. I.

Dosen Pembimbing II


M. Hanafi Zuardi, S.H.I.M.S.I
NIP. 19800718 200801 1 012

Mahasiswa Ysb,


Rita Rahim
NPM. 1502040100



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 Airingmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Tlp. (0725)41507; Fax. (0725) 47296; Website www.Syariah.metrouniv.ac.id; e-mail:
syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Rita Rahim Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Esy
NPM : 1502040100 Pembimbing I I : M. Hanafi Zuardi, S.H.I.M.S.I.

No	Hari/ Tanggal	Bimbingan yang dibicarakan
1	Rohaf 13-02-19	Sumber data responden, mohon - dikonfirmasi darmananya. -keampulan ceklap kn sgn sesuai rumusan masalah.

Dosen Pembimbing II

M. Hanafi Zuardi, S.H.I.M.S.I.
NIP. 198007182008011012

Mahasiswa Ysb,

Rita Rahim
NPM. 1502040100



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 Airingmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Tlp. (0725)41507; Fax. (0725) 47296; Website www.Syariah.metrouniv.ac.id; e-mail:
syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Rita Rahim
NPM : 1502040100

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Esy
Pembimbing I I : M. Hanafi Zuardi, S.H.I.M.S.I.

No	Hari/ Tanggal	Bimbingan yang dibicarakan
	Selam/ 15-01-2019	Ace outline

Dosen Pembimbing II

M. Hanafi Zuardi, S.H.I.M.S.I.
NIP. 198007182008011012

Mahasiswa Ysb,

Rita Rahim
NPM. 1502040100



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 Airingmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Tlp. (0725)41507; Fax. (0725) 47296; Website www.Syariah.metrouniv.ac.id; e-mail:
syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Rita Rahim
NPM : 1502040100

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Esy
Pembimbing II : M. Hanafi Zuardi, S.H.I.M.S.I.

No	Hari/ Tanggal	Bimbingan yang dibicarakan
1.	Jumat 4-01-19	Ace Bob I - III dan APD.

Dosen Pembimbing II

M. Hanafi Zuardi, S.H.I.M.S.I
NIP. 19800118 200801 1 012

Mahasiswa Ysb,

Rita Rahim
NPM. 1502040100



**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 Airingmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Tlp. (0725)41507; Fax. (0725) 47296; Website www.Syariah.metrouniv.ac.id; e-mail:
syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Rita Rahim Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Esy
NPM : 1502040100 Semester/TA : VII/2018/2019
Pembimbing II : Muhammad Hanafi Zuardi, SH,MSI.

NO	Hari/ Tanggal	Bimbingan Yang Dibicarakan
	Konsep/ 15/11-2018	Ace ke pemb. I y/ Bro I. U > UI

Dosen Pembimbing II

Muhammad Hanafi Zuardi, SH,MSI.
NIP. 198007182008011012

Mahasiswa Ysb,

Rita Rahim
NPM. 1502040100



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 Airingmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Tlp. (0725)41507; Fax. (0725) 47296; Website www.Syariah.metrouniv.ac.id; e-mail:
syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Rita Rahim
NPM : 1502040100

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Esy
Semester/TA : VII/2018/2019
Pembimbing II : Muhammad Hanafi Zuardi, SH,MSI.

NO	Hari/ Tanggal	Bimbingan Yang Dibicarakan
1	Selasa, 06-11-2018	<ul style="list-style-type: none">- Lampirkan lembar cover- proposal itu minimal berapa halaman? jangan terlalu banyak.- Apa saja yang harus dimuat menurut judul- Dalam rumusan masalah gunakan kalimat tanya dengan bahasa yang lebih baku lagi.- Penelitian relevan minimal 3.

Dosen Pembimbing II

Muhammad Hanafi Zuardi, SH,MSI.
NIP. 19800718 200801 1 012

Mahasiswa Ysb,

Rita Rahim
NPM. 1502040100



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 Airingmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Tlp. (0725)41507; Fax. (0725) 47296; Website www.Syariah.metrouniv.ac.id; e-mail:
syariah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Rita Rahim
NPM : 1502040100

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Esy
Semester/TA : VII/2018/2019
Pembimbing II : Muhammad Hanafi Zuardi, SH,MSI.

NO	Hari/ Tanggal	Bimbingan Yang Dibicarakan
	Selasa / 6 Okt '2018	Buat outline, lengkapi lembar belakang.

Dosen Pembimbing II

Muhammad Hanafi Zuardi, SH,MSI.
NIP. 19800718 200801 1 012

Mahasiswa Ysb,

Rita Rahim
NPM. 1502040100



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 Airingmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Tlp. (0725)41507; Fax. (0725) 47296; Website www.Syariah.metrouniv.ac.id; e-mail:
syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Rita Rahim Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Esy
NPM : 1502040100 Pembimbing I : H. Azmi Siradjuddin, Lc,M.Hum.

No	Hari/ Tanggal	Bimbingan yang dibicarakan
1	Senin 25-02-2019	- Bab 1, 2 dan 3 nanti 2 minggu 2' dengan dan minggu

Dosen Pembimbing I

H. Azmi Siradjuddin, Lc,M.Hum
NIP. 19650627 200112 1 001

Mahasiswa Ysb,

Rita Rahim
NPM. 1502040100



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 Airingmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Tlp. (0725)41507; Fax. (0725) 47296; Website www.Syariah.metrouniv.ac.id; e-mail:
syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Rita Rahim
NPM : 1502040100

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Esy
Pembimbing I : H. Azmi Siradjuddin, Lc., M. Hum

No	Hari/ Tanggal	Bimbingan yang dibicarakan
1	Senin 20-01-19.	1. AP2 - 2 - out line 2. ACC

Dosen Pembimbing I


H. Azmi Siradjuddin, Lc, M. Hum
NIP. 19650627 200112 1 001

Mahasiswa Ysb,


Rita Rahim
NPM. 1502040100



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 Airingmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Tlp. (0725)41507; Fax. (0725) 47296; Website www.Syariah.metrouniv.ac.id; e-mail:
syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Rita Rahim Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Esy
NPM : 1502040100 Pembimbing I : H. Azmi Siradjuddin, Lc.,M. Hum

No	Hari/ Tanggal	Bimbingan yang dibicarakan
	Kamis/ 17 Januari 2019.	83 → 5, 11 > 2 - 11 2. 1200.

Dosen Pembimbing I

H. Azmi Siradjuddin , Lc, M. Hum
NIP. 19650627 200112 1 001

Mahasiswa Ysb,

Rita Rahim
NPM. 1502040100



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 Airingmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Tlp. (0725)41507; Fax. (0725) 47296; Website www.Syariah.metrouniv.ac.id; e-mail:
syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Rita Rahim Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Esy
NPM : 1502040100 Semester/TA : VII/2018/2019
Pembimbing 1 : H. Azmi Siradjuddin, Lc.,M.Hum.

NO	Hari/ Tanggal	Bimbingan yang dibicarakan
1	Senin/ 26/11 2018	- Bab I, II, III, IV 21 Rcc untuk 2' <u>simulasi</u>

Dosen Pembimbing 1

H. Azmi Siradjuddin, Lc.,M.Hum.
NIP. 19650627 200112 1 001

Mahasiswa Ysb,

Rita Rahim
1502040100



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 Airingmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Tlp. (0725)41507; Fax. (0725) 47296; Website www.Syariah.metrouniv.ac.id; e-mail:
syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Rita Rahim Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Esy
NPM : 1502040100 Semester/TA : VII/2018/2019
Pembimbing 1 : H. Azmi Siradjuddin, Lc.,M.Hum.

NO	Hari/ Tanggal	Bimbingan yang dibicarakan
1	Jumat/ 23/11/2018	<ul style="list-style-type: none">- Sumber bahan referensi MS buku ETD.- Cara pengambilan data referensi awal penelitian.- Undang-undang Nomor... Tahun...

Dosen Pembimbing 1

H. Azmi Siradjuddin, Lc., M.Hum.
NIP. 19650627 200112 1 001

Mahasiswa Ysb,

Rita Rahim
1502040100



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 Airingmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Tlp. (0725)41507; Fax. (0725) 47296; Website www.Syariah.metrouniv.ac.id; e-mail:
syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Rita Rahim Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Esy
NPM : 1502040100 Semester/TA : VII/2018/2019
Pembimbing 1. : H. Azmi Siradjuddin, Lc.,M.Hum.

NO	Hari/ Tanggal	Bimbingan yang dibicarakan
1	Jumat/ 23/11/2018	<ul style="list-style-type: none">- Sunnah bertaqwa kepada Allah SWT- Menjaga sunnah serta perintah dan larangan Allah SWT- Undang-undang Nomor ... Tahun ...

Dosen Pembimbing 1

H. Azmi Siradjuddin, Lc., M.Hum.
NIP. 19650627 200112 1 001

Mahasiswa Ysb,

Rita Rahim
1502040100



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 Airingmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Tlp. (0725)41507; Fax. (0725) 47296; Website www.Syariah.metrouniv.ac.id; e-mail:
syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Rita Rahim Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Esy
NPM : 1502040100 Semester/TA : VII/2018/2019
Pembimbing 1 : H. Azmi Siradjuddin, Lc.,M.Hum.

NO	Hari/ Tanggal	Bimbingan yang dibicarakan
1	Senin/ 26/11/2018	- Bab I, II, III, IV 2' <u>Revisi</u> untuk 2' <u>Seminat</u>

Dosen Pembimbing 1

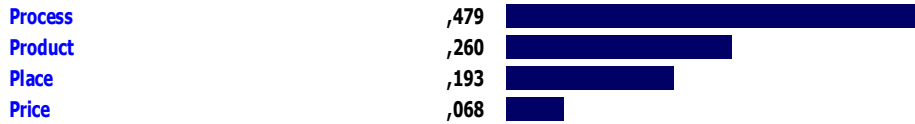
H. Azmi Siradjuddin, Lc.,M.Hum.
NIP. 19650627 200112 1 001

Mahasiswa Ysb,

Rita Rahim
1502040100

Hasil Akhir Combined Kriteria

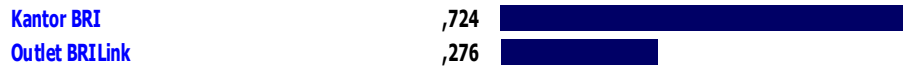
Priorities with respect to: Combined
Goal: Keputusan Nasabah Menggunakan BRILink



Inconsistency = 0,01
with 0 missing judgments.

Hasil Akhir Combined Alternatif pada Kriteria *Product*

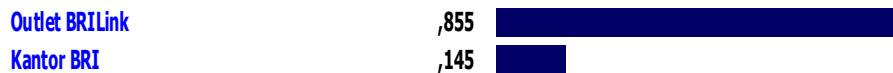
Priorities with respect to: Combined
Goal: Keputusan Nasabah Menggunakan BRILink
>Product



Inconsistency = 0,
with 0 missing judgments.

Hasil Akhir Combined Alternatif pada Kriteria *Process*

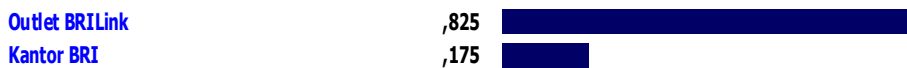
Priorities with respect to: Combined
Goal: Keputusan Nasabah Menggunakan BRILink
>Process



Inconsistency = 0,
with 0 missing judgments.

Hasil Akhir Combined Alternatif pada Kriteria *Place*

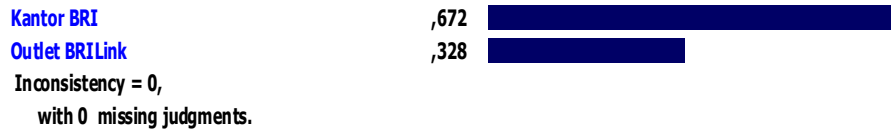
Priorities with respect to: Combined
Goal: Keputusan Nasabah Menggunakan BRILink
>Place



Inconsistency = 0,
with 0 missing judgments.

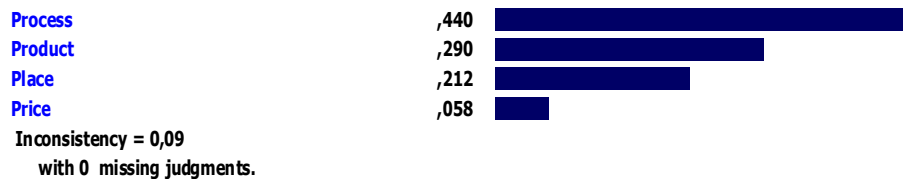
Hasil Akhir Combined Alternatif pada Kriteria *Price*

Priorities with respect to: Combined
Goal: Keputusan Nasabah Menggunakan BRILink
>Price



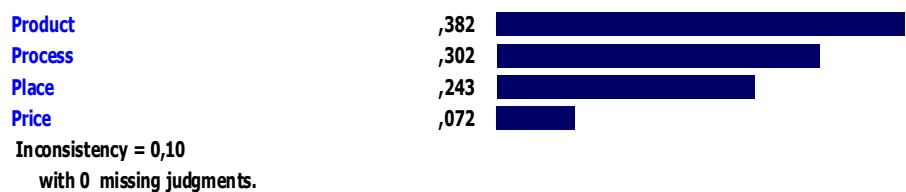
Hasil Akhir Combined Kriteria Responden Abdul Manan

Priorities with respect to: Abdul Manan
Goal: Keputusan Nasabah Menggunakan BRILink



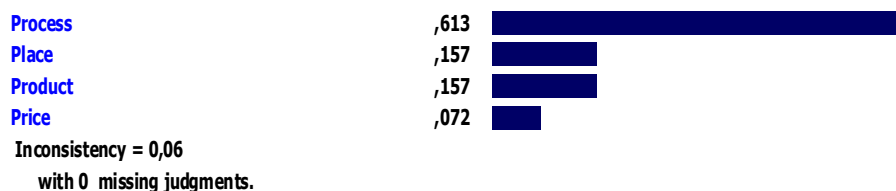
Hasil Akhir Combined Kriteria Responden Aliya Kamilatin

Priorities with respect to: Aliya Kamilatin
Goal: Keputusan Nasabah Menggunakan BRILink



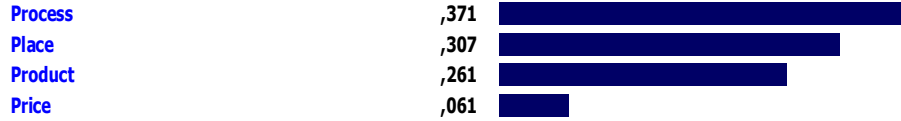
Hasil Akhir Combined Kriteria Responden Aprida Kurniasih

Priorities with respect to: Aprida Kurniasih
Goal: Keputusan Nasabah Menggunakan BRILink



Hasil Akhir Combined Kriteria Candra Lutfi Habibah

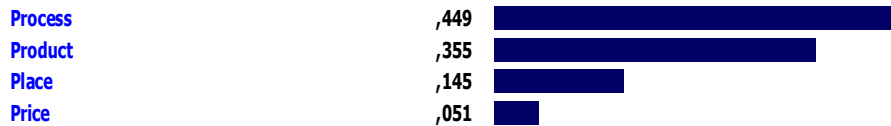
Priorities with respect to: Candra Lutfi Habibah
Goal: Keputusan Nasabah Menggunakan BRILink



Inconsistency = 0,02
with 0 missing judgments.

Hasil Akhir Combined Kriteria Chaerani Reza Puspita

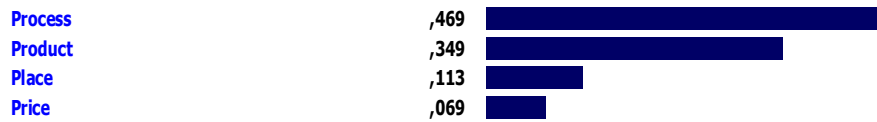
Priorities with respect to: Chaerani Reza Puspita
Goal: Keputusan Nasabah Menggunakan BRILink



Inconsistency = 0,08
with 0 missing judgments.

Hasil Akhir Combined Kriteria Dewi Wulandari

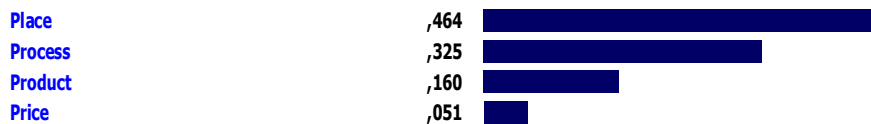
Priorities with respect to: Dewi Wulandari
Goal: Keputusan Nasabah Menggunakan BRILink



Inconsistency = 0,10
with 0 missing judgments.

Hasil Akhir Combined Kriteria Dwi Wininggar

Priorities with respect to: Dwi Wininggar
Goal: Keputusan Nasabah Menggunakan BRILink

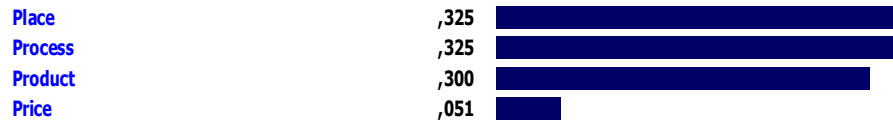


Inconsistency = 0,07
with 0 missing judgments.

Hasil Akhir Combined Kriteria Endang Tri Susilowati

Priorities with respect to:
Goal: Keputusan Nasabah Menggunakan BRILink

Endang Tri Susilowati

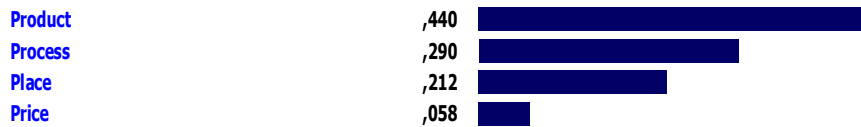


Inconsistency = 0,00534
with 0 missing judgments.

Hasil Akhir Combined Kriteria Galih Prasetyo

Priorities with respect to:
Goal: Keputusan Nasabah Menggunakan BRILink

Galih Prastyo

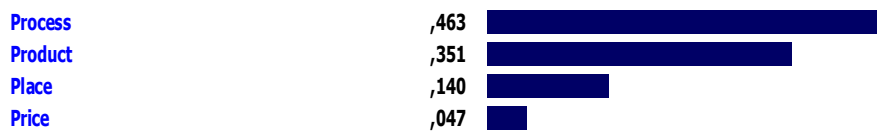


Inconsistency = 0,09
with 0 missing judgments.

Hasil Akhir Combined Kriteria Luluk Masyrukah

Priorities with respect to:
Goal: Keputusan Nasabah Menggunakan BRILink

Luluk Masyrukah

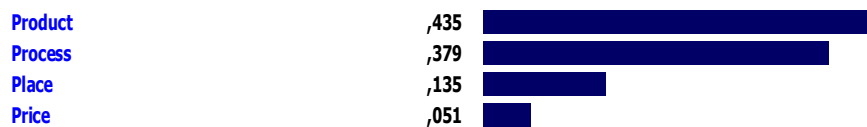


Inconsistency = 0,07
with 0 missing judgments.

Hasil Akhir Combined Kriteria Lutfi Hidayati

Priorities with respect to:
Goal: Keputusan Nasabah Menggunakan BRILink

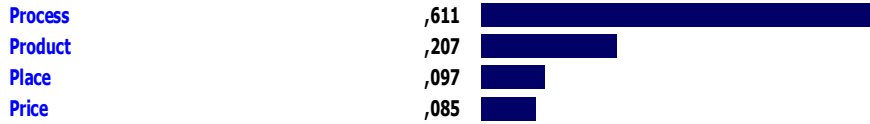
Lutfi Hidayati



Inconsistency = 0,09
with 0 missing judgments.

Hasil Akhir Combined Kriteria Maghfur Abdullah

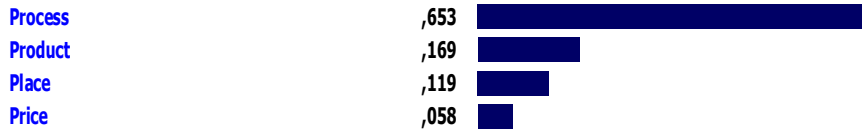
Priorities with respect to: Maghfur Abdullah
Goal: Keputusan Nasabah Menggunakan BRILink



Inconsistency = 0,07
with 0 missing judgments.

Hasil Akhir Combined Kriteria Mei Putri Wardani

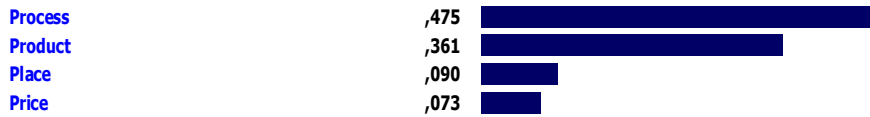
Priorities with respect to: Mei Putri Wardani
Goal: Keputusan Nasabah Menggunakan BRILink



Inconsistency = 0,07
with 0 missing judgments.

Hasil Akhir Combined Kriteria Mita Suryani

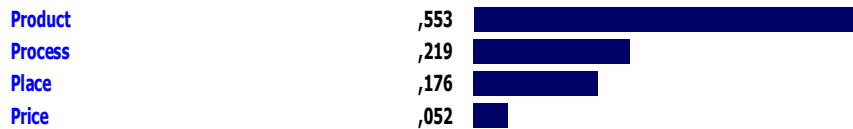
Priorities with respect to: Mita Suryani
Goal: Keputusan Nasabah Menggunakan BRILink



Inconsistency = 0,07
with 0 missing judgments.

Hasil Akhir Combined Kriteria Nicky Oktaviani

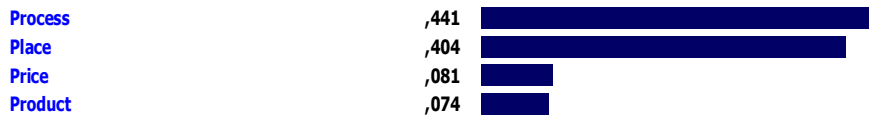
Priorities with respect to: Nicky Oktaviani
Goal: Keputusan Nasabah Menggunakan BRILink



Inconsistency = 0,10
with 0 missing judgments.

Hasil Akhir Combined Kriteria Nina Agustina

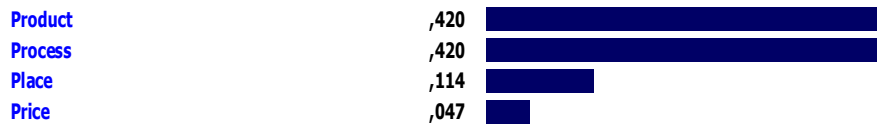
Priorities with respect to: Nina Agustina
Goal: Keputusan Nasabah Menggunakan BRILink



Inconsistency = 0,00534
with 0 missing judgments.

Hasil Akhir Combined Kriteria Nita Sugiarti

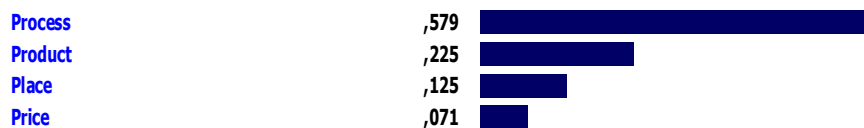
Priorities with respect to: Nita Sugiarti
Goal: Keputusan Nasabah Menggunakan BRILink



Inconsistency = 0,05
with 0 missing judgments.

Hasil Akhir Combined Kriteria Nurhidayati Anjani

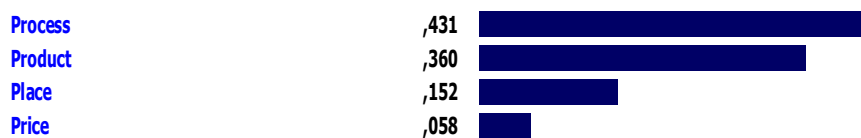
Priorities with respect to: Nurhidayati Anjani
Goal: Keputusan Nasabah Menggunakan BRILink



Inconsistency = 0,09
with 0 missing judgments.

Hasil Akhir Combined Kriteria Nurul Khasanah

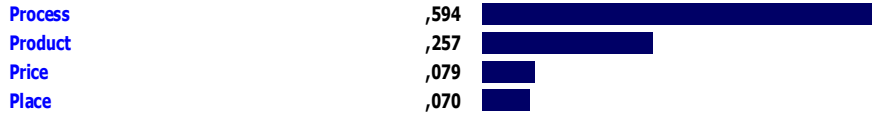
Priorities with respect to: Nurul Khasanah
Goal: Keputusan Nasabah Menggunakan BRILink



Inconsistency = 0,10
with 0 missing judgments.

Hasil Akhir Combined Kriteria Putri Mayasari

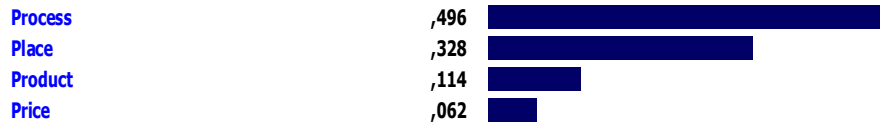
Priorities with respect to: Putri Mayasari
Goal: Keputusan Nasabah Menggunakan BRILink



Inconsistency = 0,02
with 0 missing judgments.

Hasil Akhir Combined Kriteria Ridwan Pangestu

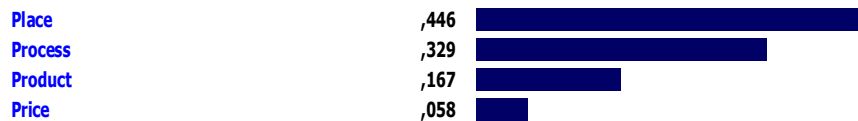
Priorities with respect to: Ridwan Pangestu
Goal: Keputusan Nasabah Menggunakan BRILink



Inconsistency = 0,05
with 0 missing judgments.

Hasil Akhir Combined Kriteria Rida Melani

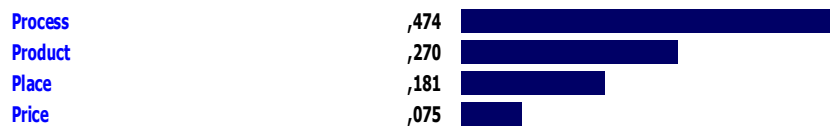
Priorities with respect to: Rida Melani
Goal: Keputusan Nasabah Menggunakan BRILink



Inconsistency = 0,10
with 0 missing judgments.

Hasil Akhir Combined Kriteria Saniattin Marhamah

Priorities with respect to: Saniattin Marhamah
Goal: Keputusan Nasabah Menggunakan BRILink

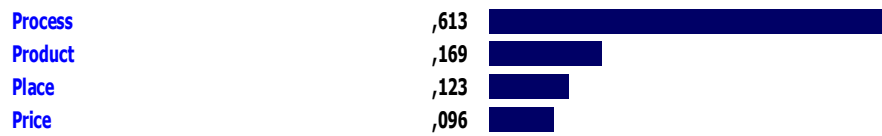


Inconsistency = 0,10
with 0 missing judgments.

Hasil Akhir Combined Kriteria Tiya Waryanti

Priorities with respect to:
Goal: Keputusan Nasabah Menggunakan BRILink

Tiya Waryanti

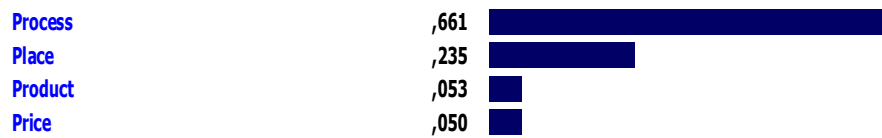


Inconsistency = 0,06
with 0 missing judgments.

Hasil Akhir Combined Kriteria Yuyun Malta Dewi

Priorities with respect to:
Goal: Keputusan Nasabah Menggunakan BRILink

Yuyun Malta Dewi



Inconsistency = 0,07
with 0 missing judgments.

A. Foto Wawancara dengan Pemilik Outlet BRILink



Gb. Outlet BRILink Feni Anggeraini



Gb. Outlet BRILink Heru Santoso



Gb. Outlet BRILink Sutisno



Gb. Outlet BRILink Imam Muhtar

B. Foto Wawancara Kepada Responden yang Melakuka Transaksi di Brilink 38 B Banjarrejo Lampung Timur



Gb. Outlet BRILink Feni Anggeraini



Gb. Outlet BRILink Heru Santoso



Gb. Outlet BRILink Imam Sutisno



Gb. Outlet BRILink Imam Muhtar

RIWAYAT HIDUP



Rita Rahim lahir pada tanggal 21 September 1996 di Way Wakak. Anak ke empat dari lima bersaudara dari pasangan Bapak Suwandi dan Ibu Jausah. Tinggal bersama orang tua di Desa Way Wakak, Kecamatan Abung Barat Kabupaten Lampung Utara.

Pendidikan formal yang pernah ditempuh oleh peneliti adalah di SDN Way Wakak diselesaikan pada tahun 2009, selanjutnya di SMPN 01 Ogan Lima diselesaikan pada tahun 2012 dan selanjutnya kejenjang sekolah SMAN 04 Kotabumi diselesaikan pada tahun 2015. Pada tahun 2015 peneliti terdaftar sebagai mahasiswi jurusan Ekonomi Syariah di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Jurai Siwo Metro yang sekarang sudah beralih setatus menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro pada Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.